

令和3年(2021年)5月18日

西宮市議会議長 澁谷 祐介 様

民生常任委員会

委員長 田中 正剛

民生常任委員会施策研究テーマについて(報告)

本委員会では、令和2年7月29日開催の委員会において、「防犯対策（特殊詐欺対策）について」を年間の施策研究テーマと定め、調査・研究をまいりましたので、御報告申し上げます。

1 防犯対策（特殊詐欺対策）について

令和2年7月29日、令和2年8月17日、令和2年11月2日、令和2年11月16日、令和2年12月11日、令和3年3月10日、令和3年4月7日及び令和3年5月10日に委員会を開催し、市当局より、本市の現在の取組状況や課題等の説明を聴取するとともに、質疑、委員間協議等を行い、意見要望を伝えました。

また、令和3年2月4日及び令和3年2月8日には、WEB会議による勉強会を開催し、西日本電信電話株式会社との勉強会では特殊詐欺対策サービスについて、柏市との勉強会では柏市振り込め詐欺等被害防止等条例について、半田市との勉強会では振り込め詐欺被害防止条例について調査を行いました。

さらに、令和3年2月10日には、西宮警察署、甲子園警察署の関係者をお招きして特殊詐欺対策についての勉強会を開催し、調査を行いました。

当該施策研究テーマに対する各委員の個別意見は別紙のとおりです。

以 上

施策研究テーマ

防犯対策（特殊詐欺対策）について

提言書

民生常任委員会

（令和3年5月18日）

●はじめに

昨年、新型コロナウイルス感染症の拡大により、緊急事態宣言が発出される事態となり、外出自粛を余儀なくされた。そして、様々な活動が制約を受け続け、高齢者の外出機会も減少し自宅に滞在する時間が増えることが想定され、特殊詐欺などの被害の増加が懸念された。一方で、特殊詐欺対策については、消費者教育に重点を置いて取り組まれてきたが、感染症拡大により啓発活動も制約を受けることが予想されたことから、防犯対策を強化する必要があると考えた。そこで、今年度の民生常任委員会では、新型コロナウイルス感染症の対応が長期化することも念頭に置き、施策研究テーマを「防犯対策（特殊詐欺対策）について」とし、市に対して講じるべき対策を提言することとした。

感染症拡大防止の観点から管外視察を実施しないことが決定されたことから、別紙のとおりWEB会議による勉強会を開催し、他市での特殊詐欺対策の取り組みについて調査するとともに、管内視察の代替として、西宮及び甲子園警察署にもご協力頂いて勉強会を開催することで、現状と課題について確認をすることができた。その詳細については別途添付している報告書をそれぞれ参照されたい。

本市では、令和2年の特殊詐欺被害額が前年と比較して約1億円増加し2億3千万円に及んだことから対策は急務であり、至急、本市で取り組んで頂きたいことを以下の3項目に分けて提言する。

なお現在、特殊詐欺は、警察庁では以下の類型に分類している。

○オレオレ詐欺

親族、警察官、弁護士等を装い、親族が起こした事件・事故に対する示談金等を名目に金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○預貯金詐欺

親族、警察官、銀行協会職員等を装い、あなたの口座が犯罪に利用されており、キャッシュカードの交換手続きが必要であるなどの名目で、キャッシュカード、クレジットカード、預貯金通帳等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○架空料金請求詐欺

未払いの料金があるなど架空の事実を口実とし金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○還付金詐欺

税金還付等に必要の手続きを装って被害者にATMを操作させ、口座間送金により財産上の不法の利益を得る電子計算機使用詐欺事件又は詐欺事件をいう。

○融資保証金詐欺

実際には融資しないにもかかわらず、融資を申し込んできた者に対し、保証金等の名

目で金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○金融商品詐欺

架空又は価値の乏しい未公開株、社債等の有価証券、外国通貨、高価な物品等に関する虚偽の情報を提供し、購入すれば利益が得られるものと誤信させ、その購入名目等で金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。これら金融商品に対して、購入意思のない被害者に名義貸しをさせた後、名義貸しをしたことによるトラブル解決名目等で金銭等をだまし取る（脅し取る）ものを含む。

○ギャンブル詐欺

不特定多数の者が購入する雑誌に「パチンコ打ち子募集」等と掲載したり、不特定多数の者に対して同内容のメールを送信する等し、これに応じて会員登録等を申し込んできた被害者に対して会員登録料や情報料等の名目で金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○交際あっせん詐欺

不特定多数の者が購入する雑誌に「女性紹介」等と掲載したり、不特定多数の者に対して「女性紹介」等を記載したメールを送付するなどし、これに応じて女性の紹介等を求めてきた被害者に対して会員登録料金や保証金等の名目で金銭等をだまし取る（脅し取る）ものをいう。

○キャッシュカード詐欺盗

警察官や銀行協会、大手百貨店等の職員を装って被害者に電話をかけ、「キャッシュカードが不正に利用されている」等の名目により、キャッシュカード等を準備させた上で、隙を見るなどし、キャッシュカード等を窃取するものをいう。

○その他の特殊詐欺

上記特殊詐欺の類型に該当しない特殊詐欺をいう。

1. 特殊詐欺対策の強化について

西宮市による特殊詐欺対策の取組みの現状を踏まえ、以下、啓発の方法、対策機器の活用、市民への情報提供の迅速化、その他の4項目に分けて提言する。

●啓発を強化する方法に関する意見・提言

田中 正剛委員長

【市が特殊詐欺に関する情報を収集するための専用窓口を設置し、窓口の活用を通じて意識を高めることを提言する】

特殊詐欺は身近に発生しており、残念なことではあるが、誰もが被害に遭う可能性があることを特に高齢者には意識してもらう必要があり、金銭が関係するやり取りについては常に詐欺を意識できるような取組みが必要な状況にあると考える。

そして、警察や消費生活センターへの連絡は、被害に遭ってからの連絡が基本であり、現在兵庫県が実施している「ひょうご地域安全 SOS キャッチ電話相談」についても認知度が高いとは言えず、市との連携が十分に図れているとは言い難い。

そこで、市が特殊詐欺情報専用窓口を設置し、知らない人からの電話も含めて不審な電話がかかってきたらすぐにその専用窓口で電話等で情報を寄せて頂くように啓発することを提言する。そうすることで、常に特殊詐欺を意識することができるようになることが期待できると同時に、自分が提供した情報によって他人の被害発生を食い止め、自身の行動が世の役に立つことが実感されればさらに協力は得やすくなり、かつ全ての住民が少しずつ協力することで、結果的に自身の身も守れる環境を作り出すことができるという運動にもつながるものと考えます。

また、情報が早期に集まることで新たな手口の把握も可能となり、警察と連携して早期の対策を講じることができるようになることも期待される。

【民生委員の高齢者訪問の際に特殊詐欺対策のチラシを配付して頂くよう提言する】

上記の専用窓口と比較すると情報伝達の迅速性に欠けるが、民生委員の方々が高齢者を訪問する際に特殊詐欺情報を記したチラシを配布することで意識を高めてもらうとともに、チラシ配布時に不審な電話がかかってきた等の情報を得ることができれば、健康福祉局を通じて地域防犯課が情報を把握することも可能になると考える。そこで、高齢者訪問の際にチラシを配布してもらうとともに、情報収集の協力を仰ぐことを提言する。

宮本 かずなり副委員長 岩下 彰委員

外出自粛等で高齢者が孤立すれば特殊詐欺被害に遭いやすい。新型コロナウイルス感染症が落ち着けば感染症予防対策を実施した公民館等で寸劇や落語での特殊詐欺啓発を行い、高齢者のリテラシーを高めるとともに地域との顔合わせや笑うことでの気分転

換も併せて図る。

まつお 正秀委員

- ・民生委員の高齢者訪問活動はすでに行われている制度であることから、ビラを渡しながらか口コミで特殊詐欺の啓発も行ってもらおう。
- ・自治会活動としても高齢者の特殊詐欺対策をしてもらうように働きかけを行い、自治会の会員で当人が高齢者、あるいは家族に高齢者がいる場合、自治会活動の一環として特殊詐欺についての対策も加えてもらう。具体的には留守番電話の設置がされていない場合は設置の有効性を、設置している場合は留守録状態にしておくことの周知をする。
- ・自治会のない地域については、シルバー人材センターなどの協力を得て、市政ニュースに特殊詐欺啓発ビラの折り込みをしてもらう。

松山 かつのり委員

新型コロナウイルス感染症が収束するどころか、緊急事態宣言が発出されるなど、新たな生活様式の中で、従来の生活も大きな見直しが余儀なくされた。その中で地域の活動の在り方も大きな制限が必要となった。特に人との接触が不可欠な訪問活動もマスク着用など感染防止に努めながら、短時間の滞在に留めるなどの配慮が求められる。また同様に行政や民間が行っていた、会場などを使っての様々な催しも開催の見送りや延期などで、市民参加の機会が激減した。

特殊詐欺対策などの啓発においても、大きな制約を受けることになった。現在、地域防犯協会が行っている防犯教室や警察が行っている各戸別訪問での特殊詐欺への注意喚起や街頭啓発キャンペーンなども中止に追い込まれた。

令和3年3月から医療従事者などにワクチン接種が始まり、以後高齢者や16歳以上の市民への接種が開始されると、「ワクチン接種詐欺」など新手の詐欺も考えられる。特殊詐欺防止への啓発強化は、ますます重要になってくる。

そこで、啓発の取り組みも変化が求められる。大きな広報としては、現在行われている「青パト」による啓発・「さくらFM」での注意喚起・「市内広報掲示板」での注意喚起などの他に、「ひょうご防犯ネット」の周知への強化はもちろんのこと、新たな取り組みとして特殊詐欺などに特化した(別冊)市政ニュース・保存版やマニュアル作成なども検討すべきと考える。

様々な取り組みが制限を受ける中でも、市民生活の安心・安全・生命や財産を守っていかねばならない。特殊詐欺についてはますます巧妙化し、誰が被害に遭ってもおかしくはない。新型コロナ禍における新たな取り組みで啓発に努め、被害の防止に努めていただきたいと申し上げる。

八木 米太郎委員

コロナ禍で会議や集会等が見合わせとなっている場合が多いが、回覧等あらゆる方法を駆使して、チラシの配付や広報活動をすべきであり、青パトや防災スピーカーでの広報も活用すべきである。

吉井 竜二委員

みやハグやシティブロモーションサイトなどの子育て世代への啓発も強化する。(自分たちの親が特殊詐欺被害に遭う危険を啓発する)

脇田 のりかず委員

特殊詐欺被害が後を絶たず、被害額も増加傾向にある中で、啓発活動の在り方については見直す必要がある。被害者の多くが独居高齢者であることから、オンラインによる効果的な啓発は難しく、対面、あるいは書面による啓発が良いのではないかと考える。また被害が減少しない原因の一つとして、「自分自身は大丈夫」という油断があるので、これをまず改善していかなければならない。そのためには、

- ①市内における特殊詐欺被害数や被害額の公開
- ②警察と共同開催による特殊詐欺被害予防セミナーの実施(詐欺被害動画の上映)
- ③特殊詐欺被害者へのインタビュー動画、紙面等の作成(希望によって匿名や顔の非公開も可能)

※十分に心情に配慮し、あくまで任意による協力が前提

いかに身近でおきているのかを認識してもらうには、上記の3つの取り組みが効果的ではないかと考える。可及的速やかに検討頂きたい。

■まとめ

各委員より、様々な角度から多種多様の提言がなされた。市当局におかれては、市内での特殊詐欺被害が増加している状況を重く受け止め、この項目で提言されたことを参考にして取り組みを一層強化し、今後、被害の撲滅に向けて対策に臨んでいただきたい。

●特殊詐欺対策電話機等機器の購入補助に関する意見

田中 正剛委員長

【防犯対策電話録音機等の機器購入補助を実施すべき】

他の自治体の状況及び現在出回っている機器の金額を鑑み、補助割合は半額、上限は1万円とすることが妥当であると考え。65歳以上の高齢者がいる世帯が購入したものを対象とすれば、1回限りの助成となることから、これまで毎年実施してきた高齢者

交通費助成を勘案すると実現可能な規模である。また、購入先を市内の店舗に限定することで市内の経済効果も期待されるようであれば、補助の支給対象を市内に本店のある店舗で購入した電話機に限定することも検討するべきと考える。

宮本 かずなり副委員長 **岩下 彰委員**

市が平成 29 年から実施している振り込め詐欺被害防止の「通話録音装置貸与事業」（計：68 台/160 台貸与中）の実施状況や詐欺被害等の防止効果を検証し、効果的であれば本事業の周知と活用拡大の再検討を行う。

まつお 正秀委員

直接電話に出ないで留守録にしておくことが有効であることから、留守番電話、あるいは電話につないで「この電話を録音します」というような音声の流れで録音する装置の購入に対して、購入補助制度を設けるべきと考える。

（留守番電話は 1 万円程度で販売されていることから、補助額は 5000 円程度を上限にし、領収書が確認できるお店での購入とする）

松山 かつのり委員

特殊詐欺対策としての電話機（録音機付き）は、特殊詐欺への防止に対して有効と考えるが、購入補助については、補助対象の検討（年齢・家族構成・年収など）、補助額（率）の検討が必要と考える。そうでなければ事業として市民の納得を得られない可能性があると思う。

一方で、現在兵庫県警や西宮消費者センターなどが行っている「自動通話録音機」の貸し出しの拡充（対象人数・期間の延長など）の検討を行うことが優先事項と考える。

八木 米太郎委員

現行の通話録音装置貸与事業も、新たな購入補助も、いずれにも一長一短があることから、十分に検討すべきである。

吉井 竜二委員

何らかの購入補助は必要。負担割合については全額負担がベストと考えますが、申込みがあった全世帯への普及が望ましいので、費用負担を考えれば按分が最適解と考える。負担割合については普及促進を考慮すると、半額以上の負担が望ましいと考える。

脇田 のりかず委員

特殊詐欺対策電話機の購入補助については、導入すべきだと考える。

全国的に多くの自治体が既に実施しているが、この施策のメリットは、市内の家電量

販店と連携して周知、利用促進をおこなうことができる点にある。

現在本市では通話録音装置の貸与をおこなっているが、総数160台にも関わらず、貸与件数が伸び悩んでいる。兵庫県では全国的に特殊詐欺被害が増加傾向にあり、さらに神戸、阪神地域がその大多数を占めている現状から鑑みても、貸与件数の伸び悩みは明らかに周知不足が原因となっていることが分かる。その為、本市単独ではなく、市内事業者を巻き込んでおこなうことができる特殊詐欺対策電話機購入にかかる補助事業は効果的ではないかと思われる。

- ・補助率：2分の1（上限10,000円）
- ・補助対象者：65歳以上の市民（住民登録をしている方）
- ・購入先：市内にある家電販売事業者（個人事業者・法人を問わない）

■まとめ

特殊詐欺対策電話機等機器の購入費補助については、「実施した方がいい」という意見と、現在実施されている「通話録音装置の貸し出し制度の拡充が最優先」という意見に分かれた。しかし、これらはいずれも、現在実施している「通話録音装置の貸し出し制度」が、「使いにくい」もしくは、「内容が不十分」という認識が根底にあり、「現状の改善が必要である」という点では一致している。

市当局におかれては、現行の取組みを拡充するか、新たに購入補助を実施して各自で機器を所有していただくのか、これまでに通話録音装置を利用した方からのご意見を参考にして判断し、現状を改善し効果をあげていただきたい。

●市民に対して迅速に情報提供するための体制や仕組みに関する意見・提言

田中 正剛委員長

【特殊詐欺等が多発している時期に多発警報を発出し、防災スピーカーや緊急告知ラジオを活用して注意を促すよう提言する】

市内で特殊詐欺等が多発した際に、市のホームページで多発警報を発出し、警報発令時に配布される市政ニュースには、必ず詐欺の手口に関する情報を掲載することを提言する。また、広報車による広報に加えて、防災スピーカーや緊急告知ラジオを有効活用するべきと考える。

【警察から情報を毎日収集し、被害状況や手口等を市ホームページで発信する】

高齢者はホームページを確認する習慣がないことが考えられるが、ご家族の方が確認して注意を促して頂くことも想定して、最も迅速な情報提供が可能なホームページでの情報提供を実施するべきと考える。

宮本 かずなり副委員長 **岩下 彰委員**

市が警察より提供される特殊詐欺の最新手口や被害状況等を、日常的に高齢者と接する介護、福祉、防犯組織等の関係者にも情報伝達を行い共有し、各地域や高齢住民にまで最新情報が周知されるネットワーク体制図を作る。

またネットワーク体制図には一目でわかる連絡先を明示し、相談者がいない一人暮らし等の高齢者の安心につなげて、被害の潜在化防止と実害の把握につなげる。

まつお 正秀委員

- ・防災スピーカー及び緊急告知ラジオの活用と青パトの運行で被害が発生したときにタイムリーな情報を流す。
- ・本市で被害が出た場合に、市のホームページでトピックス的に情報を流すようにする。

松山 かつのり委員

特殊詐欺犯罪について市民にとっては得たい情報で、発信する側にとっては必要な情報を考えたとき、犯罪の手口・方法・発生場所・被害の大きさ・被害までの経緯・内容などと想像するが、今回の提言の趣旨から考えると、市の HP の新型コロナウイルス関連に連動した情報提供がふさわしいと考える。

同時に、知り得た情報をもとに、我が事として考えてもらう必要があると考える。(それが防止にもつながると思う) その際、各家庭・各個人がどのような行動(対応)をとることがベストなのかをシュミレーションできるような材料(マニュアルなどの作成など)を提供することと一体的な仕組みづくりも検討していただきたいと思う。

八木 米太郎委員

情報提供は、「あなたもだまされるかもしれない」「他人事ではありません」とのことが伝わるような内容についてすべきであり、その手法は、被害者が比較的高齢者が多いことから、市政ニュースや「宮っ子」、市掲示板ポスターなどを活用した、視覚に訴える、身近な文字媒体やイラスト、写真等による、わかりやすいものとするのが基本である。

(防災スピーカーは広報啓発には効果があるかも知れないが、正確に聞き取りにくいいため、情報提供には適していないと思う)

吉井 竜二委員

- ・みやはぐやシティブロモーションサイトの活用強化。
 - ・Twitter などのプッシュ型の広報強化。
- この2つは子供世帯に向けて。

脇田 のりかず委員

市政ニュースの1面に「特殊詐欺被害速報」欄を作成して、被害件数（特に多い類型を何点かピックアップして具体的に内訳も記載）や被害額を毎号更新して告知していくべきである。またそれと同様の内容を市HPのTOPに掲載する。

本市における特殊詐欺被害は、「非常事態」であることを少しでも多くの市民に認識してもらうことが必要だと考える。

■まとめ

市政ニュース等紙媒体による広報の工夫、市ホームページ等のICTの活用、青パトによるタイムリーな広報、防災スピーカーの活用など、大半が既存の広報媒体の活用が提言された。市当局におかれては、連絡網やマニュアルの策定も含めて、特に高齢者に対して迅速に被害情報等を発信できるよう一層の工夫をしていただきたい。

●その他の意見・提言

田中 正剛委員長

【民間企業による特殊詐欺対策サービスについて情報提供するよう提言する】

民間企業による特殊詐欺対策サービスにも期待するところではあるが、一方で、新たな詐欺を生み出す危険性もはらんでいる。そこで、行政が一定の有効性を確認できたサービスや機器については、市のホームページや市政ニュース、民生委員や老人クラブ等の活動を通じて情報を提供することを提言する。

【民間企業によるAIを活用した特殊詐欺対策の効果を民間企業との協働により検証するよう提言する】

NTTが提供するAI技術を用いた特殊詐欺対策サービスについて勉強会（報告書参照）を開催したが、今後の内容の充実により効果が上がることが期待される。そこで、防犯対策機能付き電話機等機器購入補助を利用してない市民等を対象にして「市民モニター」を募り、民間企業との協働により効果検証を実施することを提言する。

松山 かつのり委員

民間との連携として、特殊詐欺防止対策の取り組み（NTTの特殊詐欺対応サービス）の紹介や、被害を被った方、家族などの救済措置（振り込め詐欺救済法など）の紹介を市のHP（新型コロナウイルス関連情報に併記・リンクする）などで紹介する。

また、動画などを活用した広報を充実させ、庁内や他の外部団体へ周知を行い情報共有とともに注意喚起の充実を図る。

・参加型・訪問型の啓発が困難であることから、オンラインによる出前講座や動画配

信（ユーチューブやQRコードを使用した）を検討すること。

- ・ SNS を使った特殊詐欺についての情報発信の強化。
- ・ 成人年齢引き下げにおける青少年への消費者教育の一環として、特殊詐欺など防犯に対する教育を教育委員会と連携することも検討する。
- ・ 西宮市ゆかりの方と連携し DVD を兵庫県警と連携して作成し、広報することも検討する。

八木 米太郎委員

繰り返しになるが、ホームページや市政ニュース等で、特出しのページやコーナーを設置して、広報に努めるべきである。

吉井 竜二委員

新しい事例や巧妙な手口をオープンにしてもらうことが大事。内容に見覚えや聞き覚えがあれば、「あれ？もしかすると？」という疑いが生まれるので、事例や手口を知ることができるサイトや YOUTUBE などの URL があればと考える。

2. 関係機関等との連携について

地域の連携については、令和3年3月市議会において、市当局より「次期消費者教育推進計画に盛り込むことを検討する」との発言があったことを踏まえて、市の組織のあり方、警察、金融機関、民間事業者、地域団体との連携の項目に分けてそれぞれ提言する。

●市の組織のあり方

田中 正剛委員長

【特殊詐欺対策についても防犯の部局が主体的に取り組むべき】

特殊詐欺対策の取組みについては、現在は消費生活センターによる啓発が中心となっているが、特殊詐欺を未然に防ぐためには、警察との連携による市民との情報共有が不可欠と考えられることから、現在の西宮市の地域防犯課が主体となって特殊詐欺対策に取り組むよう提言する。そして、啓発活動については消費生活センターとも連携して取り組むようにするべきである。

宮本 かずなり副委員長

岩下 彰委員

特になし

まつお 正秀委員

基本的に消費者センターは被害にあった人の相談窓口であることから、地域防犯課が主体となって未然防止に取り組むとともに、消費者センターや高齢福祉課と情報の共有を日常的に行う。

松山 かつのり委員

特になし

八木 米太郎委員

警察や団体等との連携が不可欠であることから、地域防犯課が主体となって特殊詐欺対策についても所管し、啓発については消費生活センターとも連携して取り組むべきである。

吉井 竜二委員

地域防犯課に「特殊詐欺対策」の所管をしてもらうことが先決と考える。

脇田 のりかず委員

本市では、地域防犯課が警察とのパイプ役を担い、消費生活センターが市民からの特殊詐欺被害についての相談を受け付けているという体制であるが、所管する部局が異なることから連携が十分になされているとは言えない。

特殊詐欺に関して、主体的に警察や金融機関、社協、防犯協会、自治会等と連携をおこない、被害件数や、その分析、周知、啓発、被害者へのフォローなどワンストップで対応することができる専門部署（例えば特殊詐欺対策課等）の創設をしてもらいたい。

コロナ禍においても、特殊詐欺は留まることなく増加し続けていることから、本市として最優先事項として対処すべきである。

■まとめ

令和2年に市内での特殊詐欺被害が大幅に増加したことを鑑み、今後、警察や地域団体等との連携が不可欠かつ急務であることから、地域防犯課が主体となって特殊詐欺被害の未然防止対策に取り組むような体制に改めるべきである。

●警察との連携

田中 正剛委員長

【市は警察との連携を強化する必要がある】

西宮警察署と甲子園警察署との勉強会において、警察署も市との連絡体制の強化を求

めていることが判明した。そこで、形式にこだわらず、情報交換の機会の頻度を上げ、市としてできる未然防止策を検討するべきと考える。また、柏市との勉強会により得た情報であるが、西宮市においても、毎朝、特殊詐欺の被害状況について警察署に問合せをして情報収集にあたり、警察との連絡を密にすることから始めることも考えられる。そして、一過性の体制ではなく、継続的に警察と連携するために、その根拠となる条例の制定が必要と考える。

宮本 かずなり副委員長 **岩下 彰委員**

警察との協力関係を築き、事案発生時には防災行政無線を用いて被害防止の注意喚起を呼びかけることで、継続的に市民に警戒心を促す。

まつお 正秀委員

警察は具体的被害の犯人や犯人グループの摘発、あるいは犯罪手口の傾向などをつかんで犯罪予防をすることが主な仕事になることから、市として犯罪の特徴や傾向の情報を日常的に問い合わせしてつかんで啓発に生かす。

松山 かつのり委員

☆連携内容の強化について

- ・特殊詐欺の被害を被った方や家族のケアの体制を構築するとともに、ケアの内容の充実に努めて、必要とされる方に届くような支援を構築が必要。
- ・特殊詐欺の被害者の情報（地域や被害状況など）の発信は、被害者もしくは家族の情報に第三者に特定できないように、発信する内容の取り決めを行い、情報発信の方法など検討し統一した取り組みができるようにすること。

八木 米太郎委員

- ・毎朝、特殊詐欺の被害状況について警察署に問合せをして情報収集にあたり、市ホームページで公開するべきである。
- ・特殊詐欺対策を含め、地域の安心・安全対策について一層連携できるよう定期的な会議を増やすべきである。

吉井 竜二委員

情報収集はもちろん、最新事例をヒアリングして、コラムのような形でまとめて、市のホームページやプッシュ型のツールを活用して広報する。

脇田 のりかず委員

前述の市政ニュースに掲載するのであれば、少なくとも隔週で警察から被害状況報告

を受けるべきである。その報告を対面、メールなどのような形で受け取るかについては、警察と協議の上で決定してもらいたい。

■まとめ

全ての委員が、特殊詐欺について警察との連携が不十分であると考えている。市当局におかれては、警察への電話による問い合わせや警察署との会議の頻度を上げるなど警察との連絡体制を強化し、特殊詐欺の被害状況について情報収集に努め、市民に対して発信していただきたい。

●金融機関との連携

田中 正剛委員長

【現状では警察に任せるしかない】

理由は、金融機関と連携するための法的な根拠が乏しいと考えるからであり、協力を求める根拠となる条例を制定した上で、警察と連携して金融機関にも協力を求めるべきと考える。また、包括連携協定の活用についても検討すべきである。

宮本 かずなり副委員長

岩下 彰委員

特になし

まつお 正秀委員

携帯電話で通話しながら ATM 操作をしている人を金融機関でチェックしてもらい、場合によっては操作をいったん遮ってもらおう。

松山 かつのり委員

☆防犯協会や地域の防犯組織に巡回を委託することについて

金融機関の連携としては、地域に根差した金融機関からの情報発信は地域の特殊詐欺の手口などの種別に沿った貴重な情報源と考えられるので、金融機関と防犯協会の連携（情報共有）と市民への情報提供は有効と考える。

八木 米太郎委員

地域防犯課が主体となって、防犯協会や地域の防犯組織の協力を仰ぎながら、巡回を含め、「連絡・相談・報告」などの連携を強化すべきである。

吉井 竜二委員

協力を求める根拠となる条例を制定した上で、警察と連携して金融機関にも協力を求

めるべきと考える。

脇田 のりかず委員

本市には、数多くの金融機関、コンビニやスーパー、商業施設にATM（以後、施設内ATMという）があり、その全てに警察官を配置して予防措置をとることは困難だと思われる。しかしながら水際で防ぐことは非常に重要であることから、本市職員が金融機関や施設内ATMに出向き、巡回・監視に協力する体制を構築するべきではないかと考える。

■まとめ

金融機関やATMを設置している店舗等との連携の必要性については、全ての委員が一致して認識している。市当局におかれては、連携の方法や手段について、今後実施に向けて検討していただきたい。

●民間事業者（ATM設置店舗等）との連携

田中 正剛委員長

【現状では警察に任せるしかない】

理由は、金融機関と連携するための法的な根拠が乏しいと考えるからであり、協力を求める根拠となる条例を制定した上で、警察と連携してATMを設置する民間事業者等にも協力を求めるべきと考える。今後、包括連携協定の活用も検討して頂きたい。

宮本 かずなり副委員長 **岩下 彰委員**

特殊詐欺支払いは、コンビニエンスストアの収納代行サービスを悪用する手口も多く、日本フランチャイズチェーン協会加盟の西宮市内コンビニエンスストア 129 店舗（平成 25 年時点）に、高齢者への声掛けや啓発ポスター等で被害防止の協力を依頼する。

まつお 正秀委員

コンビニ等の ATM などでは、携帯電話で通話しながら ATM 操作している人に店員等から声をかけてもらうよう協力を依頼する。

松山 かつのり委員

警察と民間事業者（ATM 設置店舗等）との連携内容を本市としても情報共有し、行政として協力できる内容の確認と体制の構築を目指すこと。

八木 米太郎委員

地域防犯課が主体となって、防犯協会や地域の防犯組織の協力を仰ぎながら、巡回を含め、「連絡・相談・報告」などの連携を強化すべきである。

吉井 竜二委員

協力を求める根拠となる条例を制定した上で、警察と連携してATMを設置する民間事業者等にも協力を求めるべきと考える。

脇田 のりかず委員

上記「金融機関との連携」項目と同じ(以下転記)

本市には、数多くの金融機関、コンビニやスーパー、商業施設にATM（以後、施設内ATMという）があり、その全てに警察官を配置して予防措置をとることは困難だと思われる。しかしながら水際で防ぐことは非常に重要であることから、本市職員が金融機関や施設内ATMに出向き、巡回・監視に協力する体制を構築するべきではないかと考える。

■まとめ

金融機関やATMを設置している店舗等との連携の必要性については、全ての委員が一致して認識している。市当局におかれては、連携の方法や手段について、今後実施に向けて検討していただきたい。

●地域の防犯組織との連携

田中 正剛委員長

【西宮防犯協会の機能強化と市による防犯協会未加入地域での取組みの強化を求める】

昨年の特種詐欺の被害の増加を鑑みると、防犯協会の機能強化は急務と考える。併せて、防犯協会を退会した地域で結成されている防犯組織に対しても公平に防犯情報を提供することで、住民に対する活動を促していただきたい。

宮本 かずなり副委員長

岩下 彰委員

特になし

まつお 正秀委員

地域の防犯協会は自治会とニアリーなところがあることから、自治会活動の一環として取り組んでもらう。

松山 かつのり委員

☆共助はもちろん、自身の身は自分で守ることが大事と考える。それには情報の提供はより具体的に行うことが有効と思う。

・特に情報弱者と呼ばれる高齢者を中心とした方々に、「自動通話録音機」の貸し出しなどの情報提供の協力とともに、「西宮市 防犯ガイドブック」(令和2年度改定)の活用の推進を検討していただきたい。

※「西宮市 防犯ガイドブック」配布数 西宮防犯協会 2,500部 甲子園防犯協会 900部

八木 米太郎委員

防犯組織にだけに頼ることなく、老人クラブやいきいき体操クラブなどにも積極的に働きかけるなど、可能な限り、連携先を開拓すべきである。

吉井 竜二委員

防犯協会、民生委員や自治会などを通じて、情報交換を積極的に行うことと、地域や近所でも特殊詐欺の被害が出ていることを知ってもらう。身近なところで被害があれば、より自分ごととしての危機感を持ってもらえる可能性がある。

脇田 のりかず委員

地域の防犯組織との連携は不可欠である。約48万人という多くの市民に対して、警察、本市職員、防犯協会だけでは周知・啓発の限界がある。各地域に根差して活動している防犯組織や自治会等としっかりと連携して、「点」ではなく「面」で特殊詐欺被害防止のセーフティネットを構築すべきである。

■まとめ

防犯協会に特定せず、特に高齢者が関わっている様々な団体との連携が不可欠であることはほぼすべての委員が一致して認めている。地域によって活動状況に特性があることから、一様な取り組みを提言するのは困難であるが、市当局におかれては、今後、地域ごとの連携の方法や手段について、地域の特性を考慮して対応し、対策を講じていただきたい。

3. その他

ここまで、特殊詐欺対策の取り組み及び関係機関との連携について提言したが、その他、他の自治体や市内警察署、民間事業者との勉強会を通じて得た情報等を踏まえて提言する。

田中 正剛委員長

【特殊詐欺対策に特化した条例を制定し、継続的な取り組み推進体制を構築することを提言する】

特殊詐欺については、対策を講じても次々と新たな手口が発生する傾向にあり、一過性の取り組みではなく継続的な取り組みが必要と考える。市と警察や金融機関等を構成員とした検討委員会を設置して条例の必要性を検討することで連携が深まることが期待でき、さらに、条例を制定することで、今後の継続的な取り組みが可能になると考えられることから、市も特殊詐欺対策に特化した条例を制定することを提言する。

【特殊詐欺の検挙率の向上も期待できることから、防犯カメラは引き続き増設して頂きたい】

市民からも警察署からも市による防犯カメラの増設が切望されている。そして、防犯カメラを活用することにより警察に検挙率を上げて頂くことで、路上犯罪が減少していくことが期待される。また、画像データのやり取りや設置場所の検証等の機会を増やすことにより、警察との連携もより強化されることも期待されることから、引き続き、市が防犯カメラを増設するべきと考える。

また、市が防犯カメラを設置し始めたのを機に、地域による防犯カメラの設置に対する補助金が廃止されたが、今後、地域の安心感を得るために、地域が主体となって防犯カメラを設置する際の補助制度を復活するべきである。

宮本 かずなり副委員長 **岩下 彰委員**

市内の交通事業者等に協力を求め、バスの車内やタクシー等に注意喚起の車内音声アナウンスやPOP掲示で、利用する地域住民へ特殊詐欺被害の注意喚起の啓発協力を求める。

松山 かつのり委員

・防犯カメラの設置について、検証の結果が委員会に報告（令和3年3月10日）されたが、犯罪抑止効果の結果としては、「安全の検証も安心の検証でも期待される十分な結果は得られなかった」といったものであったが、今後は結果を地域ごとに共有し、改善に努めていただきたい。

・条例については、半田市「振り込め詐欺被害等防止に関する条例」や柏市「振り込め詐欺等被害防止等条例」についての有効性（特に連携した取り組み）を確認させていただいた。現在、兵庫県が制定している「地域安全まちづくり条例」が制定されており、西宮市として、犯罪全般に焦点を当てるのか、また特殊詐欺に特化した内容にするのか検討が必要となる。

高齢化が進む中で、犯罪手口が巧妙化して命にもかかわるほど凶悪化している。これまで提言してきた中で、有効な手立てを行い防止に努めていただき、市民の生命・財産・安心安全を関係機関と連携し取り組んでいただくことを期待する。

八木 米太郎委員

- ・市が防犯カメラの設置を決定した際に、地域による防犯カメラの設置に対する補助金が廃止された。今後、市が防犯カメラを増設しない可能性もあることから、地域が主体となった防犯カメラの設置に対して、補助制度を復活するべきである。
- ・条例を検討するのであれば、市と警察や関係機関を構成員とした検討委員会を設置して検討をするべきである。
- ・被害者に対する精神的なケアにも配慮した取り組みが必要である。

吉井 竜二委員

条例化をすることで、警察やその他の機関との連携がしやすくなったという先進事例があるので、条例化を進めていくことが大事と考える。

以上、民生常任委員会令和2年度施策研究テーマ「防犯対策（特殊詐欺対策）について」の報告とする。市当局におかれては、繰り返しになるが、昨年、特殊詐欺の被害が急増したことを重く受け止め、当報告書に記載されている提言を真摯に検討し、市内での特殊詐欺被害の撲滅を目指して取り組まれることを切に願う。