

鈴木委員

私は、大変に御苦労されていらっしゃるであろうという振り込め詐欺について少し質疑をさせていただきたいと思っております。

基本的に私は振り込め詐欺、のっけから始まったのはオレオレ詐欺で、ところがどんどん進化していったって、挙げ句の果てにはオレオレじゃなくて、今度は役所だ、裁判所だということも含めた形で振り込まれると。どちらかというところ、オレオレ詐欺というようなことが先行してしまったがゆえに、私なんかよく会合等で自治会の幹部の方や、また関係の役所の方々が振り込め詐欺と言ってみたり、オレオレ詐欺と言ってみたりしてますが、とにかく大変なんですと。私の住んでいる鶴見区というのは、横浜市の中で一番悪い状況らしくて、投票率と振り込め詐欺は最下位ということで、行くところで聞くわけです。

私はこの中で、今まで諸先生方から何回も質疑もあったんでしょし、ここで基本的なことを聞くつもりは余りないので、単刀直入に私の思いと、また警察本部の方でもこういうようなこともある、またこんなことで困っているんだというようなことも伺いながら少し進めさせていただきたいなと思っております。

まず最初に、この振り込め詐欺はなぜ減らないんですか。

犯罪抑止対策室長

だまされる方がいまだ減らない理由といたしまして、犯人側のだましの手口が非常に巧妙化していてレベルアップしていると思われることがまず一つ挙げられます。そして、被害者となる高齢者の多くの方が自分のだまされないという強い気持ちを持ち過ぎているということで、巧妙な手口による突然の電話に冷静に対応できずに、結果としてだまされてしまっているものと考えられます。

具体的には、例えば、振り込め詐欺の多くを占めるオレオレ詐欺の犯人につきましても、初めから息子や孫の名前をかたりかけるばかりではなく、上司や弁護士など、複数の人物を代わる代わるに登場させまして被害者に真実のように思わせるとともに、考えるすきを与えずに身内の不始末に関するストーリーを演出いたしまして、矢継ぎ早に指示を出すなどして冷静さを失わせ、犯行に及んでおります。

その一方で、被害者につきましても、息子や孫をかたった犯人から、体調を崩した、仕事に失敗したなどと元気のない声で泣きつかれ、多少声が似ているなどの理由で、電話に出た瞬間からこれを信じ込み、強い親心から何とかしてあげたいという一心でだまされていくという状況でございます。

鈴木委員

失礼ですけれども、テレビ等でよくお聞きするお話をまた解説していただきました。

私はこの中でちょっと一つ切り分けておかないとならないと思うことがあるんです。それは何かというと、オレオレ詐欺という呼び方をいつまでもしているのかと。これからきっとオレオレじゃない、ワタシ詐欺なんていうのも出て

くるかもしれない、もう既に出てきて、娘さんからとかというようなものもある。また一方、今、振り込め詐欺というもう一つのカテゴリの中には、基本的に例えば裁判所を名乗ってみたり、役所を名乗ったりして振り込ませるといふ詐欺もある。この一つの区分けというようものを警察本部ではどんなふうを考えていらっしゃるんですか。

犯罪抑止対策室長

呼び名、名称につきましては、現在のところ変更するという事は考えておりません。これは、やはりこれまで振り込め詐欺という名称が高齢者の方に浸透しているというのがまず一つでございます。今正に振り込ませるよりも手渡し型が主流になっておりますけれども、この辺につきましても警察庁とも考え方を検討いたしまして、警察庁の意向も踏まえまして考えていかないとはいけません。現時点では今のところ変更するという予定はありません。

鈴木委員

大変に難しい質問をしたと思っています。本当に現場の中でどういう呼び方をしていいかなんていうのは、これは私もこうすべきだというようなことは言えませんので、まずは御尽力を願うしかないわけでございますけれども、私は基本的に、今お話しさせていただいたように、どんどん手口が変わっていくと。

もう一つには、やはり世代間格差というのがあって、基本的には本当にここにいらっしゃる、前に座っていらっしゃる方ぐらいの方々にはこのオレオレ詐欺の心情は分かるけれども、もうちょっと後ろの方にお座りの方には余りそういう心情はそうそう伝わらないかなという流れの中で、どちらにしても、孫を持ったり、また息子を持ったりという中に付け入るといふ、そういう犯罪というのは絶対に許してはならない、私もそのように思います。

その中で、特に今日は、電話口で冷静さを失う、これは変な話ですが、高齢者だけじゃない、基本的には中年の方々においても、経験をされた方は私の知り合いにも何人かいて、これもまたある意味で電話での、今、室長がおっしゃった動揺というのが間違いなくあるようでございます。

いろいろな施策を打っていただいているんだと思うんですけども、その中で、一つお聞きしたかったのは、まずは出ないことが大事なんじゃないかということで、わざわざ留守電にする作戦というの也被考えられたとお聞きしましたが、ちょっとその点について教えてください。

犯罪抑止対策室長

委員御指摘のとおり、留守番電話に設定することによりまして、直ちに電話に出なくてもスピーカーから流れる声や話の内容を冷静に確認することができます。犯人も録音されることを警戒して留守番電話の場合はそのまま無言で切ってしまうことがほとんどです。このように留守番電話に設定しておけば犯人はその場で犯行を断念、高齢者の方は誰から何の電話かを冷静になって確認することができるため、被害防止に大きな効果が期待できるものと考えております。

しかし、高齢者の多くは設定や解除といった操作方法が面倒あるいは分からないといった理由により設定をためらったり、設定をしても解除してしまうな

ど、浸透していないのが現状であります。

鈴木委員

今、大事な視点をお話しいただいたと思います。私も専門家の方とお話しした中で、この手のものというのは二つありますよと。一つはやはり心理であって、基本的に瞬間に誰かにそのことを話をするというワンアクションがあれば大きく減らすことができるだろうと。もう一つはやはり基本的にまちぐるみなり何なりの広報がすごく大切であるという話がありました。その今お話の中で、留守電ということがありましたが、意外と留守電作戦という話はないんですよ。これについての広報はどのような形でしていただいていますか。

犯罪抑止対策室長

留守番電話大作戦の広報につきましては、先ほども申しましたとおり効果が認められるということでございますので、高齢者宅に対する戸別訪問あるいはいろいろなキャンペーン等を通じて、あらゆる機会を通じて設定を強く推奨しているところでございます。

鈴木委員

でも、まだまだ私は県民の中に広報としては、やはりポスター等に、息子はサギという、何か冗談みたいな話で怒った人がいて、サギって鳥かと、片仮名だったので怒った私の友人から電話がかかってきましたけれども、それはちょっと話は置いておいて、私はこの留守番電話ということに対する一つの啓もうというのは大事かなと思っております。

したがって、また何かの機会に、またポスター等とは言わず、とても大事な角度でまた推進いただいて、また県警等でも進めてくださっているわけですから、私どもも仕事としてもしつかりそれは広報していかなければいけないと思っておりますが、是非ともその点、留守番電話大作戦、何かまた名称等も付けていただきながら、サギとは言わずに、何かまた鳥でも出していただきながらお願いをしたいというふうに思っております。

その中で、今、質問の中でもう一つ御指摘を頂いた中で、私もとても大事ななと思っていた中に、やはりこれは警察官の方々が高齢者宅を回っていただきながら啓もうしていただいていると、こういうようなことだよと。とてもまた御苦労だと私は思っていて、この問題というのは、もう一つ、警察本部だけじゃないと、絶対、知事部局等ともしっかり絡んでいかなければならない問題だろうと私は思っていて、何かするとすぐ警察が映りますけれども、私は県民総ぐるみで対応しなければならない、先ほど申し上げた世代間の問題もあるわけですから、しっかりそこのところを埋めていかなきゃならないと思うんです。

その中で、話を戻しますが、専門家の方とお話しをした中に、ワンアクションを入れる何か効果をしっかりと検証していった方がいいというアドバイスを頂戴しました。受話器を取るときに何か例えばワンアクションでもあれば、これはある意味で、あっと何か気が付いたものがあればいいと。

もう一つは、地域ぐるみですから、それが第三者につなげられるようなものは何かと私もいろいろ思っていたわけですが、県庁の中である部局とお話しした中で、県庁のある部局の、電話の出方に気を付けましょうというようなキャンペーンの中で、受話器のところに礼儀正しく出ましょうみたいな一

言を入れると、受話器を取った途端にあっと思う効果があったそうでございます。それはどれぐらいの効果のことかは別として、ポスター等でいろいろ啓もうしていただくんですから、せっかく警察官の方々が高齢者のお宅を回ってくださっているわけでございますから、このとき、せめて固定電話の受話器に直接何か語りかけるものやまた触るものというのを何かしたらどうかというようなことも考えたことがございました。ちょっとまたそんな角度から御答弁いただければというふうに思います。

犯罪抑止対策室長

だまされないためには、やはりまずは不審な電話に出ないことですが、仮に犯人からの電話に出てしまった場合でも、本当の息子に確認する、あるいは家族に相談するといった第三者を介入させることかできれば被害をほぼ食い止めることができます。

委員御指摘のとおり、高齢者にとって扱いやすく、なおかつ分かりやすいような方法で第三者への相談を促す啓発物品は非常に効果が期待できるものだというふうに考えます。これを取り入れている県の状況を確認するとともに、モデル地区を設定して効果検証を行うことも検討してまいりたいと考えております。

鈴木委員

私は、今お話し申し上げたように、本当にポスター等でいろいろ御苦労いただいているわけですが、実際に受話器を取った瞬間に何か思うこと、そしてそれから何かを伝えて、こういうような電話なんだけれどもと伝えられる、そういう何か一つの連携が、例えば予算等ではなかなか難しいでしょうけれども、またお考えいただきながらやはり考えていただくことも一つまた大事じゃないかなと思ったところでございます。

実は私の近所に何人かの高齢者の方がいらして、ちょっと私もどんなような角度ということではいろいろお話ししましたら、なかなか息子とか何とかなんて、親戚がいるけど、とっさにはそんなに思い浮かぶものじゃないよというものでしたから、そんなところに何か困ったらここに相談しましょうみたいなものが飛び出てくるようなものもあったらいいかなというふうに思ったりもしたわけでございます。これは警察本部の方にお任せするとして、私はとにもかくにも、今、県警としていろいろ取り組んでくださっているこの振り込め詐欺の効果を少しでも上げていただくべく質疑をさせていただいたわけですが、どうぞ私も議員という立場で広報をしっかりとまいりますけれども、是非ともまた固定電話に関わるそういう一つの何かワンアクションを県警にお願いしまして、私の質問は終わりにさせていただきたいと思っております。