

## 民生常任委員会オンライン勉強会報告書②

### 1 勉強会参加者

民生常任委員会	委員長	田中正剛
	副委員長	宮本かずなり
	委員	岩下彰
	〃	まつお正秀
	〃	松山かつのり
	〃	八木米太郎
	〃	吉井竜二
	〃	脇田のりかず

### 2 勉強会日時

令和3年2月8日(月) 午前10時～午前11時05分頃

### 3 勉強会受入先及び勉強事項

千葉県柏市

- ・柏市振り込め詐欺等被害防止等条例について

### 4 受入先対応者

柏市議会議長		助川忠弘様
柏市議会事務局議事課主事		白井正孝様
柏市総務部防災安全課統括リーダー		土屋政人様
	主査	仲林大樹様
	主事	廣瀬潤様

### 5 勉強会実施の目的

民生常任委員会では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、特殊詐欺の被害の増加が懸念されること等から、令和2年度の施策研究テーマの1つに、「防犯対策（特殊詐欺対策）について」を選定しました。

一方で、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、西宮市議会では管外視察を実施しないことを決定したことにより、施策研究テーマに関する他の自治体の取組みに関する情報を収集することが困難となりました。そこで、市の取組みや効果について調査するなかで、インターネットでの情報収集を進めていたところ、特殊詐欺の防止のために、市町村では全国で初めてとなる条例を制定し、精力的に取組みを実施していることを知るに至り、柏市での条例を制定することとなった経緯や条例制定の効果等をご教示いただきたく、WEB会議形式での勉強会を申し入れたところ、快く受け入れて頂き実現しました。

## 6 用務経過等

まず委員長より挨拶及び当該研修を実施することとなった経緯を説明した後、柏市市議会議長よりご挨拶を頂きました。その後、各委員が事前に柏市のホームページ等を確認し、質問を提出していた内容を中心に、柏市のご担当の職員様より柏市の取組について御説明頂きました。その後、質疑応答を経て、副委員長より御礼のご挨拶を述べ、WEB会議を終了しました。

## 7 勉強会の結果・意見等

### ●事前質問及び回答

予め民生常任委員会各委員より柏市の取組みに対する質問を取りまとめて提出していました。提出していた質問、及び回答は以下のとおりです。

**(質問1) 条例第2条で事業者を詳細に規定(限定)した理由と実際の市の取組について御教示ください。**

(回答) 「振り込め詐欺等の被害の防止に関するプロジェクト会議」を平成27年8月～平成28年1月の間に3回開催し、条例案の考え方、振り込め詐欺等の対策方法、各関係団体の連携方法等、警察との発生情報共有等の幅広い御意見があった。

このプロジェクト会議は、清永賢二議長、小山高正副議長(日本女子大学教授)を中心として、学識経験者、銀行・コンビニエンスストア等の事業者、防犯団体、消費者団体、福祉団体、柏警察署、庁内関係各課で構成し、千葉県、千葉県警察本部にはオブザーバーで参加してもらった。

また、銀行等へのヒアリングを通じて、事業者ごとにそれぞれ抑止対策を実施しているものの、法的根拠がなく対応に苦慮している実態が判明し、被害者へのヒアリングにより、経済的な損失よりも精神的な落ち込みが激しく、継続的な関わりが必要であることが分かった。その結果を条例の規定に反映している。

(実際の取組みについては、質問3に対する回答を参照)

**(質問2) 多種多様に発生する犯罪の中で、振り込め詐欺に対象を絞った条例を制定した理由をお聞かせください。**

(回答) 平成25年当時、刑法犯認知件数が減少する中、振り込め詐欺等の被害が高止まりの状態であり、人口あたりの発生件数が全国平均の約2倍となっていた。

そこで、全国安全都市会議の清永議長に相談したところ、詐欺被害の調査を実施することとなり、平成26年に柏市老人クラブの協力を得て、会員を対象にアンケートを実施した。その結果を見て、清永議長より市民が一丸となって詐欺対策に取り組むための「詐欺撲滅条例」を制定することが提言された。

**(質問3) 条例を制定しなればできなかったと思われる取組みがございましたらご教示ください。**

(回 答)

- 被害者支援のための総合窓口の設置
- 対策本部の設置
  - ・警察の協力を得て対策本部を設ける（金融機関、コンビニエンスストア各系列、トラック協会柏支部、市職員等）
- 情報共有会議の開催
  - ・振り込め詐欺等の対策・被害情報を関係者と共有する会議を開催する
- 詐欺被害防止の効果的なグッズの購入・配布

- 詐欺等対策付き電話機購入補助の実施
  - ・1万円を上限として、購入費の2分の1を補助
  - ・申請実績は、以下のとおり
    - 平成28年度：124件、116万2000円
    - 平成29年度：143件、125万9000円
    - 平成30年度：179件、157万5000円
    - 令和元年度：478件、413万3000円

(参考) 補助金の活用者へのアンケート結果

令和元年度事業の利用者（全478名）にアンケートを実施し、395名から回答を得た。（回答率83%）

購入後、約6割が「購入後に詐欺電話を受けなかった。」と回答し、全体の94%の方が購入して「大変よかった」「よかった」と回答した。

全体の4割以上は、当補助制度が無ければ「対策電話機は買わない」と回答した。

**(質問4) 条例制定後、住民の活動（啓発活動の実施等）にどのような変化がございましたでしょうか。**

(回 答)

- 被害の水際防止の増加
  - 条例制定以後の、本市における振り込め詐欺被害件数は、全国的な傾向に比例するよう増加してしまっている。
  - しかしながら、金融機関の職員の方などによる被害の未然に防止できた件数が条例を施行した直後のH29年に急増しており、条例の浸透・広報の効果が一定程度表れているものと思われる。

	被害件数	未然防止件数	防止額（円）
平成25年	77	6	19,500,000
平成26年	69	29	90,200,000
平成27年	57	28	68,295,000
平成28年	65	43	31,454,800
平成29年	103	106	135,598,391
平成30年	106	44	40,940,000
令和元年	109	43	26,900,000
令和2年	85	73	15,360,000

(質問5) アポ電詐欺が多く医療費還付案件は少ないといった、詐欺被害の特徴はありますか。

(回答) 柏市では、東京に近い地域でアポ電が発生している。令和元年と令和2年の発生件数を比較すると、オレオレ詐欺が大幅に減少し、キャッシュカード手交型の詐欺が新たに発生し増加した。

(質問6) 条例第8条の被害者支援のための総合窓口として、具体的な支援の内容をご教示ください。

(質問7) 被害者へのケアなどの対策は講じていますでしょうか。

(質問6及び7に対する回答) 被害者が行政への支援を望まれた場合、自宅に訪問等をして、市の行政サービスをまとめたパンフレットなどを案内している。

被害者ケアの一例として平成29年度には、裁判に行かれるということで一人では不安な人に市の職員が同行して行ったということがあった。そのほかにも防犯啓発グッズを渡したりと防犯指導を行っている。

(質問8) 平成26年1月に全国安全都市会議議長である清永賢二氏より「市民への注意喚起、広報・啓発の方法が間違っている」とご指摘を受けたとのことですが、どのような点が間違っていたとご指摘を受けたのでしょうか。(2016.秋 自治体法務研究掲載記事からの引用です。)

(回答) 「不特定多数の人に広報するのではなく、詐欺被害のあいやすい人に対象を絞るべき」と指摘を受け、詐欺被害の調査として、柏市老人クラブ会員を対象にアンケートを実施し、期間内に3,241人から回答があった。そのアンケートの結果を受け、個人だけで被害を防ぐことは困難であり、市、警察、事業者、市民等の社会全体で詐欺に抵抗する必要性を認識するに至った。

(質問9) 「柏市振り込め詐欺等被害防止等条例の制定の経緯等について」(平成28年4月総務部防災安全課作成)資料で、振り込め詐欺等の具体的な対策施策の中で、「総合窓口の設置」の項目で、被害者支援のための総合窓口を防犯安全課に設置されておられるとありましたが、消費生活センターの取組との役割分担はどのようにされていますでしょうか。また、相談に対してどのような支援を実施されていますでしょうか。

(回答) 消費生活センターでは、主に悪徳商法など消費生活にかかる詐欺等の相談に応じている。防災安全課については、消費生活にかかることはもちろんのこと、詐欺全般・犯罪全般を担当している。支援内容としては行政サービス等の案内が主となっている。

(質問10) 「振り込め詐欺多発警報」の発令の際に提供している情報の内容と伝達手段、警報発令の効果についてご教示ください。

(回 答)

- ・被害の手口を発信している。
- ・伝達手段は、1 青パトによる広報、2 防災行政無線による広報、3 市ホームページ、メール、ツイッター及びJCOMを活用した広報、4 振り込め詐欺対策本部員への情報発信。
- ・柏市振り込め詐欺対策本部員へ情報発信をし、各団体での詐欺防止活動の推進を呼びかける。

**(質問 11) 地元の警察署との連携は、どのような形（会議体やその頻度、情報提供の連絡体制等）で図っていますでしょうか。**

(回 答) 基本的には毎朝警察署に連絡をして、前日の街頭犯罪の内容やアポ電のような予兆電話の発生状況の確認を行っている。警察署・柏市各々で把握した予兆電話の情報があればその都度情報伝達を行っている。

偶数月は、年金支給日の前日・当日に柏警察署と連携してショッピングモールなどで広報・啓発活動キャンペーンを実施したりしている。今年度については新型コロナの影響でキャンペーン自体できていない状況だが、そういった場合にはできる範囲で午前中から青パトを運用して広報・啓発に努めている。

**(質問 12) 特殊詐欺対策に関わる年間の事業費をご教示ください。**

(回 答) 令和 2 年度予算：約 380 万円

**(質問 13) 条例制定後の犯罪の動向（増減等）をご教示ください。**

(回 答)

平成 27 年（条例制定前）	被害件数：57 件	被害額：約 2 億 1 千万円
平成 28 年（条例制定年）	被害件数：66 件	被害額：約 1 億円
平成 29 年	被害件数：103 件	被害額：約 1 億 5 千万円
平成 30 年	被害件数：106 件	被害額：約 1 億 5 千万円
令和 元年	被害件数：109 件	被害額：約 1 億 7 千万円
令和 2 年	被害件数：84 件	被害額：約 1 億 2 千万円

#### ●質問事項以外の情報

前項の事前質問に対する回答以外に説明して頂いた情報を以下に記載致します。

ア) 参考にした他の自治体

- ・全国に先駆けて「県民を振り込め詐欺被害から守る条例」を制定している熊本県警察本部等を視察。警察だけではなく事業者・県民を巻き込んで対策を実施していることを確認。

イ) 振り込め詐欺対策の各施策

○音声広報の導入

- ・柏第七小学校児童による音声（平成 27 年 1 月～）

- ・声優さんによる音声（平成 28 年 5 月～）
  - ・柏中央高等学校放送部による音声（平成 30 年 3 月～）
  - 啓発ポスターの作成
    - ・町会掲示板・金融機関用に 2,000 枚作成（市内小中学生の夏休み作品から選考）
  - サポカーによるパトロール（子供・声優の声で注意呼びかけ）
    - ・平日 12：00～23:00 に 4 台のサポカーによるパトロールの実施
    - ・詐欺発生地域の速やかなパトロールの実施
  - 町会等の防犯講話の充実
  - 消費生活センター、消費者団体との連携
  - 犯罪発生マップの記載
    - ・発生地域を町別に記載し、詐欺発生地域の情報提供（年 2 回）
  - 防災行政無線による注意喚起広報
    - ・定期放送：年金支給日前日（偶数月 15 日）の注意喚起放送
    - ・不定期放送：被害多発時等に放送
  - かしわメール配信サービスによる情報発信（防犯・安全情報登録者数約 3 万人）
  - 市民課等モニター広報
    - ・広報場所：市役所本庁舎市民課行政情報モニター 2 台、沼南支所 1 台、柏駅前行政サービスセンター 1 台
  - 市広報紙（広報かしわ）による広報
    - ・毎月 15 日号に「柏警察からのお知らせ」コーナーにて市民へ犯罪に関する情報周知・注意喚起を実施
  - 市ホームページによる広報啓発
    - ・被害発生状況を毎月更新
  - 高齢者世帯宛ての通知封筒への広報啓発文の印字・啓発チラシ同封
    - ・介護保険課の協力により、注意喚起文を印字
  - 横断歩道橋等への横断幕設置
  - 「電話 de 詐欺」撲滅緊急メッセージの発表（柏市長・柏警察署長の共同）
- ウ) 今後の課題
- 変化する手口への対応が課題である。柏市では平成 26 年から「個人だけの被害抑止は困難な状況」と考え、条例制定をはじめとする「社会全体」で振り込め詐欺に立ち向かう仕組み作りを目指してきた。その結果、金融機関や市民による、水際の被害防止が格段に増えることとなった。
- しかしながら、その「社会全体」の目を逃れるような手口が横行してきた。（キャッシュカード手交型の急増）従来多かった手口は「銀行でお金を引き出して犯人に手渡す」、「ATMから振り込む」など、銀行員などの目が届く可能性があった。しかし、「キャッシュカード手交型」などの手口では、犯人と被害者の二者間のみで犯行が完結してしまうことから、「個人での自己防衛力もまた必要である」
- 電話 de 詐欺は、電話 de 対策！
    - ・補助金交付事業の拡充等により対策電話機の普及を促進
  - きめ細かな広報活動

- ・手口ごとの音声広報、メール配信など具体的な啓発により、新たな手口などもすばやく市民に周知

○「手口に応じた防犯グッズ」の配布

## 8 各委員の意見・感想

条例の制定については、警察や金融機関を始めとする関係者の協力が得られることを確認した上で制定することが重要であることを確認するとともに、市と警察、関係者の連携により、社会全体で取り組むことで、特殊詐欺の被害件数の減少が期待できることも確認ができました。そして、今回の勉強会を通じて、具体的な取り組みに関する情報を得ることができました。

詳細の意見については、今後の施策研究テーマの提言に向けた委員間協議を経て掲載することと致します。

最後になりますが、このたび調査にご協力いただいた柏市議会議長並びに柏市の担当職員の皆様に対しまして、この場を借りて御礼申し上げ、報告と致します。