

公安委員会会議録

開催日時	自 午前 10 時 00 分 令和 7 年 1 月 22 日（水） 至 午後 1 時 10 分
開催場所	山口県警察本部公安委員会室、同公安委員室
出席者	公安委員 今村委員長 野村委員 弘永委員

第 1 審議概要

本部長、警務部長、生活安全部長、地域部長、刑事部長、交通部長、警備部長、情報通信部長及び首席監察官同席の上、下記の報告を受けた。

1 山口県の犯罪情勢（令和 6 年中）

刑事部長から、

令和 6 年中の山口県の犯罪情勢であるが、全刑法犯の認知件数は 4, 771 件で、前年対比 585 件の増加であった。その主な要因としては、全体の大半を占める窃盗犯が大幅に増加しており、その内訳として自転車盗、万引きが大幅に増加している。検挙率は全国 16 位である。

重要犯罪の認知件数は 57 件で、前年対比 2 件の増加であった。検挙率は 100% であり、検挙率は全国 7 位である。

うそ電話詐欺の認知件数は 111 件で、前年対比 27 件の増加であった。被害額が合計で 4 億円を超えており、1 件当たりの被害額が高額であることが特徴である。

SNS 型投資・ロマンス詐欺の認知件数は 102 件である。被害額が合計で 11 億円を超えており、被害発覚までの期間が長く被害額が高額になるケースが多い。

暴力団犯罪の検挙人員は 31 人で、前年対比 26 人の減少であった。

薬物犯罪の検挙人員は 71 人で、前年と同数であった。特徴として、覚醒剤事犯の再犯率は高く、大麻事犯で検挙されたものは多くが若年層であった。

旨の説明があった。

野村委員から、「統計により、多いと感じていたうそ電話詐欺や、SNS 型投資・ロマンス詐欺の被害が顕著に増えていることがわかった。被害を防ぐことも大切であるので関係機関と連携し、被害防止の活動もお願いする。検挙が難しい事案もあると思うが、組織力や専門性を高め、指示役等を検挙できるようにしてほしい。凶悪犯の検挙については、よくやっけていただいている。」旨の発言があった。

弘永委員から、「山口県は治安状況が比較的良好であり、ありがたく思う。被害額の面では、うそ電話詐欺や SNS 型投資・ロマンス詐欺が多額であるので、他県警察等とも連携して検挙に努めてほしい。全刑法犯認知件数は前年対比で増加であるが、全国的にも同様なか。」旨の発言があり、刑事部長から、「増加の要因として、自転車盗と万引きの増加があり、全国的にも同様の傾向である。」旨の説明があった。

今村委員長から、「犯罪情勢に対する課題は多いと思うが、重要犯罪の検挙率が高く、誇るべきところである。自転車盗について、軽い気持ちで犯行に及んでしまうのだから

か。自転車盗を減らしていくためには、地域的な共助も有効な手段ではないか。薬物犯罪における大麻事犯の取締りもよろしくお願いします。」旨の発言があり、刑事部長から、「自転車盗については、施錠がされていないことも犯行を誘発している原因と思われる。」旨の説明があった。

2 AI 電話自動応答サービスの運用開始

交通部長から、

総合交通センターでは、運転免許証の更新手続等に関する問合せ電話を多数受理しているところ、県民サービスの更なる向上と職員の業務負担軽減を図る目的で、自然言語で電話応答ができる「AI 電話自動応答サービス（AI ボイスボット）」を令和7年2月1日から導入する。

なお、都道府県警察において、AI の自動応答は、山口県警察が全国初の導入となる。

(1) 導入内容等

○ 現状

電話による問合せがあった場合、代表電話の担当者が、問合せ内容を聴取し、内容に応じて担当者へ電話を転送し、担当者が回答している。

問合せ内容は、比較的簡単な受付時間などに関する問合せから、複雑な行政処分に関する相談まで多岐にわたっており、複数の質問が特定の担当者に集中し、回答が遅くなる場合もある。さらに、令和7年3月24日から実施されるマイナンバーカードと運転免許証の一体化等の制度変更に関する問合せが増加する傾向にある。

○ 課題

1件あたり4分程度の問合せ電話に、1日平均約200件対応しており、業務上の大きな負担となっている。さらに、閉庁時間帯は問合せ電話に非対応となっている。

○ 導入内容

AI 電話導入後は、電話があった場合、認識した問合せ内容をAI が判別し、準備してある定型的な回答パターンをAI が選択し、音声で回答する。

AI では回答できない複雑な問合せは、担当職員へ転送し、担当者が口頭で回答する。

なお、AI 電話は、夜間休日等、24時間365日対応が可能となる。

○ 予算措置

予算額は4,169千円であり、「山口県デジタル実装推進基金」及び「デジタル田園都市国家構想交付金」を活用した。

(2) 効果

○ 県民サービスの向上

- ・ 真にサポートが必要な問合せ等への手厚い支援が可能
- ・ 休日等の閉庁時間帯でも対応が可能

○ 職員の業務負担軽減

- ・ 電話対応に係る職員の業務量削減につながり、業務の合理化が図られる。
- ・ 運転免許関係の問合せ先を総合交通センターに一本化することで、各警察署の負担軽減にも寄与できる。

(3) 今後の取組

運用開始に向けて、回答に係るシナリオの作成など、開発業者との最終調整を行

い、運用開始後は、対応状況を随時検証し複雑な内容にも回答できるよう、改善等を実施していく。

旨の説明があった。

野村委員から、「A I 電話による音声回答が、適切な回答でなければ質問者の不満につながる。質問者にA I が機械的に応対していると伝わるようにするなど検討し、適切な応対ができるように工夫してほしい。」旨の発言があり、交通部長から、「導入当初は、A I 側から質問者の質問内容を聞き出す形を想定している。その後、複雑な質問に対応できるよう改善を考えている。」旨の説明があった。

弘永委員から、「予算の獲得も含め、素晴らしい取組である。開発業者と共同で開発を進めていくと思うが、山口県警察の取組が他県警察の参考となるようにしておくとういのではないか。」旨の発言があった。

今村委員長から、「業務の合理化は大事なことである。A I 電話での音声回答について、専門的な表現を使わず、相手に伝わりやすいように平易な言葉で回答できるよう気を付けてほしい。回答のスピードについても、早くて相手が聞き取りにくくならないよう配慮してほしい。」旨の発言があった。

第2 決裁・報告

課長等から下記のとおり説明を受け、決裁を行うなどした。

1 決裁概要

(1) 警察署協議会委員の改選に向けた対応

公安委員会会務官から、警察署協議会委員の改選に向けた手続について説明を受け、決裁した。

(2) 山口県使用料手数料条例の一部改正

運転免許課長から、令和7年3月24日及び4月1日施行予定である山口県使用料手数料条例の一部改正について説明を受け、決裁した。

(3) 審査請求の受理

運転免許課長から、令和6年11月20日付けで公安委員会が行った処分について、審査請求を受理した旨の説明を受け、決裁した。

(4) 審査請求の審理（4件）

刑事企画課長から、令和4年8月2日に受理の報告を受けた3件の審査請求、令和4年9月15日に受理の報告を受けた審査請求について、それぞれ裁決書を決裁した。

2 報告概要

(1) 「被疑者取調べ適正化のための監督に関する規則」に基づく調査の開始

公安委員会会務官から、「被疑者取調べ適正化のための監督に関する規則」に基づく調査の開始について対応方針の報告を受けた。

(2) 留置施設に対する実地監査の実施結果

留置管理課長から、令和6年度留置施設実地監査の実施結果について報告を受けた。

(3) 山口県公安委員会事務の専決状況

交通企画課長から、12月中の交通企画課関係の山口県公安委員会事務の専決状況について、交通規制課長から、12月中の交通規制課関係の山口県公安委員会事務の専決状況について、交通指導課長から、12月中の交通指導課関係の山口県公安委員会事務の専決状況について、それぞれ報告を受けた。

(4) 監察関係業務報告

監察官室長から、令和6年度第3四半期の監察実施結果について、報告を受けた。

第3 協議

今後の公安委員会における運営について、協議した。