



●区民生活委員会所管

高齢者の消費者被害について

◆福田妙美 委員 これより公明党の質疑を行わせていただきます。

まず、高齢者の消費者被害について伺いをしていきます。

お二人の七十代の女性から、次の声が届きました。お一人は、自宅に金融関係の会社と称して電話がかかってきました。丁寧な説明に疑いもなく手続を進めましたが、お金が相手に渡ってから詐欺であることがわかりました。だまし取られたショックは精神的に大きなダメージを与えました。だまされたお金は二度と戻ってきません。本当に許せないことです。もう一人の女性は、自宅の電話に〇〇銀行〇〇支店ですと丁寧な口調で語り始め、最後に、とにかく急いでATMに行って操作をしてくださいと言われ、精神的に追い詰められる感じになりましたが、指定の金融機関に口座を持っていなかったことから冷静になり、詐欺だと気づき、警察に連絡を入れたそうです。このように、区民を狙う詐欺集団はいつでもどこでも忍び込んでいます。

ここで伺います。区内の高齢者の消費者被害の現状についてお聞かせください。

◎會田 消費生活課長 平成二十五年度の消費生活相談から見てまいりますと、相談全体の件数は六千四十四件となっており、前年度より四百四十三件増加しております。このうち七十歳以上の高齢者世代から寄せられた相談は千二百三十四件で、全体の約二〇%、さらに六十歳代を加えると千八百六十三件で約三〇%を占めております。平成二十四年度の六十歳以上の相談は千六百十四件でしたので、二百四十九件の増加となっております。

高齢者の消費者被害の特徴といたしましては、注文していない健康食品を勝手に送りつけて代金を請求するいわゆる送りつけ商法に関する相談や、証券、社債、保険といった金融商品に関する相談が多く寄せられていること等が挙げられます。また、相談の内容を販売・購入形態で見ると、訪問・勧誘販売や電話勧誘販売において七十歳以上の方からの相談が多く、在宅時間が長い高齢者が悪質商法の標的にされている特徴が見てとれます。

高齢者の消費者被害は、判断力の衰えを狙われるだけでなく、金銭、健康、孤独といった高齢者の大きな不安に悪質業者が巧みにつけ込むケースが多く見られ、増加傾向が続いております。

◆福田妙美 委員 今の御答弁は、消費者生活相談という観点から見た件数ですので、先ほどの区民の方のように直接警察に連絡をしている方も含めるともっと多くの方が被害に遭われ、詐欺の電話を受けていると考えられます。相談件数の割合からも六十歳以上の方が三割で、かつ増加傾向にあるということですが、警視庁の詐欺被害実態分析結果によりますと、被害者の約八割が女性、五割が七十代、夫婦二人やひとり暮らしが七割、判断能

力には関係なしとのこと。どんな人の心のすきにも入り込み、振り込ませる心理状態に追い込む手口は共通しているようです。詐欺グループも、作業が細分化されているためか、犯人と思われる人物を逮捕しても現金が戻る確率は低いとのこと。未然防止がいかに大切かを実感いたします。

ここで質問いたします。現在、消費者被害防止として区はどのような対策を講じているのでしょうか、お聞かせください。

◎會田 消費生活課長 高齢者の消費者被害の防止でございますが、高齢者の相談専用電話を設置し、高齢者が相談しやすい体制づくりに努めております。また、高齢者が集う会合等に出向き、悪質商法の手口や対処法などを広く伝える消費者あんしん講座を実施し、被害の未然防止に努めております。

他部署、関係機関等との連携といたしまして、あんしんすこやかセンターとの連携、地域包括ケア会議において、警察署とともに高齢者を消費者被害から守るための気づきなどをテーマに意見交換をするなど、高齢者の見守りの連携を進めているところでございます。

電話勧誘からの被害防止対策としては、警察や危機管理担当所管と連携しながら、電話内容の録音や、悪質業者からの電話を遮断する機器である振り込め詐欺見張り隊や迷惑電話チェッカーの導入を進めているところでございます。また、新たな対策として、危機管理担当所管と連携し、災害・防犯情報メールを活用し、消費者被害情報をお知らせして注意喚起を促す取り組みを始めたところでございます。

◆福田妙美 委員 ささまざまな対策を講じているようですが、詐欺のグループたちはさまざまな手法で次々を行うので、なかなかこの対策が現状追いついていないような感じで、結局は被害相談件数は増加している傾向です。

区では、出前講座、区民講師養成、消費者あんしんサポーターなど、消費者の自立支援として約三千二百万円の対策を講じておりますが、詐欺の手法が日々変化する中、対策と効果の検証が必要と考えます。

国家公安委員会・警察庁により作成された振り込め詐欺撲滅アクションプランなどに基づき実施された施策の総合評価によりますと、被害者層に応じた広報啓発活動が大切で、タイムリーな事例を具体的かつ簡単に心に響く言葉で直接働きかけていくということで、いざというときに思い出し、入金直前に警察へ連絡をし、詐欺が未遂で終わったということ。

ここで質問いたします。現在、警察の詐欺対策のまとめによりますと、地道ですが、個別に働きかけ、心に響く広報活動が詐欺被害に効果が一番あるということですが、区においても、被害対象になりやすい年齢層に対して多くの人に直接働きかける企画や活動者の増員などとともに、心に残る広報の工夫が大切かと思えます。現在の区の対策と効果の検証も行いながら、より実効性のある対策をすべきと考えますが、区の見解をお聞かせくだ



さい。

◎會田 消費生活課長 今後の対策でございますが、まず、振り込め詐欺等の悪質商法は、劇場型詐欺と言われるように、大変巧妙であり、高齢者の感情を揺さぶり、時間に余裕を与えないような新たな手口が次々出てきております。消費生活相談を通じて把握した新しい情報を緊急消費者情報「くらしのかわらばん」として迅速に配布したり、ホームページや啓発紙、消費生活センターだよりによって情報提供をする等、被害の未然防止に向けたさまざまな取り組みを引き続き行ってまいります。

今後の新しい対策として、高齢者被害の具体例を紹介し、気づきや対応のポイントをまとめた小冊子を作成中でございます。この小冊子を消費生活相談とあんしんすこやかセンターとの連携によって行っている二次被害の防止等、高齢者の見守りに役立て、区関連施設だけでなく、金融機関や大規模小売店等にも設置して効果的に配布、活用してまいりたいと思っております。

また、悪質商法は特定の地域を集中的に狙った手口が発生することもございます。このような手口に対して、出張所・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター等に速やかに情報提供しているところではありますが、より幅広く情報提供、注意喚起できるような手法を検討してまいります。今後も、警察や金融機関との連携を密にした啓発活動や情報提供を一層強化し、振り込め詐欺などの消費者被害から高齢者を守るための取り組みを進めてまいります。

受動喫煙防止対策について

◆福田妙美 委員 ぜひともよろしく願いいたします。

続きまして、本日、たばこの質問が大変多かったんですけれども、四人目になりますが、受動喫煙防止対策について私から伺っていきたいと思います。

平成十五年に健康増進法が制定され、多数の者が利用する施設の管理者に対し、受動喫煙防止について努めることを義務づけられました。その後、平成十七年、たばこの規制に関する世界保健機関枠組条約が発効され、十九年に開催された第二回締約国会議において、たばこの煙にさらされることからの保護に関するガイドラインがコンセンサスをもって採択され、条約の締約国である我が国もたばこ対策の一層の推進が求められるようになりました。世田谷区では、平成十六年に世田谷区ポイ捨て防止等に関する条例が改正されましたが、あくまでも環境美化の観点の内容であります。

区民の方からは、路上での喫煙に関して、受動喫煙の観点から健康への影響を心配される声が届きます。なぜなら、たばこ喫煙者の口腔内に達する煙、主流煙と言いますが、この成分よりも、たばこの点火部から立ち上る喫煙していない人が吸い込む煙、副流煙の成分のほうが各種有害物質が多く、かつ主流煙は酸性ですが、副流煙はアルカリ性のため、

目や鼻の粘膜を刺激します。特に子どもへの配慮は必要です。

ここで伺います。路上喫煙などに関して、受動喫煙に関して区民からのどのような相談の声が届いているのでしょうか、お聞かせください。

◎竹内 環境計画課長 先ほど来御答弁申し上げているとおり、歩きたばこや路上喫煙に関しては、区民の声、あるいは直接電話でさまざまな苦情をいただいているところでございます。かつては、吸い殻のポイ捨てに関する苦情が中心でありましたが、委員御指摘の健康増進法の制定を契機といたしまして、受動喫煙についての区民の皆様の関心が高まったことなどから、近年では、路上の喫煙でたばこの煙を吸わされることによる健康被害の心配を訴える声が多くなってきているのが特徴かと思えます。

屋外に置かれた灰皿の周辺で多くの方がたばこを吸うことによって煙やにおいがひどく、受動喫煙が心配だ、子どもを連れているときに前を歩く人が歩きたばこをしており、受動喫煙の被害が出るのではないかと心配だといったような声をいただいているところでございます。公園や緑道、学校の近辺、通学に使う道路など、お子さんが通る場所での喫煙については受動喫煙の観点から禁止にしてほしいというような声もいただいているところでございます。

屋外のたばこに関する苦情では、直接受動喫煙という言葉を使わないものであっても、背景には受動喫煙による健康被害に不安を感じていらっしゃる方が多いというようなことを感じているところでございます。

◆福田妙美 委員 今のお話ですと、屋外におけるたばこの煙に関する御相談が多いようでございますが、区民の方から次のような御相談を受けました。

砧総合支所管内の公共施設の入り口付近に灰皿が夜間も常時設置されたことで、施設利用者のみならず、通告人も含めて多くの方が施設前で喫煙をするようになったのです。たばこの煙を受ける時間も、量もふえ、体調が悪化してしまったと区民の方より相談を受けました。その後、灰皿の設置場所、利用時間の変更などによって煙も減り、近隣住民の方も安心しております。このような事例を考えますと、公共施設での分煙実施に関して、健康への影響を考えた受動喫煙防止対策が必要と考えます。

平成二十二年の厚生労働省からの通知では、法律の第二十五条の受動喫煙には、施設の入出口付近に喫煙場所を設けることで、屋外からの施設内に流れ込んだ他人のたばこの煙を吸わせることも含むため、喫煙場所を施設の入出口から極力離すなど必要な措置を講ずるよう努めること、さらに、施設を訪れる人がたばこの煙に暴露されることも指摘されているところで、この点についても配慮することが触れられています。これらの点を十分考慮した上で公共施設の分煙を行うべきと考えます。

ここで質問いたします。今回の事例を踏まえ、今後、公共施設における受動喫煙防止対策についてお聞かせください。



◎平澤 砧総合支所地域振興課長 かつて砧総合支所管内の区民利用施設におきまして、通行者等のポイ捨てが多かった関係もございまして、施設利用者との兼用で道路側の敷地に灰皿を置いたことがございましたが、近隣の方々から副流煙の苦情等ございまして、敷地の別の場所に移設したことがございました。その後、近隣からの苦情は頂戴していない状況でございます。

区民利用施設におきましても、区の当面のたばこ対策の方針に沿いまして、施設内禁煙ないしは徹底した分煙による対応をしているところでございます。ただし、施設が手狭で、区民施設内に喫煙室を設けるのが困難な施設も多くございます。そのために、室外に灰皿を置いているケースもございまして、その場合も近隣住民の皆様へ十分に配慮して対応してまいりたいというふうに考えております。

◆福田妙美 委員 日本禁煙学会の屋外における受動喫煙防止に関する見解と提言によりますと、無風——風がない状態で、理想状態のもとで、一人の喫煙者によるたばこの煙の到達範囲は半径七メートル、複数の喫煙者が同時に吸う場合はこの半径が二から三倍以上になります。よって、四メートル以内になると刺激症状が出るとも言われています。

このような科学的なエビデンスに基づき施策が実施されることも今後検討していかなくてはいけないと思います。区民の安心安全の環境が整うことが大切と考えますが、環境部門からの受動喫煙防止も取り組むべきと考えます。区の見解をお聞かせください。

◎竹内 環境計画課長 環境部門からのたばこに関する取り組みといたしましては、先ほどお話しいただきました世田谷区ポイ捨て防止等に関する条例に基づきまして、環境美化の観点から取り組みを始めてきた次第でございます。しかしながら、徐々に区民の皆さんからの御意見としましても、吸い殻のポイ捨ての防止にとどまらず、たばこの火の不始末ですとか、歩行中の喫煙によるやけどの危険、そういったところにまずお声が広がっていきまして。その後、昨今では、屋外環境での受動喫煙被害についての御意見を頂戴してきているというところかと思えます。

屋外環境での受動喫煙の被害につきましては、健康増進法などでは明確にされておられません。たばこの煙やにおいを迷惑だとお考えになる方が多くいるという状況を踏まえまして、区民が健康で安心して暮らせる生活環境を確保するという観点から、喫煙する方には、屋外でもたばこを吸わない方へ配慮していただけるようお願いしている次第でございます。

◆福田妙美 委員 今回、区では、がん対策推進条例の策定が行われております。区民のがん対策が確実に進むことが期待されていますが、その上で、区民の健康的な環境の整備並びに屋外での受動喫煙への不安を持つ区民に対して安心な環境づくりは区の責務と考え



ます。環境部門と健康部門との連携で、受動喫煙から区民の健康を守るとの視点から、路上でのたばこ対策を検討ができないでしょうか。

まずは、公共施設や公共的な屋外での受動喫煙への配慮を促す看板の設置など、さまざま世田谷らしいたばこ対策ができるのではないかと考えております。区の見解をお聞かせください。

◎松本 環境総合対策室長 世田谷らしいたばこ対策というお話でございますけれども、屋外でも他人のたばこの煙を吸わされることによる健康被害への不安という訴えのお声や、たばこの煙、においに不快感をお持ちになるという方がおいでになることは、先ほど来課長からも御答弁をさせていただいているところでございます。

路上での受動喫煙防止の啓発ということについてもこれまでも御答弁を申し上げておりますけれども、公共施設については、平成二十二年に区の当面のたばこ対策というのをまとめておまして、原則施設の中は禁煙というようなルールにしております。ただ、道路、公園、施設の敷地内の空間、こういったことについても、区民の健康ですとか安全に配慮することは重要だというふうに考えてございます。

たばこを吸わない方への環境配慮という視点も持ちまして、屋外の公共的な場所における受動喫煙防止対策、がん条例のお話もございましたが、健康づくりに取り組んでおります世田谷保健所ですとか施設の管理所管、こういったところと連携をとりまして今後検討してまいりたいと存じます。

総合支所の窓口サービスについて

◆福田妙美 委員 ぜひとよろしく願いいたします。

では最後に、総合支所の窓口サービスについて伺います。

PHP研究所の設立者である松下幸之助氏は、商品が売れるかどうかは重大な問題だけれども、売れるかどうかはもうかることとは違う。役に立つか立たないかである。役に立つてばうれしいが、役に立たなければ悲しいという言葉があります。

行政は、まさに区民の役に立つ施策を展開し、役に立つことが職員にとっても区民にとっても喜びにつながります。売れる、もうかるが商売の言葉なら、さしずめ行政においてサービスは、質の向上と財政の健全運営となります。質のよいサービス提供とは、利用者の立場に立ったスピーディーな対応、利用しやすいサービス提供はもちろんですが、何よりも区民に寄り添った接遇の提供に尽きると考えます。

ここで伺いいたします。区は、窓口における区民サービスについてどのようにお考えでいらっしゃいますでしょうか、区の見解をお聞かせください。

◎西澤 世田谷総合支所地域振興課長 区におきましては、区民の皆様に対しさまざまな



窓口サービスの提供を行っておりますので、一言で端的に言いあらわすことは難しいところですが、窓口における区民サービスの主たるものは、委員御指摘のように、職員による接遇であるというふうに考えております。

区としましては、世田谷区人材育成方針の中で、人と人との触れ合いを大切にするコミュニケーション能力の高い職員、常に区民の立場に立って考え実践する職員などの世田谷区政に求められる職員像を掲げております。区民の立場に立ったわかりやすい対応を行うよう取り組んでいるところでございます。また、職員研修の重点取り組みにおきましても、より区民の目線に立った協働のパートナーとしての対応ができる職員育成を目指しまして、接遇研修の充実に力を注いでいるところでございます。

その中で、世田谷総合支所におきましては、区民の皆様々の立場に立ち、例えば、区民の皆様々の求めるものを正確かつ迅速に提供することを心がけ窓口対応を行っているところでございます。いらっしゃった方のお話に耳を傾けまして、来庁された目的を正しく理解し、その上でわかりやすい言葉で丁寧に対応することが窓口における区民サービスであるというふうに認識しております。

◆**福田妙美 委員** 先日、区民の方から総合支所での窓口対応について御意見をいただきました。制度上や事務上で思うようにいかないことは十分理解ができるけれども、そんなときこそ、区民に寄り添った職員の対応があれば、区民の不安や不満が安心感へと変わるとのことです。

区役所は、一番区民に近い行政機関であります。区民の立場に立った視点が常にあれば、職員が持っている知識が知恵となり、区民に寄り添う提案や声のかけ方ができるようになると思います。

ここで質問いたします。区民の立場に立った接遇の実践が重要と考えますが、区として、区民の側に立った接遇の実践のために具体的にどのように考えていらっしゃるのでしょうか、区の見解をお聞かせください。

◎**西澤 世田谷総合支所地域振興課長** 委員御指摘のように、相手の立場に立つというのは接遇の基本だと考えております。毎年区で行っております区民意識調査の中では職員対応について書かれておりますが、今年度の調査結果では五八・六%の方がおおむねよいと感じていただいておりますが、悪いと回答された方も約六%いらっしゃいました。今後につきましては、悪いと感じられた方々にいかに区の窓口サービスをよいと感じていただけるようにするか、そういうことが課題であると考えております。

接遇に関しましては、より区民目線に立った対応を各職員が実践できるように、例えば、先ほど申しました研修担当課が行うような採用時や職場単位で行う接遇研修、また、係長級昇任時の接遇指導研修に加えまして、職場内でも横転者向けの接遇研修を行う等、職場内外の研修を通じまして各職員のレベルアップを図ってまいりたいと考えております。さ



らには、現場におきまして実際の窓口の事例などをもとにしまして実務研修的な取り組みを行っていくことも重要と考えます。各職場におきまして、打ち合わせなどの中できざまな事例検証、また、情報の共有化を通しまして、知識はもちろんのこと、各職員の窓口での対応能力の向上に努めたいと考えております。

いずれにいたしましても、委員の御指摘を踏まえまして、区民の皆様が今以上に満足して御利用いただける窓口サービスを実現できるよう努力していきたいと考えております。

◆**福田妙美 委員** 今後、総合窓口というのが検討に入りますけれども、区民領域の方々を中心にこの窓口の運営をなされるかと思いますが、区民にわかりやすく安心してサービスを受けていただきたいと思うのは、区の職員の皆様も同じかと思えます。

年齢問わず区民の方からいただく声に、区役所の手続きがわかりにくいので、フローチャートなどを活用したり、また、区民が困っている内容に多角的な角度から支援を提供していただき、そしてつないでいただければたらいいというふうに感じないのではないかとというようなお声を多く聞きます。これら区民の視点が入ったさらなる工夫が要求されてくると思えます。

今後、総合窓口の構想が検討されていきますが、区民の側に立った区民サービスの提供は、職員の全体的な対応力の底上げをする工夫や、新しい窓口での区民のニーズに応える工夫をどう反映させていくのでしょうか、区の見解をお聞かせください。

◎**西澤 世田谷総合支所地域振興課長** ただいま委員のほうから区民サービスにつきましてさまざまな御指摘をいただきました。また、総合窓口構想につきましては、新たな地域行政の展開について（中間報告）で示されておりますが、申請手続きの側面から区民の利便性を確保し、区民サービスの向上を図るというもので、その実現に向けまして具体的な検討に入ったところでございます。今、個別具体的にこの場でお答えすることはできないんですが、今後は、今委員からもいただいたさまざまな御指摘、そういったものを踏まえ、今後さまざまな御意見をお聞きしながら検討が進められていくものと考えております。

総合支所においては、来ていただいた全ての区民の方に、サービスがよかったと、繰り返しになりますが、そういうふうなことを感じて、満足してお帰りいただけるよう、窓口サービスの構築に取り組んでまいりたいと考えております。

◆**福田妙美 委員** 以上で私からの質問を終わり、杉田委員にかわります。