

厚木市振り込め詐欺等被害防止取組方針

「振り込め詐欺被害ゼロ」に向けて



平成 29 年 3 月

厚木市

はじめに

市民の皆様が、元気で健康的な日常生活を送ることができるよう、その生命と財産を守り、安心・安全なまちづくりを推進することは、行政の役割であり、課せられた使命でもあります。

市民の生活を脅かす各種犯罪の中で、昨今、多くの注目を集め社会問題となっている犯罪は、主に高齢者が老後の資金や家族のために蓄えた大切な「財産」をだまし取る卑劣な犯罪「振り込め詐欺」です。

高齢者を主な対象とした振り込め詐欺等は、警察を始め、防犯等の関係団体や行政による広報啓発活動、マスコミによる報道等で、その認知度は高まっています。

しかしながら、本市においても、振り込め詐欺の被害は後を絶たず、巧妙化する詐欺手口の前に、財産を奪われる経済的な損失だけでなく、人にだまされたという精神的な苦痛を負う被害者が私たちの身近で増え続けています。

そこで、市内の「振り込め詐欺被害ゼロ」に向け、厚木市振り込め詐欺等被害防止対策会議を組織し、被害防止対策の検討による取組方針を定め、セーフコミュニティの理念に基づいた市民協働による積極的な取組により、地域社会が一丸となって、誰もが安心して安全に暮らせるまちづくりを推進します。

1 現状

(1) 被害の現状

警察庁の統計によると、平成 28 年中の全国の振り込め詐欺等（特殊詐欺）の被害件数は、14,151 件で、前年と比べて 327 件（約 2.4%）増加し、6 年連続で増え続けている状況です。

また、被害金額は、約 406 億 3,000 万円で、前年と比べて約 75 億 7,000 万円（約 15.7%）減少しています。

これらは、1 件あたりの被害金額が少ない還付金等詐欺が増加（前年比 55% 増）しているためです。

次に、神奈川県内における平成 28 年中の被害件数は、1,286 件で、前年と比べて 264 件（約 26%）増加し、被害金額は、約 40 億 8,700 万円で、前年と比べて約 4 億 5,800 万円（約 12.6%）増加しています。

こうした状況の中、最近の振り込め詐欺等被害は、犯人が現金やキャッシュカードなどを直接被害者宅に取りに来る「現金手渡し型」や、宅配便などを利用した「現金送付型」など、関係機関の被害防止対策に対抗した金融機関等の窓口や A T M を介さない手口が増えており、全国のオレオレ詐欺被害の約 8 割が現金手渡し型となっています。

(2) 本市の被害状況

本市における平成 28 年中の被害件数は、12 件で、前年と比べて 7 件減少し、被害金額は、約 3,713 万円で、前年と比べて約 2,079 万円減少しています。被害件数、被害金額ともに減少傾向にあります。市民に被害が出ている状況に変わりはありません。

ア 種類別の被害件数

過去 5 年間の本市の被害件数をみると、全体で 99 件、うちオレオレ詐欺被害は 65 件（約 66%）、還付金等詐欺被害は 23 件（約 23%）、架空請求詐欺被害は 10 件（約 10%）、融資保証金詐欺被害は、1 件（約 1%）で、オレオレ詐欺と還付金等詐欺の被害で約 9 割を占めています。

本市の振り込め詐欺被害状況 別紙 1 参照

振り込め詐欺等の種類 別紙 2 参照

イ 被害者の傾向

過去5年間の被害者の男女別の割合をみると、女性が約65%、男性が約35%となっています。

これは、詐欺の電話が多くかかってくる日中に、女性の在宅者が多いことが一つの要因と考えられます。

次に、過去5年間の年齢別の被害件数は、60歳以上が約95%で、50歳代以下は、約5%となっており、被害者の中心は60歳以上であり、高齢者を中心とした被害状況となっています。

ウ 市民による防止対策の現状

平成28年12月に実施した体感治安等に関するアンケート調査（ケータイSOSネット）では、「振り込め詐欺の未然防止のためにどのような対策をしていますか」との質問に対し、在宅時でも常に留守番電話にしている等、電話による対策が約57%、家族と頻繁に連絡を取り合っている等、家族や知人への相談等による対策が約39%でした。

市民が一番心掛けている対策は、固定電話を留守番電話に設定する等、知らない電話番号には、応答しないというものでした。

体感治安等に関するアンケート調査結果 別紙3参照

2 分析

本市の被害状況等から、発生件数の多いオレオレ詐欺及び還付金等詐欺を中心とした被害防止対策が即効性の観点から有効であり、被害者の中心は60歳以上であるため、高齢者を主体とし、特に女性に向けた被害防止対策が効果的であると考えられます。

次に、犯人は、固定電話に電話をかけて接触してくることから、固定電話を留守番電話に設定する等、知らない電話番号には応答せず、犯人と直接話さないようにする対策が有効であると考えられます。

また、全国的な傾向として、金融機関等の窓口やATMを介さない「現金手渡し型」振り込め詐欺が増加しており、今後は、金融機関や警察官の水際対策と合わせて、地域の目による対策も重要になると考えられます。

3 課題

振り込め詐欺は、手口が巧妙化しており、被害者の中心である高齢者は、その犯罪を知らず知らずだまされている傾向にあります。

特に、被害の大半を占めるオレオレ詐欺では、「自分がだまされるはずがない」、「自分が家族の声を聞き間違えるはずがない」などとひと事と捉えている方が多くいます。

また、高齢者の子や孫も、「自分の親にかぎっては大丈夫」、「うちの親はお金がないから被害にあわない」などと考え、自分の身の回りでは起こらない犯罪と思っている方もいます。

こうした中で、警察や行政等が、積極的な広報啓発活動を行っていますが、依然として被害が後を絶たない状況が続いています。

振り込め詐欺被害が減らない要因としましては、「広報啓発活動が浸透していないこと」や「ひと事として捉えていること」、「地域コミュニティへの参加が難しく孤立した高齢者が増えていること」等が挙げられます。

4 被害の未然防止に向けた基本的な取組方針

振り込め詐欺被害の未然防止に向けて、次の3点を基本的な方針とし、積極的な活動を推進していきます。

(1) 効果的な広報啓発活動の実施

振り込め詐欺は、広く市民に認知されていますが、ひと事と捉えている人が少なくありません。

このため、高齢者に対しては、自分が被害者になるという危機意識の醸成を図り、子や孫の世代に対しても、自分の家族が被害者になり得る犯罪であることを、積極的に周知していきます。

(2) 相談しやすい環境づくり

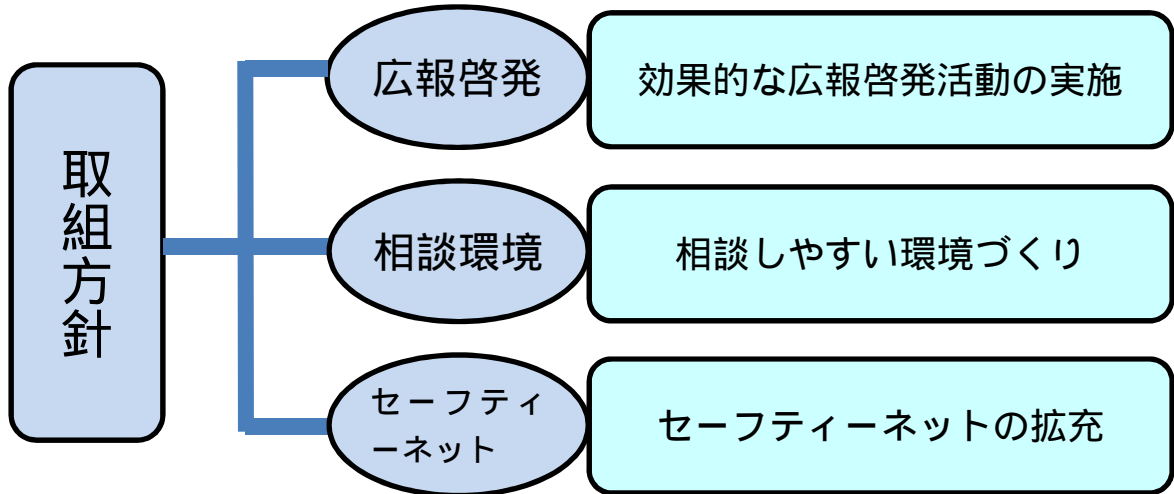
被害防止には、高齢者を孤立させないことが重要です。

このため、日頃から、家族や知人、地域の方が積極的にコミュニケーションを取り、被害防止を図ることが効果的です。

さらに、警察や市の防犯相談、消費生活センターに安心して相談できる環境づくりを推進していきます。

(3) セーフティーネットの拡充

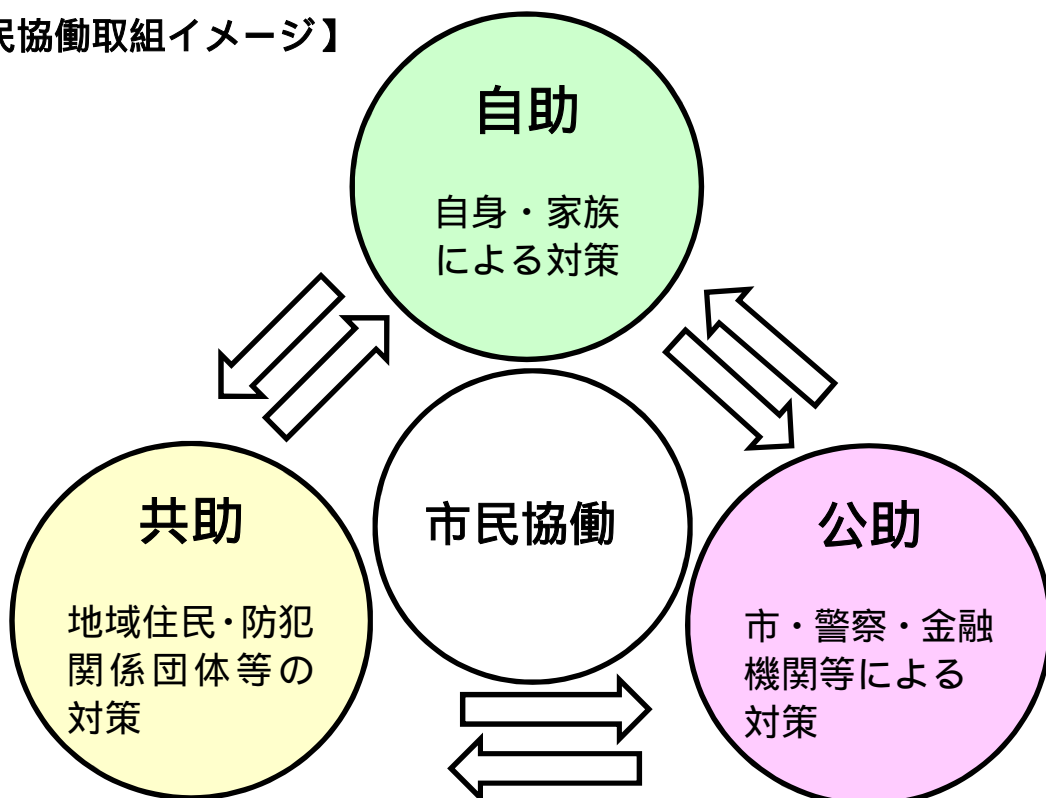
実際に振り込め詐欺の電話を受けてしまった高齢者等が被害にあわないように、警察や金融機関による抑止対策と合わせて、行政、防犯等関係団体や地域住民のセーフティーネットを拡充することにより、被害防止対策を推進していきます。



5 具体的な取組

振り込め詐欺の被害を未然に防止するため、基本的な取組方針に即し、自助、共助、公助のセーフコミュニティの理念に基づく市民協働により、次の具体的な取組を実践していきます。

【市民協働取組イメージ】



(1) 自助（自身・家族による対策）

ア 重点的な取組

(ア) 家族における絆（きずな）の醸成

(イ) 留守番電話大作戦の実施

在宅時でも常に留守番電話とし、ナンバーディスプレイ機能のある電話機では、知り合いの電話番号を登録しておくなど、非通知や知らない電話番号にはでないようにする。

イ その他の取組

(ア) 日頃から家族で振り込め詐欺等の話題を共有

(イ) 家族との連絡交換の促進

(ウ) 子や孫から高齢者への啓発、合言葉の設定

(エ) 不審電話の家族への相談徹底

振り込め詐欺のキーワード 別紙4参照

(2) 共助（地域住民・防犯関係団体等の対策）

ア 重点的な取組

(ア) 地域・市・警察が連携した高齢者宅個別訪問の実施

地域（自治会等）の見守り活動等に合わせ、市及び警察と共に高齢者宅を訪問し、振り込め詐欺の被害防止に向けて、直接語りかけます。

イ その他の取組

(ア) 会報等による会員への周知

(イ) 地域における防犯キャンペーンの実施

(ウ) 地域における振り込め詐欺防止対策研修会の積極的な開催
（高齢者の積極的な参加を促進）

(エ) 地域のコミュニティの拡大による情報交換

(オ) 様子 unnatural な高齢者を見かけた場合の声掛けの実施

【例】携帯電話で通話しながらATMを操作している。

金融機関で慌てて手続きをしている。

容貌に不釣り合いなスーツ姿の男と接している。

(3) 公助（行政等による対策）

ア 厚木市

(ア) 重点的な取組

a 地域・市・警察が連携した高齢者宅個別訪問の実施

- b 地域住民に対する危機意識の醸成
高齢者が集まる機会を捉えて、振り込め詐欺等を題材にした出前講座等を実施し、地域住民に対して、危機意識の醸成を図ります。
- c 家族等（子・孫世代）に対する絆（きずな）作戦の促進
若者向けの周知を強化することで、子や孫世代から、両親・祖父母への日頃のコミュニケーションを図るよう促し、絆（きずな）を醸成する広報啓発を実施します。
- d 移動番屋や消費生活センターの積極的な活用をPR
- e 厚木警察署との連携による「防災行政無線」や「ケータイSOSネット」を活用した迅速な振り込め詐欺前兆電話の情報発信（ケータイSOSネットの登録促進を含む）

(1) その他の取組

- a 防犯啓発キャンペーンにおける啓発活動（毎月実施）
- b 青パトによる広報活動
- c 各種会議や行事開催時における啓発チラシなどの配布
- d 高齢者向け通知に、注意を促す記事の掲載又はチラシの同封
- e 高齢者が来庁する窓口での啓発チラシの配布と一声運動の実施
- f 詐欺被害を潜在化させないための高齢者の実態把握
- g 市民安全指導員による防犯講話での啓発
- h 広告掲載事業を活用した啓発
【例】郵便局のカモメールを活用した広報啓発
- i 振り込め詐欺等被害防止啓発用DVDの貸出し促進
- j 地区市民センター等からの情報発信
- k 高齢者と接する機会が多い団体等への周知協力依頼
【例】市内の地域包括支援センター（10箇所）
市内のデイサービス事業者など
- l あつぎビジョンを活用した犯罪発生状況の広報

イ 厚木警察署

(ア) 重点的な取組

- a 地域・市・警察が連携した高齢者宅個別訪問の実施
- b 被害を潜在化させないための広報啓発

- c 金融機関に対する全件通報依頼と通報時の迅速な対応
全件通報対象 60歳以上 高額振込・引き出し
- d だまされた振り作戦の実施（現金手渡し型への対策）
自宅に振り込め詐欺と思われる電話があった際、犯人にだまされた振りをして、警察に通報及び協力することで、犯人逮捕につなげる捜査手法です。
- e 年金支給日における有人金融機関窓口への警察官の派遣
- f 前兆電話発生時の金融機関、タクシー協会等への協力依頼の実施

(1) その他の取組

- a 地域住民への巡回連絡時の注意喚起
- b 地域住民への積極的な情報発信
- c ポスターやチラシによる広報啓発
- d 振り込め詐欺等被害防止コールセンターの運営（県警本部）

ウ 金融機関等

(ア) 重点的な取組

- a ポスターやチラシによる広報掲示
- b 振り込め詐欺の警察チェックシートを活用した被害抑止対策
- c 高齢者の高額振込・引き出しによる警察への全件通報協力

(イ) その他の取組

- a 振り込め詐欺の最新手口等の警察との情報共有による把握
- b 窓口や店舗内 ATM における高齢者の見守り及び声掛けの実施
- c 無人 ATM に対する巡回の強化
- d プリペイド式電子マネーを販売するコンビニエンスストア等店舗での高齢者購入時の声掛け

本市の振り込め詐欺被害状況

1 厚木市内の振り込め詐欺 被害件数・被害金額（過去5年間）

年	件数	前年比較	被害金額	前年比較	種類別の件数
24	4		約 2,700 万円		オレオレ詐欺 4 件
25	30	26	約 8,585 万円	約 5,885 万円	オレオレ詐欺 27 件 架空請求詐欺 1 件 還付金等詐欺 2 件
26	34	4	約 12,716 万円	約 4,131 万円	オレオレ詐欺 13 件 架空請求詐欺 4 件 還付金等詐欺 17 件
27	19	15	約 5,792 万円	約 6,924 万円	オレオレ詐欺 12 件 架空請求詐欺 3 件 還付金等詐欺 3 件 融資保証金詐欺 1 件
28	12	7	約 3,713 万円	約 2,079 万円	オレオレ詐欺 9 件 架空請求詐欺 2 件 還付金等詐欺 1 件

2 厚木市内の振り込め詐欺被害者の傾向（過去5年間の合計値）

	総数	男性		女性		59 歳以下		60 歳以上		70 歳以上		80 歳以上	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
振り込め詐欺	99	35	35%	64	65%	5	5%	28	28%	50	51%	16	16%
オレオレ詐欺	65	20	31%	45	69%	2	3%	17	26%	31	48%	15	23%
架空請求詐欺	10	5	50%	5	50%	3	30%	0	0%	6	60%	1	10%
還付金等詐欺	23	9	39%	14	61%	0	0%	10	43%	13	57%	0	0%
融資保証金詐欺	1	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%

振り込み詐欺等の種類

- 1 振り込み詐欺等（特殊詐欺又は、なりすまし詐欺）
次に挙げる「振り込み詐欺」及び「振り込み詐欺以外の特殊詐欺」の手口で行われる詐欺を『特殊詐欺』又は『振り込み詐欺等』と総称し、各種対策が行われています。
なりすまし詐欺とは、広島・福島・北海道などで使われています。

2 振り込み詐欺

被害者に電話をかけるなどして、直接顔を会わせることなく被害者をだまし、指定した預貯金口座にお金を振り込ませるなどの方法でお金などをだまし取る犯罪です。

振り込み詐欺には「オレオレ詐欺」「架空請求詐欺」「融資保証金詐欺」「還付金等詐欺」の4つの手口があります。

名称	手口
オレオレ詐欺	息子や孫などになりすまし、会社でのトラブル、横領の補填名目、借金返済名目などでお金を要求したり、警察官や弁護士等を名乗り、交通事故の示談金名目などでお金を要求し、預貯金口座に振り込ませるなどして、だまし取る詐欺
架空請求詐欺	有料サイトの利用料、延滞料、訴訟関係費用などと、架空の事実を口実としてお金を請求する文書やメールを送付するなどして、お金を振り込ませたり、送付させるなどして、だまし取る詐欺
融資保証金詐欺	ダイレクトメール、FAX、電話等を利用して融資を誘い、申し込んできた者に対し、保証金等の名目で、お金を預貯金口座等に振り込ませるなどして、だまし取る詐欺
還付金等詐欺	自治体や税務署、年金事務所などの職員を名乗り、医療費や税金などの還付手続があるかのように装ってATMまで誘導し、ATMの操作を指示して、犯人の口座へお金を振り込ませ、だまし取る詐欺

3 振り込み詐欺以外の特殊詐欺

金融商品取引名目
ギャンブル必勝情報提供名目
異性との交際あっせん名目

警察庁ホームページ内容を参照しています。

体感治安等に関するアンケート調査結果

厚木市危機管理部セーフコミュニティくらし安全課 平成 28 年 12 月実施

Q どのような犯罪に不安を感じますか。

	平成 26 年		平成 27 年		平成 28 年		前回調査 増減	前々回調 査増減
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
回答数(複数可)	64(2,878)		389(1,699)		655(2,826)			
空き巣等の泥棒	472	16.4%	289	17.0%	491	17.4%	0.4%	1.0%
車上狙い	384	13.3%	244	14.4%	370	13.1%	-1.3%	-0.2%
自動車・自転車・オートバイ盗	337	11.7%	217	12.8%	340	12.0%	-0.7%	0.3%
誘拐	203	7.1%	103	6.1%	175	6.2%	0.1%	-0.9%
ちかん	304	10.6%	181	10.7%	322	11.4%	0.7%	0.8%
ひったくり	284	9.9%	159	9.4%	278	9.8%	0.5%	0.0%
放火	279	9.7%	144	8.5%	233	8.2%	-0.2%	-1.4%
通り魔	267	9.3%	162	9.5%	258	9.1%	-0.4%	-0.1%
振り込め詐欺	272	9.5%	158	9.3%	254	9.0%	-0.3%	-0.5%
その他	70	2.4%	40	2.4%	105	3.7%	1.4%	1.3%
特にない	6	0.2%	2	0.1%	0	0.0%	-0.1%	-0.2%

Q 振り込め詐欺と思われる電話を受けたことはありますか。

	平成 26 年		平成 27 年		平成 28 年		前回調査 増減	前々回調 査増減
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
回答数	-		386		655			
ある	-	-	58	15.0%	106	16.2%	1.2%	-
ない	-	-	328	85.0%	549	83.8%	-1.2%	-

Q 振り込め詐欺の未然防止のためどのような対策をしていますか。

	平成 26 年		平成 27 年		平成 28 年		前回調査 増減	前々回調 査増減
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
回答数(複数回答可)	-		-		654(1,065)			
家族と頻りに連絡を取り合っている	-	-	-	-	232	21.8%	-	-
家族の中で合言葉を決めている	-	-	-	-	28	2.6%	-	-
不審な電話は家族や知人に相談している	-	-	-	-	152	14.3%	-	-
在宅時でも常に留守番電話にしている	-	-	-	-	256	24.0%	-	-
知らない電話番号は出ないようにしている	-	-	-	-	356	33.4%	-	-
その他	-	-	-	-	41	3.8%	-	-
特に対策はしていない	-	-	-	-	0	0.0%	-	-

振り込め詐欺のキーワード ～だまされないために～

振り込め詐欺を見抜くキーワード（鍵となる言葉や表示）の一例は、次のとおりです。

電話やメールでのお金の話には、十分注意してください。

少しでも不審に思ったら、家族や警察、消費生活センター等に相談しましょう。

- 1 オレオレ詐欺（子や孫、警察官などになりすまし）
 - (1) 「携帯電話の番号が変わった」
 - (2) 「風邪を引いて声がおかしい」
 - (3) 「カバンや大切な書類をなくした」
 - (4) 「お金や通帳、キャッシュカードを手渡して」
 - (5) 「今日中にお金が必要だ」
 - (6) 「会社の者がお金を受け取る、自分には行けない」
 - (7) 「お金を金融機関で引き出す時に、代に使うと言って」
 - (8) 「あなた名義の通帳が見つかった」
 - (9) 「あなた名義のクレジットカードが不正に使われている」

- 2 還付金等詐欺（税務署や市役所等の職員になりすまし）
 - (1) 「税金や医療費の還付があります」
 - (2) 「言うとおりにATMを操作して」
 - (3) 「本日中に手続きをすれば、還付できます」

- 3 架空請求詐欺
 - (1) 表示
 - ア インターネットを見ていたら、突然、お金の請求画面になった。
 - イ メールで身に覚えのない請求があった。
 - (2) 言葉
 - ア 「コンビニエンスストアで、プリペイド式電子マネーを買って」
 - イ 「あなたの名義を貸して」

- 4 融資保証金詐欺
 - (1) 「無担保で即日融資するので、保証金(又は手数料)を振り込んで」

厚木市振り込め詐欺等被害防止対策会議委員名簿

平成 29 年 3 月

役職	選出団体・役職
委員長	安心安全なまち会議連絡会 会長
副委員長	厚木警察署管内防犯指導員連絡協議会 会長
委員	厚木市防犯協会 副会長
委員	厚木地区金融機関防犯連絡協議会 事務局選出者
委員	厚木市消費生活懇話会 会長
委員	厚木市地域婦人団体連絡協議会 会長
委員	高齢社会をよくする女性の会厚木いちごの会 会長
委員	厚木警察署 生活安全担当次長
委員	厚木市 福祉部 健康長寿課長
委員	厚木市 市民協働推進部 市民協働推進課長
委員	厚木市 危機管理部 参事（くらし安全担当）

順不同

厚木市振り込め詐欺等被害防止対策会議開催経過

開催日時	案 件
【第 1 回】 平成 29 年 1 月 25 日 午後 3 時 00 分～ 午後 4 時 05 分	1 厚木市振り込め詐欺等被害防止対策会議について 2 市内の振り込め詐欺被害の状況等について 3 振り込め詐欺等の被害防止に向けた現状の取組内容等について
【第 2 回】 平成 29 年 2 月 17 日 午後 3 時 00 分～ 午後 4 時 10 分	1 厚木市振り込め詐欺等被害防止取組方針について
【第 3 回】 平成 29 年 3 月 14 日 午後 2 時 55 分～ 午後 3 時 40 分	1 厚木市振り込め詐欺等被害防止取組方針について

「厚木市振り込め詐欺等被害防止取組方針」

平成 29 年 3 月

厚木市

(担当) 厚木市 セーフコミュニティくらし安全課

〒243-8511 厚木市中町 3 丁目 17 番 17 号

電 話 : (046) 225 - 2148