

**振り込め詐欺対策機器等  
購入費補助金の利用者に対する  
アンケート調査結果について**

令和2年8月

ふじみ野市

## 目 次

1	振り込め詐欺対策機器等購入費補助金について .....	1
2	アンケート調査の概要 .....	1
3	アンケート調査票 .....	3
4	アンケート調査結果について .....	6
5	今後の対策について .....	15

## 1 振り込め詐欺対策機器等購入費補助金について

### 1 制度概要

振り込め詐欺被害が多数発生している 65 歳以上の方がいる世帯を対象に、振り込め詐欺等被害防止に絶大な効果のある振り込め詐欺等対策機器を設置するための購入費用を補助することで被害防止対策をより一層強化し、もって市民の財産を守ることを目的とした制度です。

### 2 対象者

65 歳以上の方がいる世帯

※ ふじみ野市内在住・1世帯1回限り

### 3 補助金額

購入金額（消費税を含む）の2分の1

※ 上限 5,000 円、100 円未満を切り捨てた額

### 4 対象機種

呼出音が鳴る前に通話内容を録音することを相手に伝え、自動的に会話を録音する次のいずれかの機種

(1) 自動応答・録音機能を内蔵する固定電話

(2) 固定電話に接続する自動応答・録音機能のある装置

## 2 アンケート調査の概要

### 1 調査目的

本市における令和元年中の振り込め詐欺被害は減少しているものの、依然として高い水準で発生しており予断を許さない状況であるため、振り込め詐欺等対策機器購入費補助事業について、利用者の防犯意識度や広報啓発活動の方法及び効果の検証、対策機器の有効性等を検証し、今後の振り込め詐欺等被害防止施策の参考とすることを目的に、補助金利用者に対しアンケート調査を実施したものです。

### 2 調査期間

令和2年6月16日（調査票発送日）～7月10日（返送期限）

### 3 調査対象者

平成30年度及び令和元年度に本事業における補助金をご利用された方の内、対象機器購入後概ね1年を経過した方100人

#### 4 実施方法

郵送配付、郵送回収

#### 5 回答結果

送付件数 100 件

回答数 70 件

回答率 70%

#### 6 調査項目

アンケート用紙参照

#### 7 調査結果を見る上での注意事項

(1) 表、グラフなどに使われている「n」は、各設問に対する回答者数です。

(2) 無回答はその問のみ集計から除外しています。

したがって、各問の回答数の合計は、調査票回収数の合計にならない場合があります。

(3) 集計は、小数点第2位を四捨五入にて算出しています。

### 3 アンケート調査票

#### 振り込め詐欺等対策機器購入費補助利用者アンケート調査票

該当する番号に「○」をつけてください。

回答年月日 令和2年 月 日

(問1) 振り込め詐欺対策電話機等(以下、電話機等)購入前に、振り込め詐欺と思われる電話がかかってきたことがありますか?

- 1 ある(問1-2へ)                      2 ない(問2へ)

(問1-2) 電話機等購入前に、振り込め詐欺と思われる電話はどのくらいの頻度でかかってきましたか?(おおむねの回数で結構です)

- 1 週4回以上                      2 週2~3回程度                      3 週1回程度  
4 月1回程度                      5 1年に数回程度

(問2) 電話機等購入費補助制度は、どこで知りましたか?(複数回答可)

- 1 市報ふじみ野                      2 市ホームページ                      3 Fメール                      4 販売店舗  
5 市作成チラシ                      6 社協広報誌「福寿草」                      7 市・警察等の防犯講話  
8 危機管理防災課窓口                      9 家族・友人・隣人

(問3) 電話機等を購入した感想はいかがですか?その理由もお聞かせください。

- 1 とてもよかった                      2 よかった                      3 あまりよくない                      4 よくない

理由( )

(問4) 補助制度がなかった場合、電話機等を購入しましたか?

- 1 制度がなくても購入した                      2 制度がなければ購入しなかった

(問5) 電話機等を購入後、詐欺電話防止機能を設定しましたか?

- 1 設定した(問6へ)                      2 設定していない(問5-2へ)

【裏面に続く】

(問5-2) 詐欺電話防止機能を設定していないのは何故ですか？

- 1 相手に悪い
- 2 設定方法がわからない
- 3 その他 ( )

(問6) 電話機等購入後に、振り込め詐欺と思われる不審電話や不在着信があった回数はおおよそどの程度ありましたか？

- 1 週4回以上
- 2 週2～3回程度
- 3 週1回程度
- 4 月1回程度
- 5 1年に数回程度
- 6 かかってこない

(問7) 振り込め詐欺被害にあったことはありますか？(複数回答可)

- 1 ある(電話機等購入前) 問8へ
- 2 ある(電話機等購入後) 問7-2へ
- 3 ない(問9へ)

(問7-2) 電話機等購入後に被害にあったってしまった原因は何ですか？(複数回答可)

- 1 電話機等の詐欺電話被害防止設定をしていなかった
- 2 詐欺電話被害防止設定はしているから大丈夫だと思い、電話をとってしまった
- 3 知っている相手の電話番号か確認しないまま電話をとってしまった
- 4 その他 ( )

(問8) 被害にあったことを家族や知人などに相談しましたか？

- 1 被害にあう前に相談した(問8-2へ)
- 2 被害にあった後に相談した(問8-2へ)
- 3 相談していない(問8-3へ)

(問8-2) どなたに相談しましたか？(複数回答可)

- 1 警察
- 2 市役所
- 3 夫、息子、孫などの家族
- 4 友人・隣人
- 5 民生委員
- 6 自治会等の役員
- 7 その他 ( )

【次のページに続く】

(問8-3) なぜ相談しなかったのですか？(複数回答可)

- 1 被害にあったことを知られたくない
- 2 家族に迷惑をかけたくない
- 3 相談できる家族がいない、又は、家族はいるが遠方(疎遠)で頼れない
- 4 相談できる友人・隣人がいない
- 5 その他 ( )

(問9) 今後、振り込め詐欺の被害に遭わない自信はありますか？その理由もお聞かせください。

- 1 自信がある
  - 2 自信はない
  - 3 どちらともいえない
- 理由 ( )

(問10) 本市の防犯活動で知っているものはありますか？(複数回答可)

- 1 市報ふじみ野
- 2 市ホームページ
- 3 Fメール
- 4 青色防犯パトロールカーによる広報
- 5 防災行政無線
- 6 防犯講話
- 7 その他 ( )

(問11) 振り込め詐欺被害防止対策として有効と思うことは何ですか？(2つまで回答可)

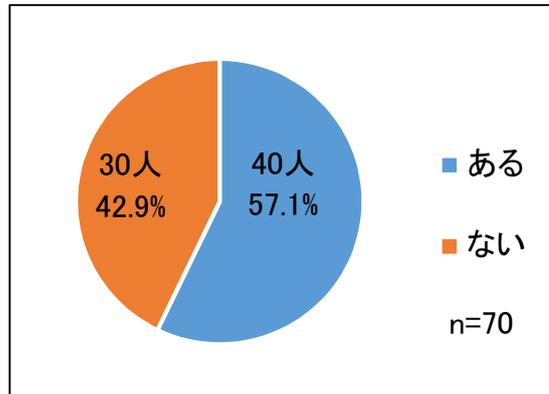
- 1 家族や友人に相談すること、相談できる環境であること
- 2 留守番電話の設定や詐欺電話防止機能を活用して電話に出なこと
- 3 警察、市などの相談窓口があること
- 4 警察、市などが広報活動を行うこと
- 5 銀行などの金融機関の窓口やATMで店員による声かけをすること
- 6 その他 ( )

(問12) 振り込め詐欺被害防止に関してご意見、ご要望があれば記載してください。

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。  
アンケートの集計結果は、後日、ふじみ野市ホームページで公表予定です。

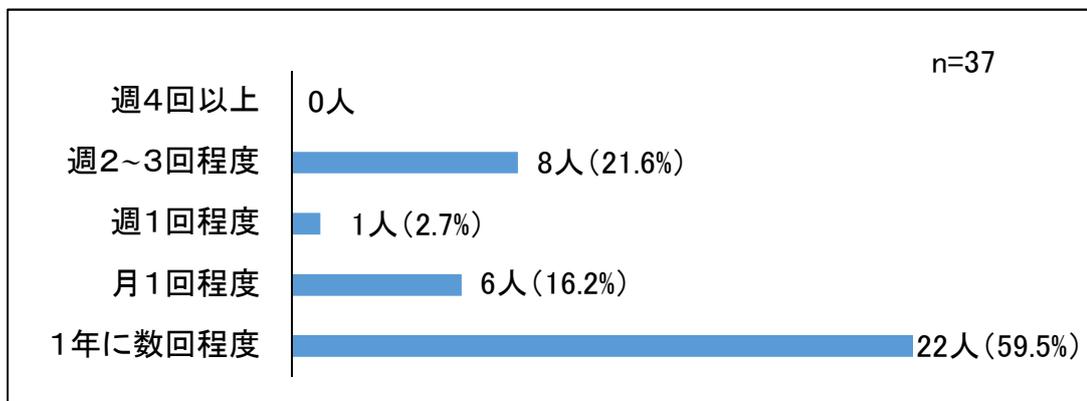
## 4 アンケート調査結果について

問1 振り込め詐欺対策電話機等（以下、電話機等）の購入前に、振り込め詐欺と思われる電話がかかってきたことはありますか？



○ 約6割の方が、購入前に振り込め詐欺と思われる電話がかかってきていました。

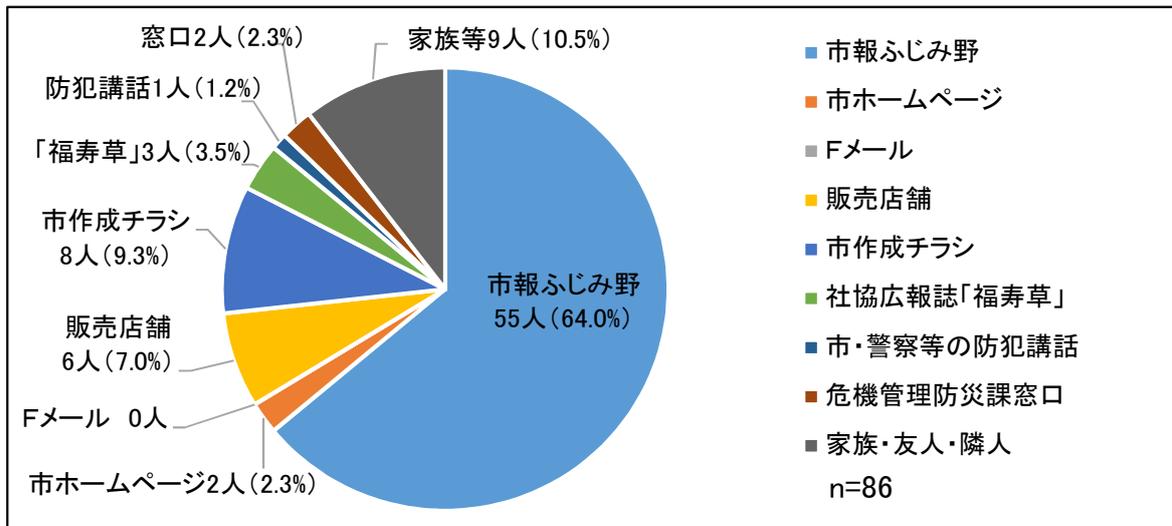
問1-2 電話機等購入前に、振り込め詐欺と思われる電話はどのくらいの頻度でかかってきましたか？



○ 電話機等購入前に振り込め詐欺と思われる電話が架かってきた方のうち、月1回程度の方、1年に数回程度の方が約7割でした。

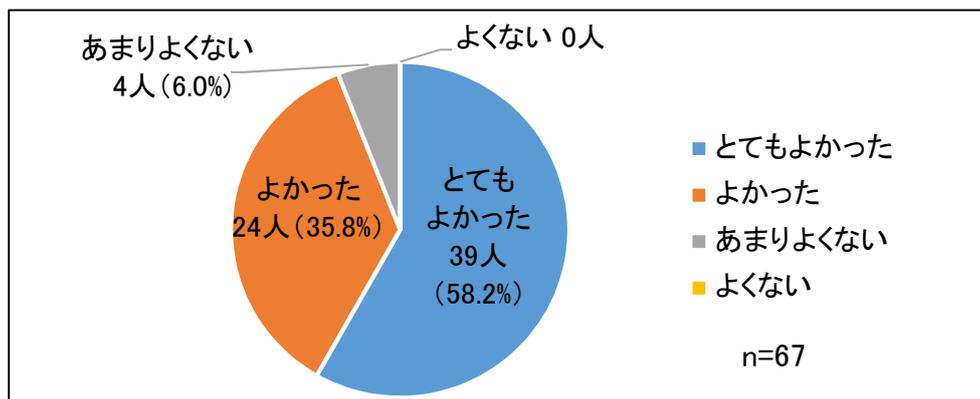
○ 問1で電話機等購入前に振り込め詐欺と思われる電話がかかってきたことが「ない」と回答した方を含め、不審電話の頻度は低くても電話機等を購入した方が多いことが分かり、補助金利用者の多くが高い防犯意識を持ち、詐欺等の犯人との通話を物理的に遮断する環境を整え、安心安全に生活しようとしていることが伺えます。

問2 電話機等購入費補助制度は、どこで知りましたか？（複数回答可）



- 約6割の方が「市報ふじみ野」で電話機等補助制度の情報を得ていることが分かり、広報誌やチラシなど高齢者が直接手に取って見る広報手段が有効であると思われます。
- 「家族・友人・隣人」から見聞きして電話機等補助制度の情報を得ている方も多く、広く市民が周知できるよう、自治組織や民生委員などに協力依頼し、チラシの回覧や高齢者世帯への訪問指導も必要と思われます。

問3 電話機等を購入した感想はいかがですか？その理由もお聞かせください。



- 「とてもよかった」、「よかった」と回答した方を合わせ、約9割の方が電話機等を購入したことに満足していました。

問3 とてもよかったと回答した方の理由（抜粋）

- ・ 電話がかかってきたとき、「録音します」というメッセージが流れるため。録音されては困る業者等はすぐに電話を切りますので、悪徳業者等、撃退できます。

- ・ 登録していない電話がかかって来た時、電話機がオレオレ詐欺に注意の言葉を発してくれるから、自分自身も注意できる。
- ・ 電話に出る回数が減った。電話に出るストレスがなくなった。電話にかかる時間が減った。
- ・ セールスの電話が減ったし、詐欺を疑われる様な電話もなくなった。
- ・ 受話器を取る前にシャットアウトしてくれる。

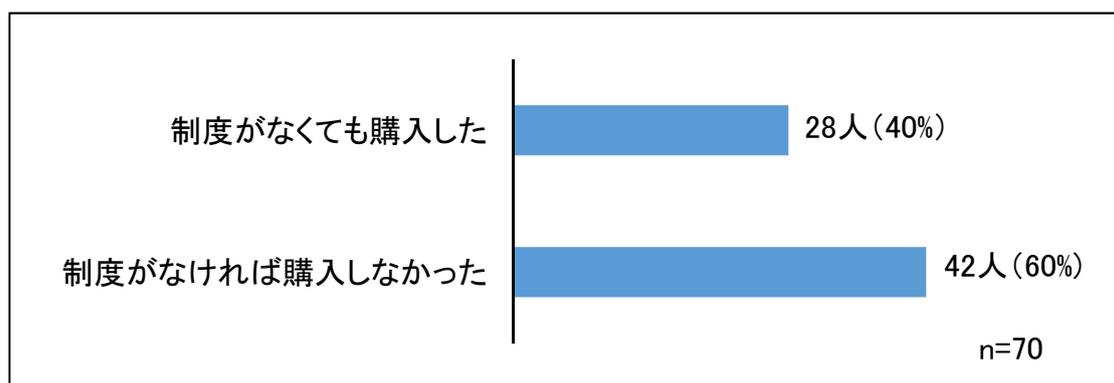
### 問3 よかったと回答した方の理由（抜粋）

- ・ 本当に用事のある人以外の電話に出ないで済む。
- ・ 安心な気持で電話の対応ができるようになった。
- ・ 安心応答モードで名前を聞いてから出られる事。
- ・ 非通知の方から電話が入ると、録音しますと音声の流れると切ってしまうので安心。
- ・ 電話がある事に録音が入る（聞こえてくる）のでふっと気をつけなければと思います。

### 問3 あまりよくなかったと回答した方の理由

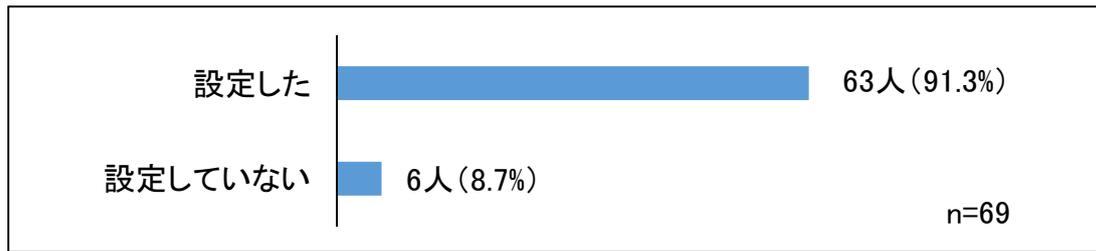
- ・ 常時留守電にしているため、1カ月に1度くらい金属音が留守電に残されるようになった。
- ・ 登録していない電話のときは「迷惑電話です」と通知音が鳴るので知り合いからの電話にも出ない時がある。
- ・ 使い方が良くわからない。
- ・ 使いなれていないせいか、今一納得がいかない。

### 問4 補助制度がなかった場合、電話機等を購入しましたか？



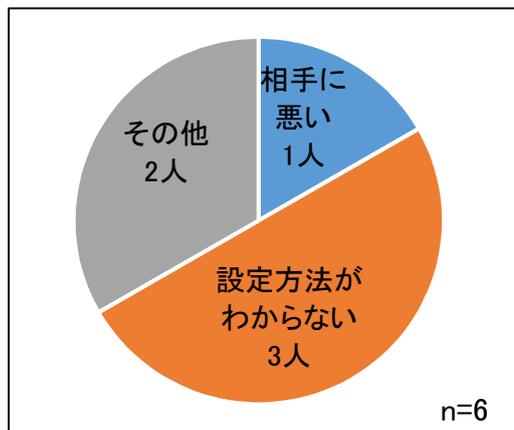
- 「制度がなければ購入しなかった」と回答した方が約6割であり、補助制度が自主防犯意識の向上と電話機等の普及促進につながっていることが伺えます。
- また、「制度がなくても購入した」と回答した方が約4割であり、振り込め詐欺の電話がかかってくる前に対策をとろうという防犯意識の高さが伺えます。

問5 電話機等を購入後、詐欺電話防止機能を設定しましたか？



- 約9割の方が詐欺電話防止機能を設定していました。
- 一方で、約1割の方が詐欺電話防止機能を設定していませんでした。

問5-2 詐欺電話防止機能を設定しないのは何故ですか？



その他理由

- ・面倒。留守電にはしている。
- ・電話番号の確認はしている。
- ・お金がかかる。(事前通知機能の他に有料サービスを別途利用)
- ・機種が古い。
- ・どれが良いのか分からない。
- ・家族がいますので留守番電話設定で電話は出ないようにすることです。

- 詐欺電話防止機能を設定していない理由では、「設定方法がわからない」と回答した方が多く、他にも「お金がかかる」「どれが良いのか分からない」などの理由もあることから、一般的な詐欺電話防止機能の設定方法、ナンバー・ディスプレイサービス（※1）や迷惑ブロックサービス（※2）の追加利用（有料）について周知を図る必要性があると思われます。

※ 設定方法が分からない方には、個別に設定方法を説明の上、詐欺電話防止機能を設定していただきました。

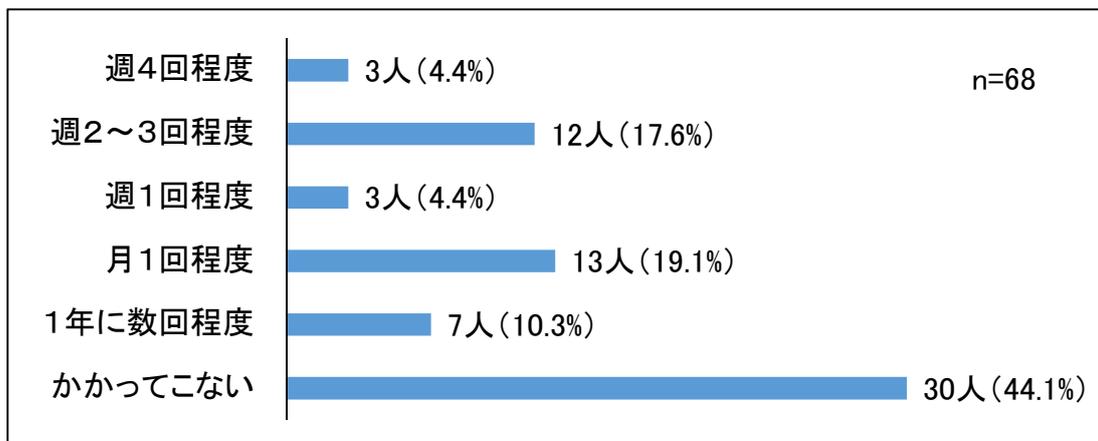
※1 ナンバー・ディスプレイサービス

電話帳に登録された電話番号以外の相手からかかってきた電話のみ迷惑防止機能が働くサービス

※2 迷惑ブロックサービス

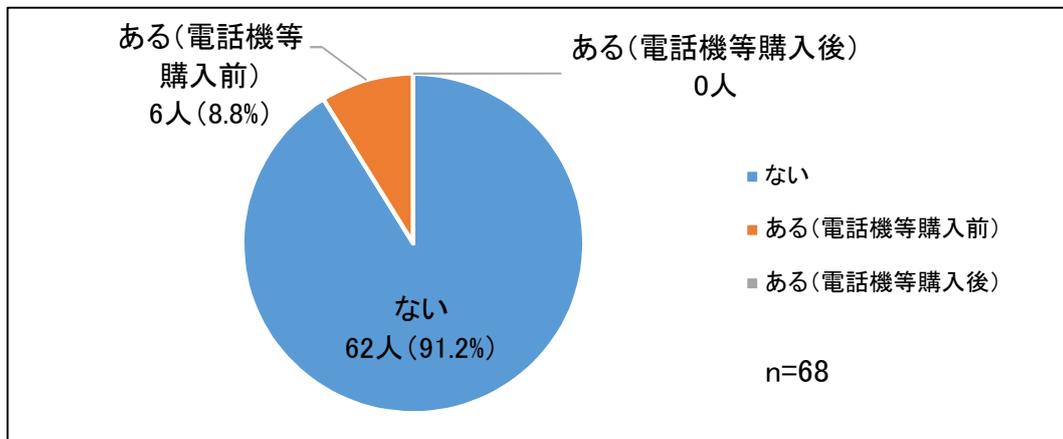
迷惑電話番号リストと一致した相手から電話がかかってくると、呼出音を鳴らさずに自動で受けないようにすることができるサービス

問6 電話機等購入後に、振り込め詐欺と思われる不審電話や不在着信があった回数はおおよそどの程度ありましたか？



- 電話機等購入後、不審電話や不在着信があったと回答した方の割合は、約6割でした。
- 電話機等の機能を過信することがないように、補助金利用者を含む市民に対し、防犯意識の維持・向上のため、継続的な防犯啓発活動を実施する必要性があると思われます。

問7 振り込め詐欺被害にあったことはありますか？（複数回答可）

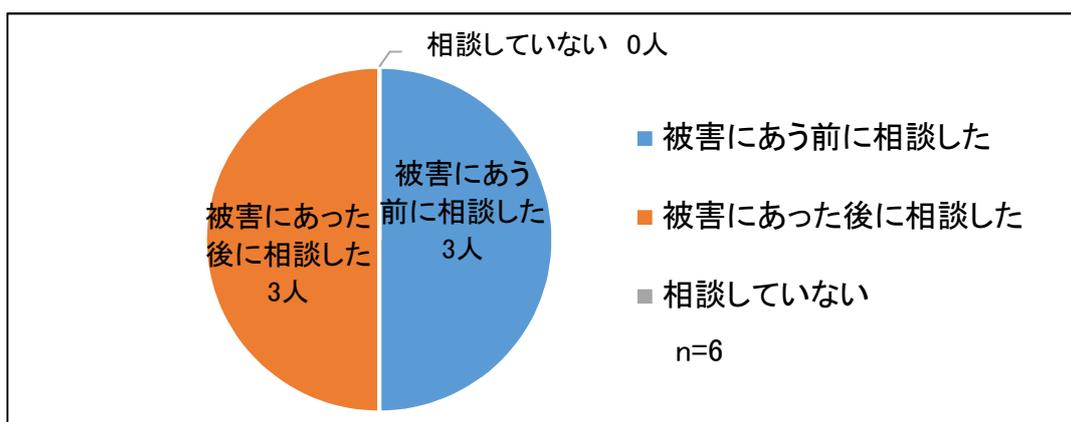


- 約1割の方が電話機等購入前に振り込め詐欺の被害にあっていたことが分かりました。
- 電話機等購入後の被害者はおらず、電話機等の詐欺電話防止機能が、振り込め詐欺被害防止に有効であることが伺えます。

問7-2 電話機等購入後に被害にあってしまった原因は何ですか？（複数回答可）

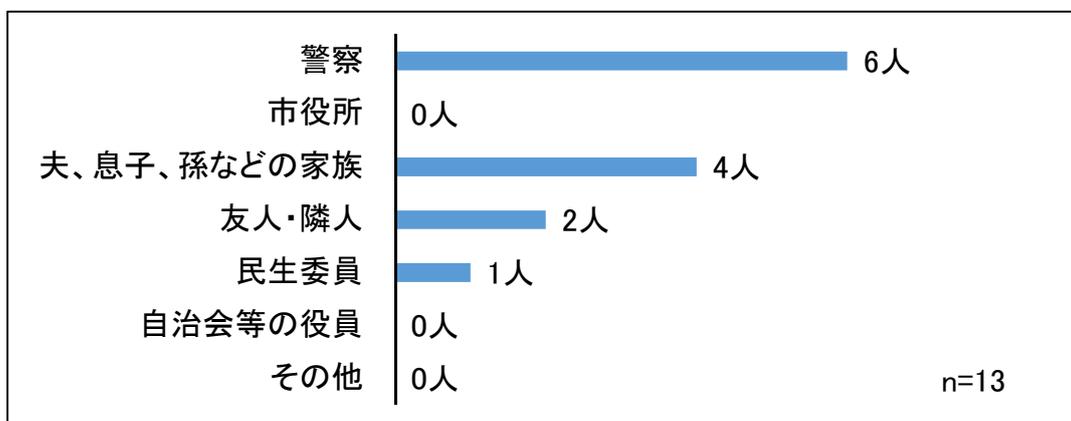
- 電話機等購入後に被害にあってしまった方はいませんでした。

問8 被害にあったことを家族や知人などに相談しましたか？



- 振り込め詐欺の被害にあった方全員が、被害にあう前後に家族や知人などに相談していることが分かりました。
- 誰もが振り込め詐欺の被害にあう前に、警察や市役所、家族、友人、隣人等の身近な方に相談するよう、広く市民に周知啓発していく必要があると思われます。  
また、身近な方に相談しやすい環境づくりや、相談を受けた方が適切に助言・対処できるよう、市民の防犯知識と防犯意識の醸成を図る必要があると思われます。

問8-2 どなたに相談しましたか？（複数回答可）

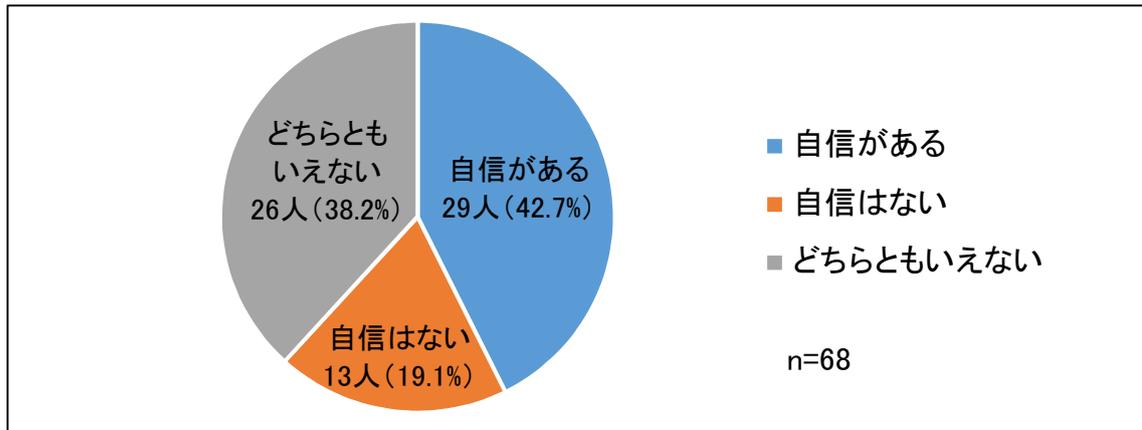


- 振り込め詐欺の被害にあった方全員が警察に相談していました。
- 家族、友人、近隣住民、民生委員が身近な相談相手となっている方も多く、被害者が孤立せず、家族や友人、地域住民とのつながりをもっていることが伺えます。

問8-3 なぜ相談しなかったのですか？（複数回答可）

- 振り込め詐欺の被害にあった方で、誰にも相談していなかった方はいませんでした。

問9 今後、振り込め詐欺の被害に遭わない自信はありますか？その理由もお聞かせください。



- 「自信がある」と回答した方が約4割おり、その理由から、電話機等自体に対する信頼感、電話機等を設置し詐欺電話防止機能を活用していることによる安心感が伺えます。ただし、電話機等の機能を過信することは危険なので、今後も注意喚起による周知啓発が必要と考えます。
- 一方で、「自信はない」、「どちらともいえない」と回答した方が合わせて約6割おり、その理由から、巧妙化する振り込め詐欺の手口に対する不安、加齢に伴う判断力の低下への不安が伺えます。

問9 「自信がある」と回答した方の理由（抜粋）

- ・ 電話に出ないことと、防災無線やテレビ等で不審電話への知識が着いたと思うから。
- ・ いつも留守にしておき、着信があった記録をとっているので登録以外（名前も表示されるので）出ない。
- ・ 分かる相手の電話だけする。家族に相談、必要なら警察へ連絡する。
- ・ 防止機能がついているので大丈夫。
- ・ 電話がかかってきても、変な電話に出ないですむので。（振り込め詐欺と同様、しつこい営業、勧誘が多い。不要貴金属引取りなど危ない業者）

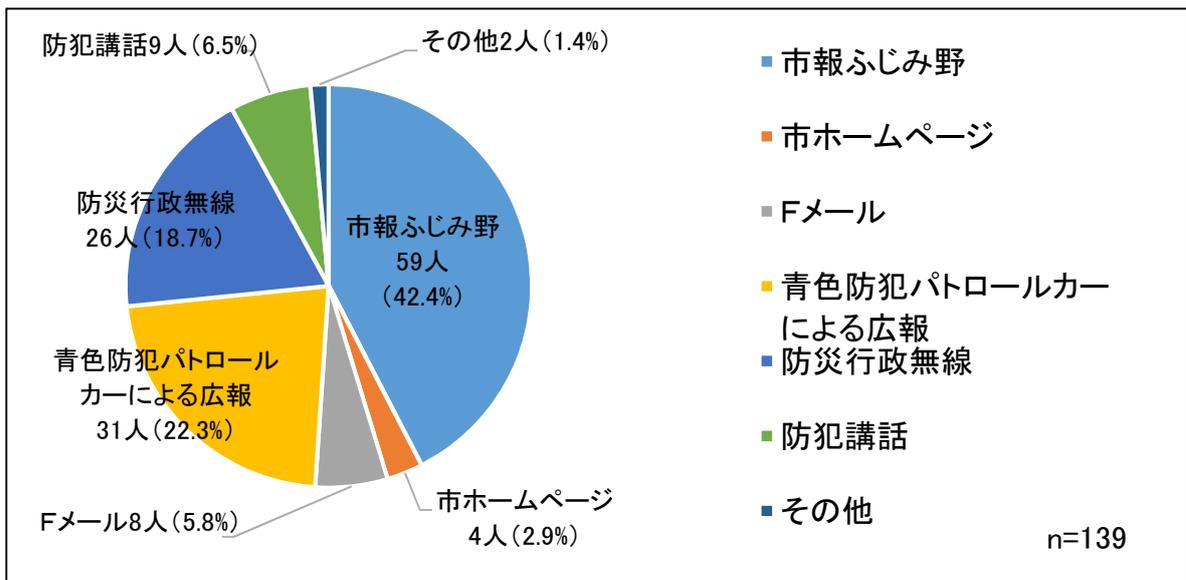
問9 「自信はない」と回答した方の理由

- ・ テレビ放送で振り込め詐欺の手口がいろんな方法で手口を考えている。被害にあわない自信はない。
- ・ 詐欺の手口が変化しているので自信はない。
- ・ どんな形で、相手が電話してくるか、分からないので、いきなりだと対応が難しいかもしれない。
- ・ やはり年をとりますと頭の回転が悪くなってきます。忘れっぽくなります。
- ・ 相手は巧妙だから。いろいろな手段があるから。

問9 「どちらともいえない」と回答した方の理由

- ・ 高齢でもあり、今後のことは分からない。判断が鈍くなるかもしれない。
- ・ とても気をつけているので大丈夫とは思いますが、ないとは言い切れない。
- ・ 自信はある。と思っていたのに被害にあってしまった。
- ・ 手口が巧妙化しているようなので。
- ・ 相手の名前が聞き取りにくい時に通話してしまうかもしれない。

問10 本市の防犯活動で知っているものはありますか？

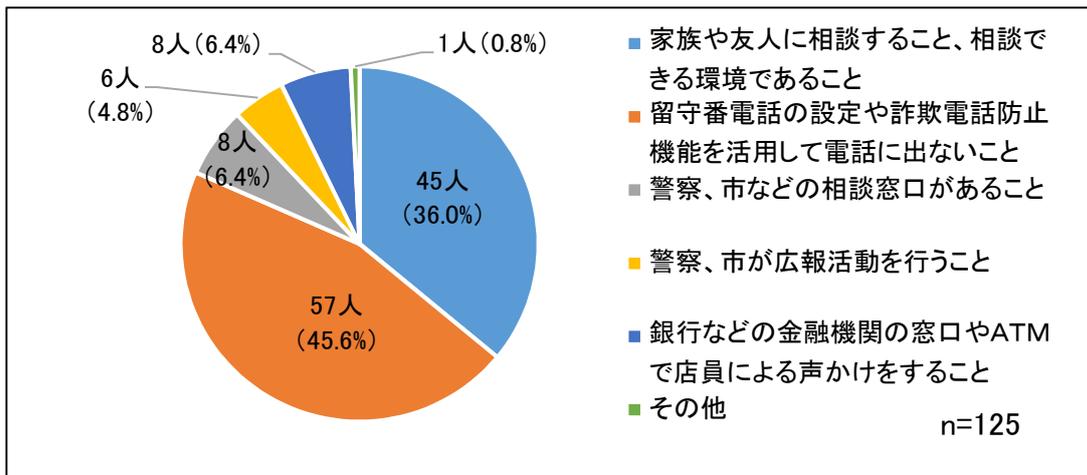


その他

- ・ 交番推進員
- ・ 防犯パトロール
- ・ 高齢者福祉センターでの防犯講話
- ・ あまりよく知りません
- ・ NHKのTV

- 約4割の方が「市報ふじみ野」と回答していました。本市では「市報ふじみ野」において、警察からの情報提供を受け、市内の犯罪発生状況や防犯対策を掲載し市民の防犯意識を向上すべく広報啓発活動をしており、本市の防犯活動の一つとして、市民に浸透していることが伺えます。
- 次に、「青色防犯パトロールカーによる広報」（約2割）、「防災行政無線」（約2割）と回答した方も多く、市内全域に注意喚起する防犯活動として広く市民に周知されていることが伺えます。
- 「市ホームページ」「Fメール」と回答した方は少なく、インターネットや電子メールの利用機会が少ないことが伺われ、啓発チラシ等を作成して回覧するなど手に取って見ることのできる広報手段を検討する必要があると思われます。

問 1 1 振り込め詐欺被害防止対策として有効と思うことは何ですか？（2つまで回答可）



その他

- ・お金の話のような場合は一旦切る勇気！！次に掛かってくるまでの間に家族、友人に相談してみる。掛かってこなければあやしい電話だったかも。
- ・いろんな啓蒙活動が必要。

- 「留守番電話の設定や詐欺電話防止機能を活用して電話に出ないこと」と回答した方が約4割おり、振り込め詐欺犯人との通話を物理的に回避する対策の必要性、対策電話機等の有効性、防犯意識の高さが伺えます。
- 「家族や友人に相談すること、相談できる環境であること」と回答した方が約3割おり、身近な相談相手としての家族や友人の存在の重要性、相談できる環境があることの安心感が伺えます。

問 1 2 振り込め詐欺被害防止に関してご意見、ご要望があれば記載してください。

（抜粋）

- ・ 1. 不審な電話でしたら、家族の合い言葉を云わせる。
- ・ 2. 電話の言葉を信じないで、いったん電話を切って家族に相談する。
- ・ 被害は一瞬のことで相談する時間がないこと。  
自分が用心しなければ、とつくづく感じました。
- ・ 問11にある警察、市などの広報活動を利用する。
- ・ 市内に趣味と実益を兼ねる友達を作って、時々会って話しをすること。公民館、コミュニティのフリースペースを作ってください。
- ・ 地域の住民と交流を深め孤立化しないことだと思う。
- ・ 南畑お月見一座のおもしろ防犯講座を見て参考となり、今後市民への参加をPRして拡大のサポートをお願いします。
- ・ 自宅の電話に登録していない電話には出ない事にしている。
- ・ 貯金通帳、現金（小使以外）の管理は子供（家族）に任せる。
- ・ 報道によると被害が多発しており、継続的にこの事業を推めて欲しい。収入（被害）が

ストップするとこの種の犯罪も減ると思う。

- ・ 数年前に義母が振り込め詐欺の被害にあいそうになり直前に娘である妻に電話をして事なきを得ましたが、警察にその後相談しに行っても「良くありますよ」と特にといい感じでした。家の電話は着歴を見ていたようだが、もう少し何かあっても良さそうだと感じた。
- ・ 常時詐欺被害防止の言葉を耳に聞いている事、気のゆるみがないように話かけてください。（防犯講話）

## 5 今後の対策について

アンケート調査により、振り込め詐欺対策電話機等の有効性や、補助制度が振り込め詐欺対策電話機等の普及促進と防犯力向上につながっていることが分かりました。

また、家族や知人等を通じて振り込め詐欺対策電話機や補助制度を知り、利用に至った方もおり、さらに補助金利用者が別の知人等へ伝えていく様子もあり、住民同士のつながりによる地域防犯力の強化にもつながっていることが分かりました。

しかし、振り込め詐欺対策電話機等を設置しても詐欺電話防止機能を活用していない方や、対策電話機等の機能を信頼する方も多く、過信するあまりうっかり不審電話に出してしまう恐れも考えられます。

詐欺電話防止機能の活用を促し、防犯意識を維持・向上させていく必要があり、また、高齢者の多くは市報やチラシで情報を得ており、インターネットの利用は少ないことから効果的な周知方法を検討する等、課題も見えてきました。

これらの課題を踏まえ、今後、以下の対策を講じ、市民の大切な財産を守り、振り込め詐欺被害ゼロを目指していきたいと考えています。

- ・ 振り込め詐欺の被害に遭いやすいのは高齢者であり、多くの高齢者が「市報ふじみ野」や「市作成チラシ」など紙媒体の資料から情報を得ていることから、紙媒体の資料を用いた広報啓発活動を推進する。
- ・ 本市の防犯活動として「青色防犯パトロールカーによる広報」や「防災行政無線」による防犯情報の発信が広く周知されており、これらの情報ツールを活用した広報啓発活動を推進する。
- ・ 誰もが振り込め詐欺の被害者になりうるという危機意識をもち、対策電話機等を使用することで犯人と話さないで済む環境を物理的に整えることが安心安全な生活につながることや対策電話機等の有効性を、防犯講話や市報で広報する。
- ・ 電話機等購入後、詐欺電話防止機能を設定していない方もおられるため、補助金利用者に対して、改めて設定状況を確認する他、未設定者に対しては詐欺電話防止機能の設定を促す。
- ・ 対策電話機等の設置が難しい場合には、留守番電話設定の活用により防犯対策ができることを広報啓発する。

振り込め詐欺対策機器等購入費補助金の  
利用者に対するアンケート調査結果について

ふじみ野市 総務部 危機管理防災課  
〒356-8501 埼玉県ふじみ野市福岡1-1-1  
TEL: 049-262-9052  
E-mail: bohan@city.fujimino.saitama.jp