

総務・警察常任委員会 管外調査

令和元年7月23日から25日

1 宮城県警察本部(宮城県仙台市)

【調査事項】

民間通訳人によるサイバーパトロールについて

【調査目的】

今後のサイバー犯罪抑止対策の参考とするため、これまで対象となりにくかった外国語による違法情報・有害情報を官民一体となって監視する本取組を調査する。

【調査内容】

平成30年中に、宮城県警察が扱ったサイバー犯罪の検挙件数は412件（対前年度比+164件）、相談受理件数は2,002件（対前年度比+85件）で、それぞれ過去最多を更新。特に検挙件数は、神奈川県警察、警視庁に次いで全国で3番目に多い。

サイバー犯罪検挙において大きな役割を果たしているのが、インターネット上の違法情報・有害情報を発見・通報しているサイバー防犯ボランティアの活動。

同県警察では、サイバー防災ボランティアとして、サイバーパトロール・モニター（平成19年度開始／現在27名と4団体に委嘱）と大学生サイバーボランティア（平成26年度開始／現在、東北工業大学等の学生87名に委嘱）を運用。

SNS等上の外国語による不正送金や不法就労・不法滞在といった違法情報や有害情報が増加傾向にあることから、平成30年12月からは、全国で初めて民間通訳人8名（ベトナム語3名、中国語、英語、ロシア語、ネパール語、インドネシア語各1名）にもサイバーパトロール・モニターを委嘱し、体制強化が図られたとのことであった。

【主な質問事項】

- ・インターネット上の違法情報・有害情報の判断基準について
- ・インターネットバンキングに係る不正送金事犯のうち、法人は平成28年以降0件である理由について
- ・民間通訳人の報酬の有無及び活動時間について など



概要説明を聴取

2 株式会社日立製作所【於：日立ハーモニアス・コンピテンス・センター】 (東京都港区)

【調査事項】

日立の働き方改革について

【調査目的】

多様な働き方を推進する取組の参考とするため、働き方改革につながる技術やノウハウを提供する同社の取組を調査する。

【調査内容】

日立グループは、働き方改革を推進したい企業等に対し、デジタル対話サービス、音声書き起こし支援サービスや多言語音声翻訳ソリューション等といった様々なデジタルソリューションを提案している。

社内においては、次のようなワークスタイルを変革したところ、パソコンや紙に縛られたオフィスから脱却し、場所と時間に縛られない自律的な働き方を実現。一人ひとりのパフォーマンスが向上し、平成20年度の連結決算赤字からV字回復を果たすことできたとのことであった。

■ 「場所」中心から「人」中心の働く環境の整備

- ・社員が「いつでも、どこでも、安全に」普段の仕事ができるクライアント環境や遠隔コミュニケーションツールを導入。
- ・フリーアドレスによるオフィスを設計。
- ・ペーパーレス化を推進、セキュリティ保護や勤怠管理のルールを整備。

■ 「働きやすさ」から、更に「働きがい」へ

- ・ピープルアナリティクス(*)を導入し、勘や経験に依存した人財マネジメントから脱却し、業務効率化と高付加価値化を実現。

(*) 様々な過去データ等を活用し人財マネジメントの意思決定の精度向上や業務効率化を実現する手法

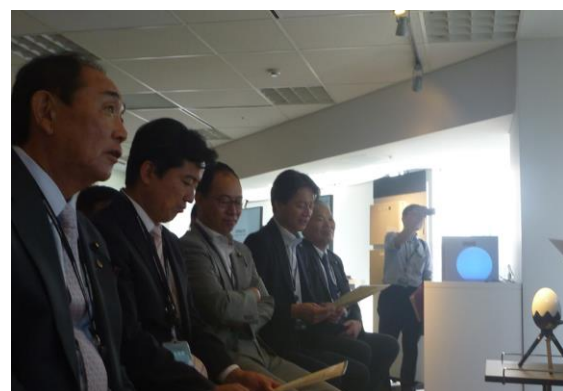
- ・「生産性サーベイ」や「配置配属サーベイ」を用いて、社員一人ひとりの意識を測定し「配置配属へのフィット感」を見える化。

【主な質問事項】

- ・日立として全体のコストを縮減する中での、働き方改革に係るコストの回収方法について
- ・働き方改革を進めた結果の総労働時間数の変化等検証結果について
- ・個人と組織の関係の変化について など



概要説明を聴取



音声書き起こし支援サービスのデモンストレーション

(右下のタマゴ形のマイクが複数人の音声を同時認識し、テキスト化)

3 警視庁（東京都千代田区）

【調査事項】

民間業者と協力した特殊詐欺被害防止対策について

【調査目的】

今後の特殊詐欺被害防止対策の参考とするため、八王子警察署の民間業者との協力による取組を調査する。

【調査内容】

八王子警察署では、これまで、ビラやポスターの配布・掲示、八王子市のパトロールカーによる青パト（青色防犯パトロール／青色の回転灯を装備して行う）、JR八王子駅の柱への昼一昼サイズの大型ポスター掲示、高齢者を対象とした講習会開催等の広報啓発活動のほか、現行犯逮捕につなげるための「だまされたふり作戦」等、特殊詐欺被害防止に取り組んできた。

これらの取組の結果、徐々に被害は減少しつつあるが、同署管内の平成29年中の特殊被害額は依然として1億3,550万円にものぼり、新たな対策を検討。ATM（現金自動預け払い機）の前で、振り込みの操作を思いとどまってもらうための新システムを民間業者と共同開発した。

新システムは、携帯電話で通話をしながらATMを操作すると、携帯電話の電波を感知。携帯電話利用をやめるよう促すアナウンスとともに警告音が鳴り、タッチパネルの周囲に取り付けられた照明が点滅し、ATM利用者に詐欺の疑いを知らせる。

平成31年1月から大東京信用組合八王子営業部で利用がはじまり、以降は被害が発生していないとのことであった。

【主な質問事項】

- ・ 新型ATMの製作コスト、アイデアの出所について
- ・ 設置後の被害発生状況について
- ・ 全国展開の予定について など



概要説明を聴取

4 日本マイクロソフト株式会社（東京都港区）

【調査事項】

日本マイクロソフトの働き方改革について
～フレキシブルワークスタイルによる生産性向上の取組～

【主な質問事項】

多様な働き方を推進する取組の参考とするため、事業生産性向上から働き方改革を実現した同社の働き方改革について調査する。

【調査内容】

日本マイクロソフト株式会社は、「日本人のフェイス トゥ フェイスを重視しすぎる傾向による、他国より低い生産性」「恒常的な長時間労働によるワーク・ライフ・バランスの不均衡、体力差のある女性の高い退職率」「オフィスの電力消費や大量の紙印刷」といった課題に対応し、社員の力を引き出し、業績を上げるため、平成23年からワークスタイル変革に取り組み、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を社員が自由に選択できる「フレキシブルワークスタイル」を実践している。

仕事がかどる環境は、一人ひとり違うことから、社員は業務や状況に応じて、働く時間や場所（自宅、カフェ、オフィスなど）を自律的に選択でき、在宅勤務制度のような申請・承認は不要。なお、オフィスには、集中して事務作業を行うための個室のようなボックス席や、少人数から大人数まで対応する会議スペース等があり、社員の固定席はない。

モバイルパソコンやモバイルルーター等を社員へ支給し、セキュリティやクラウド環境を完備。また、従来紙媒体であった資料は、電子ファイルのみとしている。

自律的業務遂行による社員の生産性向上により、同社は株式時価総額1位にまで成長。また、社員のワークライフバランス満足度向上、女性の離職率減少など、生産性向上から働き方改革につながったとのことであった。

【主な質問事項】

- ・各種デバイスの使用における昭和世代と平成世代のスキルの差の有無について
- ・フレキシブルワーク導入後の人事評価について
- ・災害発生時における社員のフレキシブルワーク利用率について など



概要説明を聴取



施設を視察

5 東京都議会（東京都新宿区）

【調査事項】

外国人おもてなし語学ボランティアについて

【調査目的】

国際化施策の参考とするため、街中で外国人に積極的に声をかけ、簡単な外国語で手助けを行うボランティアを育成する本取組を調査する。

【調査内容】

東京都では、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催、またそれに伴うインバウンドの更なる増加を見据え、外国人観光客等が安心して東京に滞在できる環境を整えるため、「外国人おもてなし語学ボランティア」を育成している。

街中で困っている外国人を見かけた際などに簡単な外国語で積極的に声をかけ、道案内等の手助けをするボランティアで、決まった日時・場所で活動するものではなく、日常生活の中での自主的活動が特徴。

平成27年7月から本格的に事業を開始して以降、平成30年度末時点で育成人数は45,833人。

育成方法として、都が実施する都民向け講座のほか、区市町村等との連携による区市町村民向け講座、企業等との連携による社員向け講座、大学・専門学校との連携による学生向け講座、高校との連携による生徒向け講座など都内各地で講座を実施。

講座修了者（ボランティア登録者）には、登録証とバッジを交付。モチベーション維持・向上を図るため、都から他のボランティア情報やスキルアップに関する情報等を案内。平成29年4月からは専用Webサイトを開設し、様々な情報提供、フォローアップなどを行っている。

今後は、同ボランティアの活動が、インバウンドだけではなく、増加する外国人居住者へ向けた活動に広がることを期待しているとのことであった。

【主な質問事項】

- ・育成講座の受講料、開講形態毎の実績について
- ・当事業の予算額、財源、効果検証について など



概要説明を聴取