

総務委員会 行政視察報告書

1. 実施日 令和7年10月14日（火）～15日（水）

2. 視察地及び視察テーマ

（1）兵庫県尼崎市

「特殊詐欺防止対策について」

（2）阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター（兵庫県神戸市）

「災害・防災・減災について」

3. 視察者

総務委員会	委員長	石居 尚郎
	副委員長	櫻沢 裕人
	委員	金子 ひとみ 菅 勇真
		富松 崇 鈴木 拓也

4. 視察報告

（1）兵庫県尼崎市

「特殊詐欺防止対策について」

視察日時	令和7年10月14日（火）午後1時30分～午後3時30分
視察先	尼崎市 担当者 危機管理安全局危機管理安全部生活安全課 課長 安田 氏 危機管理安全局危機管理安全部生活安全課 係長 荻野 氏 富士通株式会社 吉岡 氏
【尼崎市の概要】 人 口 454,586人（令和7年9月） 面 積 50.7km ² 地 勢 東を流れる猪名川・神崎川と、西を流れる武庫川に区切られ、大阪湾の沿岸潮流や河川が運ぶ土砂が堆積してできた平野部に立地している。堆積に加えて気候変動により海水面が下降する海退現象の影響により、この数千年の間に形成された比較的新しい土地といえる。市域を土地のでき方によって区分すると、東側の猪名川の沖積平野、西側の武庫川の沖積平野、北部の伊丹大地南縁部、その南に広がる中央部の海岸平野部に分かれる。近代以降の地盤沈下の影響もあって、市域の約3分の1は海水面以下	

<p>の低い土地である。北に行くに従って標高が高くなり、伊丹市との境界線付近は標高5～10メートル前後の高さとなっている。</p> <p>沿 革 1916年市制施行。2026年に市制110周年を迎える。</p> <p>主要産業 卸売・小売業、宿泊・飲食サービス業、鉄鋼・金属・電気機械・輸送機械等の製造業</p> <p>一般会計 2,401億円（令和6年度決算歳入総額）</p>
<p>【視察目的】</p> <p>尼崎市は、産官学で連携し、AIを使った先進的な特殊詐欺対策に取り組んでいる。高齢化が進む羽村市においても高齢者を狙った詐欺が継続して発生しており、被害の未然防止に資する施策の展開が望まれる。そこで、委員会としても羽村市の実情に合った実効性の高い特殊詐欺対策を考えるため、尼崎市の取組を学ぶこととした。</p>
<p>【視察概要（内容）】</p> <p>特殊詐欺防止対策について</p> <p>○尼崎市の特殊詐欺被害の現状</p> <p>市内の特殊詐欺被害の認知件数は、令和4年に113件であったが、令和6年には86件に減少した（令和4年比の減少数は兵庫県下でトップ）。</p> <p>特殊詐欺の種類について、令和6年では架空請求が30件で最も多く、次点はオレオレ詐欺19件だった。近年のオレオレ詐欺の傾向として、警察を騙るものが多く見受けられる。また、SNSの普及により、投資詐欺やロマンス詐欺も増加している。</p> <p>○特殊詐欺対策の基本理念</p> <p>①犯罪者の心理からのアプローチ</p> <p>学識経験者を防犯アドバイザーとして迎え、犯罪者の心理を分析する手法を実施。東洋大学の桐生正幸教授に防犯アドバイザーをお願いし、以前から助言を受けている。</p> <p>②限られた防犯資源の効率的な活用</p> <p>限られた人員や財源、防犯資源を最大限活用。</p> <p>③効果的なメディア戦略を掲げる</p> <p>メディアを通じ情報を発信することで、体感治安の向上を目指す。</p> <p>○これまでの取組</p> <p>令和4年度から令和6年度まで、自動録音機能付電話機の購入補助事業を実施した。実績は累計1951台。また、並行して外付け録音機の貸出も実施した。</p> <p>市内で特殊詐欺が発生した場合、警察からの連絡を基に金融機関へ情報提供を行い、ATMの利用に注意を払ってもらっている。また、職員が直接ATMに行くこともあった。職員が特殊詐欺を防いだ事例もある。</p> <p>啓発面では、防犯アドバイザーの助言に従い、電話を取る前（詐欺が発生する直前）に啓発できるアイテムを作成し配布した。</p>

令和４年度から市・東洋大学・富士通株式会社の三者による、日本初の「犯罪心理学とＡＩを活用した犯罪未然防止」共同研究を開始した。

○犯罪心理学×ＡＩによる未然防止技術

他社の特殊詐欺防止のサービスは、特殊詐欺に多いキーワードを検知することで特殊詐欺と判断している。しかし、特殊詐欺の内容は常に変化しており、キーワードも移り変わっていく。そこで、市・東洋大学・富士通株式会社の三者が協力し、電話を受けている人のバイタルサインを利用して特殊詐欺を検知する手法の実証実験を行った。富士通(株)はテクノロジーを、東洋大学は犯罪心理学の知見を、市は実証実験の人や場所を提供した。

○共同研究の経過

最初はミリ波センサを用いてバイタルサインを測定し、被害者側が特殊詐欺の電話を受けているかどうかを判断するＡＩモデルを開発し、実証実験を行った（被害者側ＡＩモデル）。

令和５年１１月からは、ＡＩを用いた詐欺疑似体験機能を開発（特殊詐欺防止訓練ＡＩツール）。これを用いて加害者側をＡＩで再現し、特殊詐欺の手口を体験してもらう実証実験も行った。この機能では、最新の詐欺手口を取り込めることや、被害者側との自然な会話が可能なため、実態に即した臨場感のある訓練が可能である。

○実証実験の様子

高齢者自宅の電話機のそばにミリ波センサを設置。電話中の人体を検知し、微小な胸部・腹部の動きを読み取り、呼吸や心拍を計測する。計測した呼吸や心拍を基に、本人が騙されているかＡＩモデルが判断。最終的に８２％の精度で検知可能となった。

当初設置していたミリ波センサはかなり大きかったが、徐々に小型化している。

○今後

講習会等で体験会を実施し、詐欺の手口や詐欺電話を受けている時の体験者自身の心理状態を理解してもらい、市民の防犯意識の向上につなげていく。

○特殊詐欺防止訓練ＡＩツールの体験

委員全員が特殊詐欺防止訓練ＡＩを体験した。

○質疑応答

〈問〉特殊詐欺防止訓練ＡＩツールを用いて、まだ存在しない詐欺の手口を生成することはできるのか。

〈答〉難しい。仮にできたとしても、実在しない手口で訓練して体験者が納得するかはわからない。

〈問〉特殊詐欺防止訓練ＡＩツールを全国へ展開する考えはあるか。その場合、地域差（方言や地

名など）への対応は必要となるか。

〈答〉展開可能だが、現段階では製品化の話はない。体験してもらうことが主目的であるため、地域差への対応は必須ではない。

〈問〉特殊詐欺防止訓練 A I ツールは、市が自由に使えるものなのか。

〈答〉ツールを使う際は、富士通の専用パソコンを借りている。当初市でツールを買い取りたいという話もあったが、メンテナンス等の関係もあり、都度借りることとなった。年に数回、イベントなどで市民にツールを体験してもらっている。なお、現在のところは無料で借りている。

〈問〉今後の特殊詐欺防止訓練 A I ツールの活用方法は。

〈答〉継続して市民に体験してもらえるようにする。兵庫県の県民大会でもこの事業を説明する予定であり、少しずつ広がりを見せている。

〈問〉ミリ波センサについて、ペースメーカーなどへの影響、バイタルサインの検知可能な距離は。

〈答〉人体への影響について、技適を取得している製品であり、影響は限りなく低いのではないかなと思う。検知可能な距離について、3 m 程度離れていても問題なく使えるという認識。

〈問〉ミリ波センサで心拍を計測するにあたっては、心臓の上下の動きをミリ波で捉えているのか。

〈答〉心臓が脈を打つことで起きる体表面の微細な動きを捉えている。

〈問〉バイタルに変化がないと検知できないのか。

〈答〉例えば心拍数が高いから騙されているというわけではない。個人の特性や複数のバイタルの変化を総合して判断している。

〈問〉精度向上のための課題は。

〈答〉シナリオのバリエーションを増やして検証していく余地がある。一定の検知ミスはあるが、積極的な運用が有効であると考えている。

【所感】

尼崎市は、犯罪心理学の知見や AI などの先端技術に加え、警察・金融機関等との連携、電話機のセキュリティ向上など、あらゆる手段を総動員して特殊詐欺防止に取り組み、着実な成果を上げていた。

羽村市でも自動通話録音機の貸与や関係機関との連携を進めているが、市民の大切な財産を効果的に守るためには、先端技術の活用を含む大胆な行動や創意工夫が必要であると考えている。産官学連携による尼崎市の取組をそのまま羽村市に適用することは難しいかもしれないが、連携体制や事業スキームについては、羽村市政にも活かせると捉えている。

尼崎市の先進事例を踏まえ、今後の委員会活動等に活かしていきたい。

添付資料（写真・資料等）※任意（本文中に貼付していただいても結構です。）

	尼崎市職員から説明を
	受ける様子

	
	<p>特殊詐欺防止訓練A I 体験中</p>
	<p>集合写真</p>

(2) 兵庫県神戸市 「阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター」

視察日時	令和 7 年 10 月 15 日 (水) 午前 11 時 ~ 午後 1 時
視察先	神戸市 阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター 視察先担当者職氏名 事業部次長兼事業課長 森口 芳隆 氏
<p>【神戸市の概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人口：1, 487, 741 人(R7. 3. 31 現在) ・面積：556. 93k m² ・沿革等 1889 年 4 月 1 日、神戸区に、荒田村を合併して神戸市が誕生。誕生したばかりの神戸市域の面積は約 21k m²。戦後、人口密度の改善を図り神戸市をさらに発展させるために市域の拡大は急務であり、1947 年から 1958 年にかけて、現在の東灘区や西北神地域を合併。こうして市制施行から戦前戦後を通じて 28 町村と合併した結果、面積は 25 倍近くに相当する約 530k m²まで増加。同時に、神戸市は北側には六甲山地が迫り、南側は瀬戸内海に面しているため、平たん地が少なかったことから、海面の埋め立てによっても市域を拡大してきた。特に昭和 40 年代以降は、港湾機能だけではなく「港」と「まち」の機能が併存するポートアイランドや六甲アイランドといった大規模な海都市が建設され、現在の面積となっている。 ・主要産業 港湾を基盤とした製造業（鉄鋼、機会、造船など）と、貿易が中心。 その他、近年ではファッション、食品（パン、洋菓子、清酒など）、観光といった産業も盛んになっている。 ・一般会計予算規模 1, 005, 913 百万円（令和 7 年度当初予算） ・市の特徴 豊かな自然と洗練された都市の景観が共存している。南に瀬戸内海、北に六甲山が広がり、市街地から近い場所で海や山のレジャーを楽しめる。また、国際的な港町として開かれてきた歴史を持ち、異人館街や中華街など国際色豊かな文化、そして洗練された町並みも大きな魅力となっている。 ・特色ある施策 「デザイン都市・神戸」の推進、国際的な「神戸医療産業都市」の整備、スマートシティ化による行政サービスの向上、ユニバーサルデザインの推進 	
<p>【視察目的】</p> <p>近年、地震、台風、集中豪雨、大雪等による甚大な自然災害が全国各地で発生している。羽村市でも、大災害に対する備えでは、個人や地域での対策や、関係機関との連携強化が重要であり、自助・共助・公助による災害に強いまちづくりが求められている。そこで、阪神・淡路大震災を経験した兵庫県が平成 14 年 4 月に開設した施設である「人と防災未来センター」を視察先とした。同施設は、阪神・淡路大震災の経験と教訓を後世に継承するとともにその教訓を未来に生かすことを通じて、災害文化の形成、地域防災力の向上、防災政策の開発支援を図り、減災社会の実現に貢献するための取り組みを進めているからである。同施設を訪問することで、地震による被災状況を把握するとともに、防災に関する知識と理解を深め、復興に向けた災害</p>	

時の対応方法などを学ぶことを通して羽村市の防災減災対策に資する方法を考え市政に反映させることを目的とした。

【視察概要（内容）】

「人と防災未来センター」は、阪神・淡路大震災で起こったことや、子どもたちに伝えなければならないことを兵庫県民のみならず広く多くの人々に見てもらおう施設である。二度と再び同じような災害が起こらないように、いろいろな知恵や知識をわかりやすく発信して、災害に強いまちづくり、地域づくり、そして私たち自身の準備に役立つ取り組みを行っている。また、わが国や世界で大きな災害が起こったときに、いち早く駆けつけて、何をすべきか、何を応援してもらうのか、ボランティアをどのように呼びかけるかなどについて国や地方公共団体に助言したり、災害時の救援活動に参加している。

展示、資料収集・保存、災害対策専門職員の育成、実践的な防災研究と若手防災専門家の育成、災害対応の現地支援、交流・ネットワークの6つのミッションを、総合的に組み合わせて充実させるだけでなく、ひろく人々に訴えて啓蒙活動を推進したり、兵庫県内のすべての学校はもとより全世界への防災・減災情報の発信の拠点、災害ミュージアム・シンクタンクとしての役割を果たしてきた。また、今年度は阪神・淡路大震災発生30年を迎えたことや、大阪・関西万博の開催を踏まえ、今後の大規模災害や地球規模での安全・安心な社会づくりへの貢献を図り、更には、防災の知恵（災害文化）の普及・啓発する取り組みを展開している。

1. 施設の説明

来場者数：年間の来場者数は、コロナ前は50万人、コロナ後は40万人。高校生以下は入館料が無料となっており、県外からは修学旅行、県内からは校外学習での来場が主となっている。また、海外からの来場者も多く、特に、中国、台湾、韓国、ベトナム、インドネシアなどからの来場が多い。そのため、館内における資料等の説明は、英語・中国語・韓国語・ベトナム語で対応している。

西館と東館（共に地上7階、地下1階）があり、西館の施設整備費は約60億円で国と県が1/2ずつを負担。東館の施設整備費は約61億円で県が全額を負担。両館にかかる運営費は年間5億円で国と県が1/2ずつを負担。

2. 西館、東館の見学

(1) 西館4階 1. 17シアター「5：46の衝撃」（上映時間7分）を鑑賞

阪神・淡路大震災の地震破壊のすさまじさを大型映像と音響で体感した。

(2) 西館4階 大震災ホール「このまちと生きる」（上映時間15分）を鑑賞

復興に至るまでのまちと人を、直面する課題とともにドラマで紹介されていた。

(3) 西館3階 「震災の記憶を残す」（震災関係資料を提供者の体験談と共に展示）、「震災からの復興をたどる」（地震直後や復興過程の生活、まちの姿をメッセージとグラフィックで解説）、「震災を語り継ぐ」（ビデオで震災体験を紹介したり、語り部が自らの体験を語る）等を見学して回った。

(4) 西館2階 防災・減災ワークショップで、実験（液状化現象）を通して、防災・減災の関す

る実践的な知識を学習した。

(5) 東館3階 BOSAサイエンスフィールド「ジオ&スカイホール」にて、自然現象のメカニズムを学び、それが自然災害とどのように結びつくのかを体験。

(6) 東館1階 こころのシアター（上映時間15分）

災害列島と言われる日本で暮らす私たちが実際に災害に遭遇したとき、自らの命を守ることができるのか、そのためにはどうすべきかを問いかける映像作品「にげようー大切な命を守るためにー」を鑑賞。

【所感】

人と防災未来センターに到着し、まず目に留まったのは南海トラフ地震による津波の高さで、高知県の黒潮町では34.4mとの標示があり、その高さに驚愕した。

「5：46の衝撃」の映像では、各地域の被害の様子等を再現した映像を見た。早朝の薄暗い時間帯にマグニチュード7.3の地震が発生し、一瞬でビルや家屋等の建物、高速道路等が倒壊し、火災が一気に広がるなどして6,400人を超える人命が失われている。倒壊していくまちの様子は、想像を絶する光景であり「阪神・淡路大震災」のすさまじさに恐怖を感じた。

「このまちと生きる」の映像では、がれき等の下敷きになったお姉さんが家族に対し、「私のことはいいから逃げて」と発した言葉がとても印象深い。逃げたくても逃げられない恐怖の中で発したこの言葉、その心の強さに感銘した。また、避難所での合同葬儀、生活の様子などのシーンには、避難所生活となったとき、果たして自分には何ができるのだろうかと考えさせられた。震災後、仮設住宅等に住む一人暮らしの高齢者を訪問しての「心の支援」の取組み、これからのまちをどのようにつくっていくのかを考える会として「まちづくり協議会」を構成したことなどは参考になった。

「震災の記憶を残す」のスペースでは、仮設住宅入居者5,315人のアンケート結果が示されており、こころのようすについては、寝つけなかった、ささいな音や動きや揺れに過敏に反応しやすかった、イライラしやすかった、気分が沈みがちだった、という回答が高い割合を占めていた。身体症状については、肩がこる・体がだるい、疲れやすい、腰が痛む、関節が痛む、下痢・便秘をする等が高い割合を占めていた。避難所生活における課題の一部として捉えておきたい。

「震災からの復興をたどる」のスペースでは、助け合い・ボランティア、復旧への道という資料が目にとまった。被災地に駆けつけたボランティアは延べ138万人以上。被災地にあふれる廃棄物は2,000万トン（通常の兵庫県全域の約9年分に相当）と推定。被災した鉄道の完全復旧には約7か月を要し、通常なら1時間でいける職場や学校まで4時間、5時間を要するといった状況が続いた。復興に向けて大きな力となるのは「人」であり、市、市民、関係諸機関が一体となって、どのような困難にも立ち向かう姿勢が大切であることを学んだ。

「液状化現象の実験」では、地盤がゆるく（しめかためられていない）、地下水位が高い砂地盤に建つ模型の建物（杭を入れている模型と杭のない模型を比較して展示）が地震によってどうなるのかを実験。その結果、杭を入れている模型は何も変化しなかったが、杭のない模型は傾いていた。災害に強い地盤等も考えて住む場所を選定することが必要であることを学んだ。

「にげようー大切な命を守るためにー」の映像では、大型台風の接近で災害の発生、身の危険が

予測される場合、周りから「そんなに早く避難するの」と思われても、「一時でも早く避難する勇気をもつことで自らの命をまもること」が強調されていた。また、大型台風による高波等が発生した場合、東京都は荒川と江戸川を挟む地域の被害は大きく、地域の人々が川を渡って避難する際に交通渋滞が発生し、都内はパニックに陥るとの話が印象に残っている。

「人と防災未来センター」を視察し、大震災によるまちの倒壊から、復興に向けて市民が力を合わせ、自分たちが住みやすく、災害に強いまちづくりを行ってきた変遷を学べることができた。

また、今回の視察を通して、羽村市で起こりうる災害等に対する知識、意識等を高めること、災害への備えを進めていくことが必要であると感じた。今後の委員会活動等に活かしていきたい。

添付資料（写真・資料等）※任意（本文中に貼付していただいても結構です。）



震災の状況を見学



液状化現象の実験

集合写真



人と防災未来センターのパンフレット（表）

人と防災未来センターのパンフレット（裏）

