

振り込め詐欺対策電話機等
購入費補助金の利用者に対する
アンケート調査報告書

～ 分析 及び 今後の対策 ～

令和元年 10 月

船 橋 市

目 次

第 1 章 調査の概要	1
第 2 章 調査結果とその分析	2
第 3 章 今後の対策	1 5
第 4 章 調査結果一覧	1 7
第 5 章 調査票	1 8

第1章 調査の概要

調査目的

市内における「電話d e 詐欺」の被害は依然として多発している。「電話d e 詐欺」の課題を検証し、今後の詐欺被害防止施策の参考とすることを目的に、振り込み詐欺対策電話機等購入費補助金の利用者に対し、アンケート調査を実施した。この分析結果をもとに、警察や各種団体と協力しながら、「チーム船橋」で一丸となって、被害の根絶に努めていく。

1. 調査期間

令和元年6月18日（調査票発送日）～7月31日（返送期限）

2. 調査方法

<対象者>

「船橋市振り込み詐欺対策電話機等購入費補助金（※1）」を活用し、「警告・録音機能（※2）付き電話機等」を購入された方（平成30年度の交付決定者）

（※1）市内在住の65歳以上で、本市の市税を滞納していない方が対象

（※2）通話内容を自動録音することのアナウンスを流し、自動的に通話内容を録音する機能

<実施方法>

郵送配付、郵送回収

3. 回答結果

送付件数：1,095件

回答数：950件

回答率：86.8%

4. 調査項目

アンケート用紙（巻末）参照

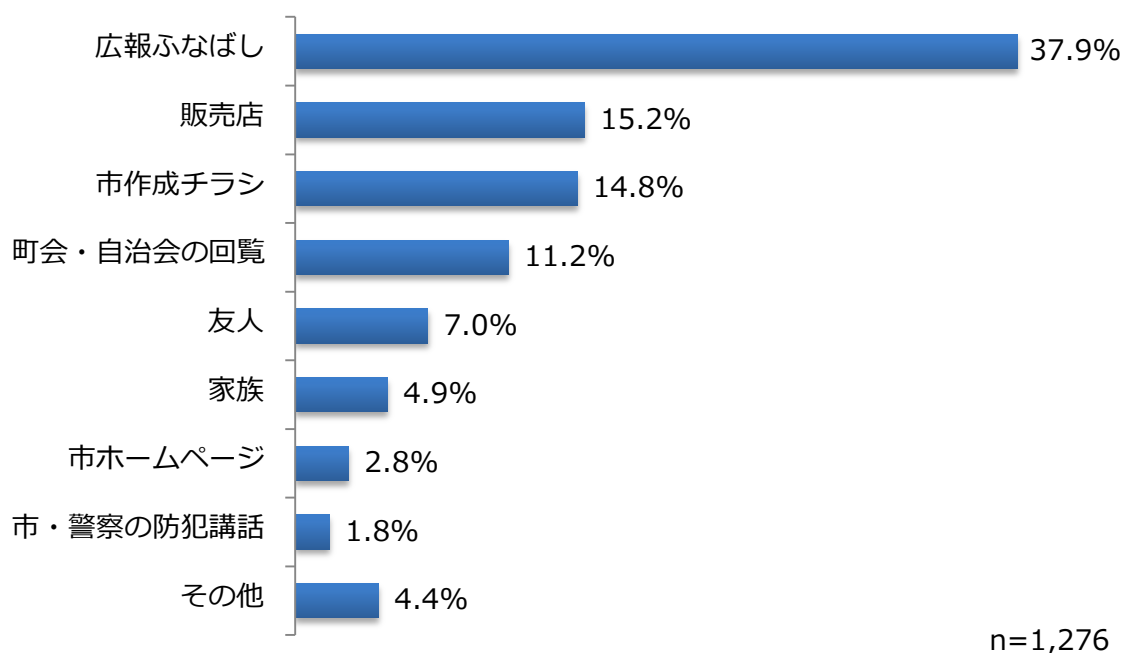
5. 調査結果を見る上での注意事項

- ・表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・無回答はその問のみ集計から除外した。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る。
- ・集計は、小数点第2位を四捨五入にて算出している。

第2章 調査結果とその分析

設問 1. 迷惑電話防止機能付き電話機等購入補助制度は、どこでお知りになりましたか。(複数回答可)

「広報ふなばしで補助制度を知った」が約4割



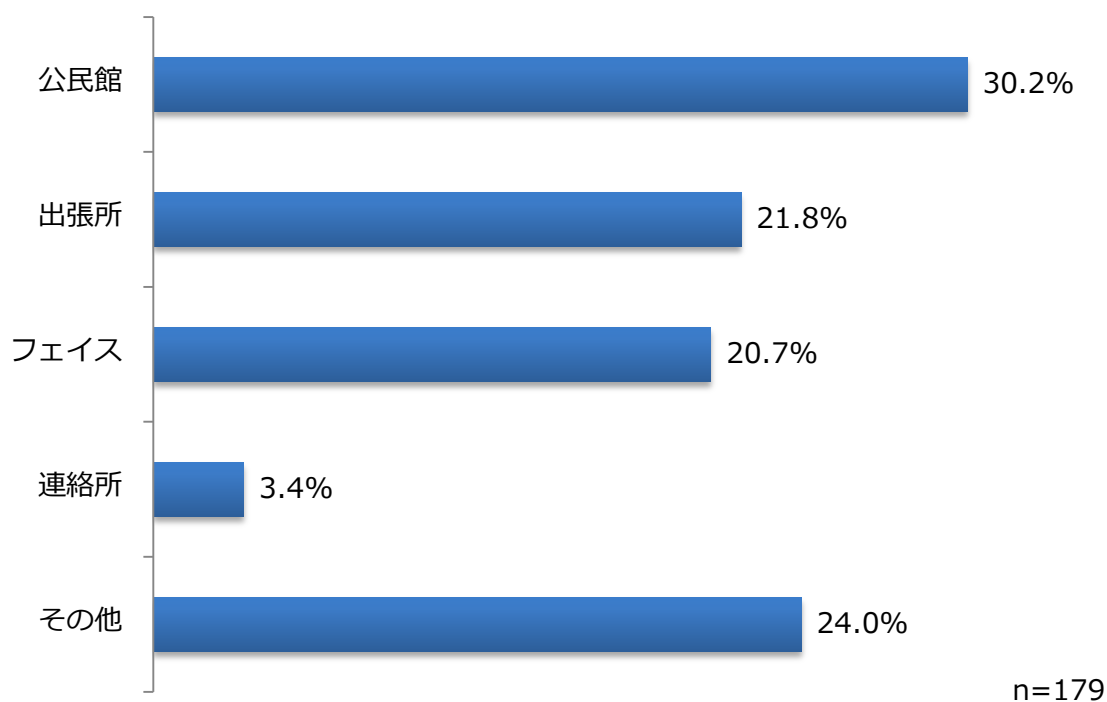
<その他>

市議会議員／民生委員／新聞／市役所／老人会の会合／敬老会／店舗／ケアマネジャー／病院／テレビ番組／小学校の孫からの配布書類／商連関係／郵便局／船橋駅北口デッキでのイベント／保育園で子供がもってきたチラシ／電気工事店／お隣の方／整骨院／高齢者運転講習会／ヘルパー／町会のふれあいルーム／町会と警察の方の訪問時／警察官

項目	回答数	割合
広報ふなばし	484	37.9%
販売店	194	15.2%
市作成チラシ	189	14.8%
町会・自治会の回覧	143	11.2%
友人	89	7.0%
家族	62	4.9%
市ホームページ	36	2.8%
市・警察の防犯講話	23	1.8%
その他	56	4.4%
合計	1,276	100.0%

設問 1-2. 市作成チラシはどこで受け取りましたか。

公民館、出張所、フェイス、連絡所を合わせた割合は 8 割近く



<その他（抜粋）>

ゴミ収集日変更についての市の説明会／ポストイン／老人クラブの会合／近所の電器店／移動交番／市老人福祉センター／歯科医院

項目	回答数	割合
公民館	54	30.2%
出張所	39	21.8%
フェイス	37	20.7%
連絡所	6	3.4%
その他	43	24.0%
合計	179	100.0%

.....

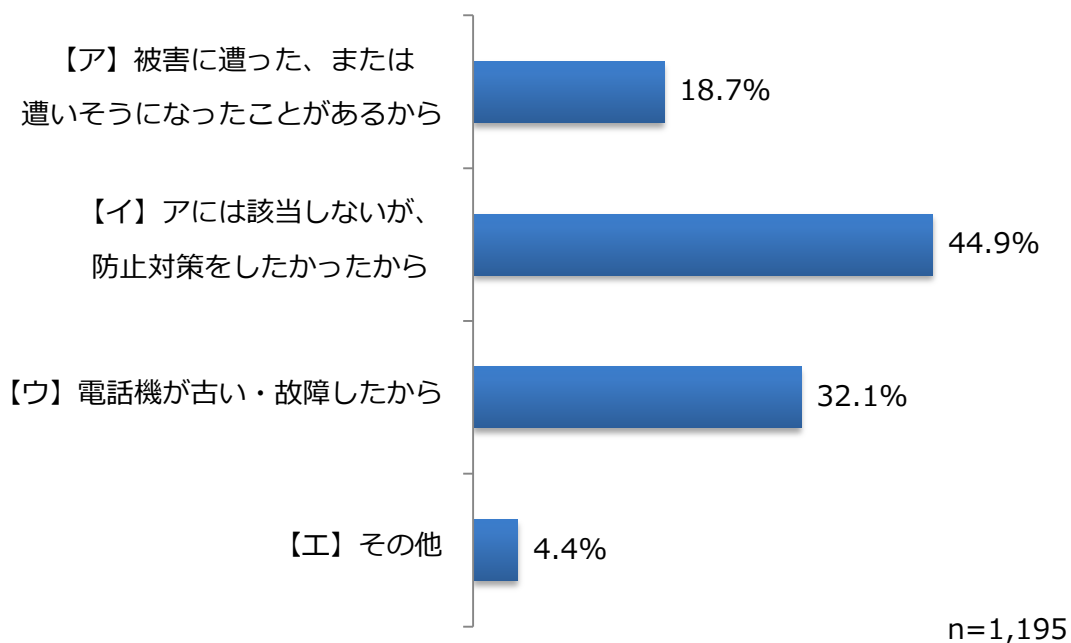
「広報ふなばしで知った」が約4割、「市作成チラシで知った」が2割近くであることから、制度の周知にあたっては、市が作成・配布している紙ベースの資料が有効であったことがわかる。(設問1)

なお、市作成チラシの入手先は、公民館、出張所、フェイス、連絡所という市の施設が8割近くを占めたことから、市の施設へチラシ配架が、周知に大変効果的であったと言える。(設問1-2)

.....

設問 2. 迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したきっかけは何ですか。(複数回答可)

「被害に遭ったことや、被害に遭いそうになったことはないが、防止対策をしたかったから」が 5 割近く



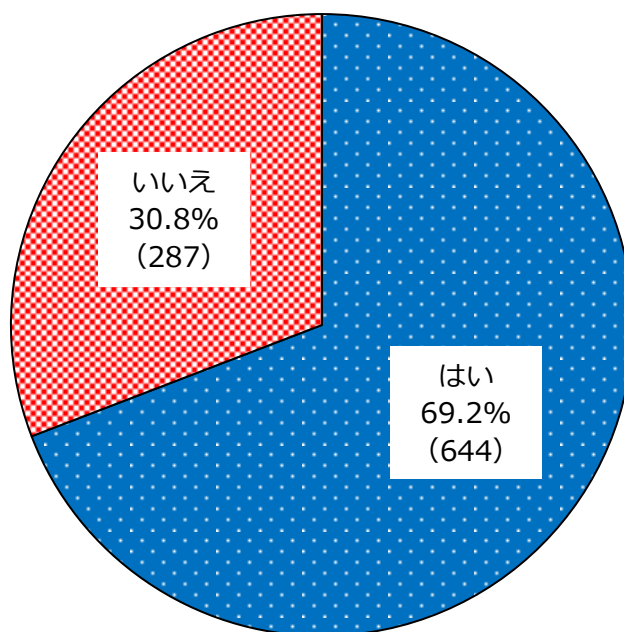
<その他（抜粋）>

子どもの意見に従ったから／販売店に勧められたから／新規に固定電話を付けようと思ったから／友人が被害に遭いそうになった話を聞いて勧められたから

項目	回答数	割合
ア 被害に遭った、または遭いそうになったことがあるから	223	18.7%
イ アには該当しないが、防止対策をしたかったから	537	44.9%
ウ 電話機が古い・故障したから	383	32.1%
エ その他	52	4.4%
合計	1,195	100.0%

設問 3. 仮に、補助制度がなくても迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したと思いますか。

「購入したと思う」が約 7 割



n=931

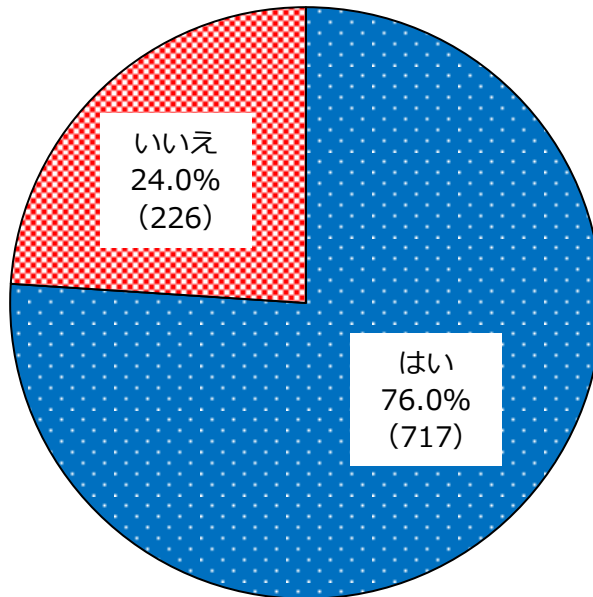
.....

いつ誰に不審な電話がかかってくるかわからないのが「電話 de 詐欺」。「補助制度がなくても迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したと思う（設問 3）」との回答が約 70%であったことから、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うかがえる。

.....

設問 4. 電話機等購入補助制度を、友人などに紹介しましたか。

「紹介した」が約 8 割



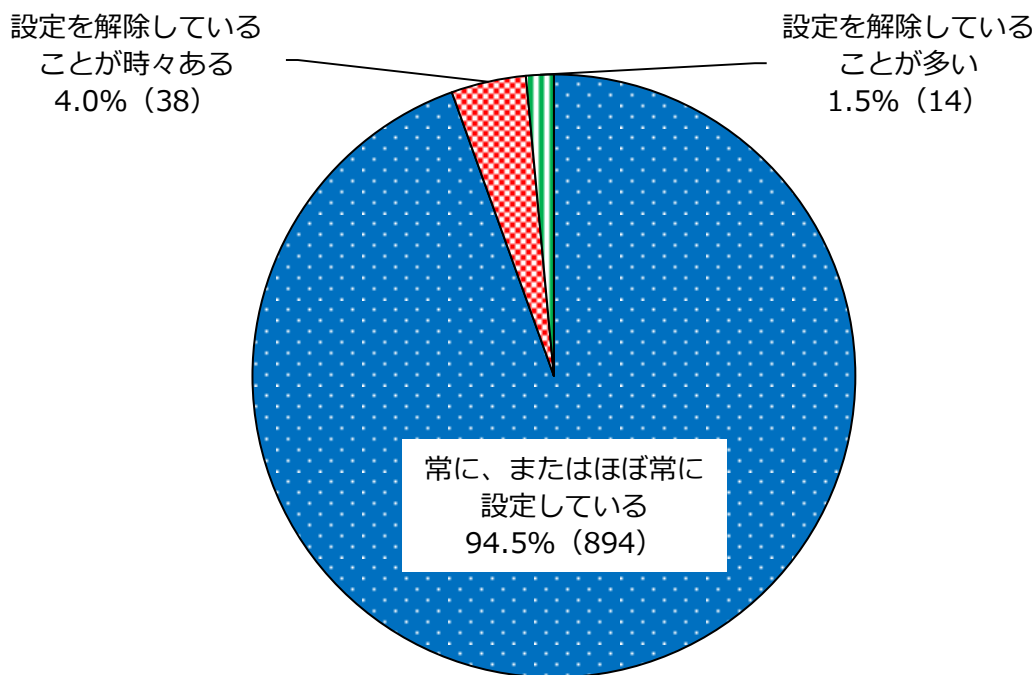
n=943

友人等に補助制度を紹介した方が 76%に上っており（設問 4）、人と人とのつながりによる防犯力の強化にも期待できる結果となった。

自由意見（設問 10）として、「友達 3 人に紹介。本当に安心した。地方の友達に、市の補助で迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したと言ったら、うらやましいと言われた」との回答もあった。全国的にも振り込め詐欺が猛威を振るう中、迷惑電話を防止する機器の需要はまだまだあると思われる。

設問 5. 購入した電話機等の迷惑電話防止機能は設定していますか。

「常に、またはほぼ常に設定している」が 9 割を超える



n=946

設問 6. 設問 5 でイ、ウと回答した方にお伺いします。設定を解除した理由を教えてください。
※イ. 設定を解除していることが時々ある ※ウ. 設定を解除していることが多い

(抜粋)

- 友人、知人からの電話の時に違和感があると言われたことがある
- 電話をかける方が、迷惑放送の流れる時間にあまりいい感じがしない
- 美容室営業日は解除している (週四日)
- 設定する手順がやや難しく、設定にしたつもりが、時々未設定になっていることがある
- 知人や家族がかけてきてアナウンスが流れてから電話を受けると時間がかかったので、時に設定を解除した時がある
- 出かけて留守にするとき、解除しないと、留守電機能が發揮されないから
- 電話帳に登録されていない近隣の方や知人に電話を切られることがある
- 知人および家族から電話があるときは解除し留守電にする場合が時々ある

- 夫婦二人で在宅している場合など
- 知り合いの方からの評判がよくないので留守電に変えた
- リフォーム工事中の方との連絡があるため

.....

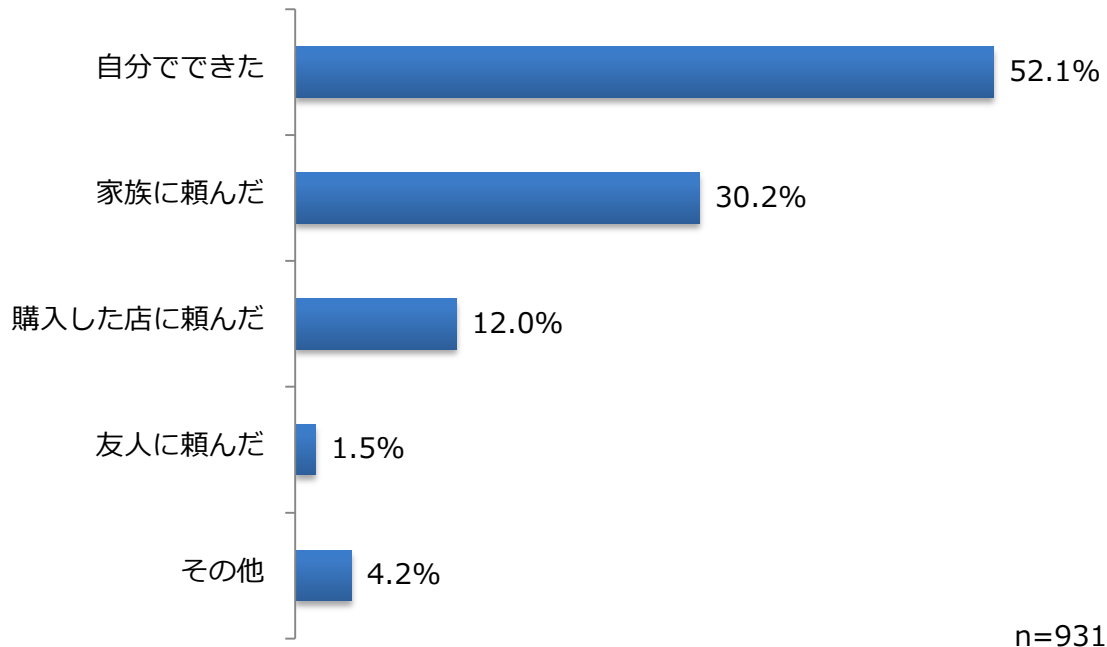
補助制度利用者の94.5%が、迷惑電話防止機能を活用して、常時「電話 de 詐欺」防止対策をしていた。(設問5)

その一方、5.5%が「設定を解除していることが時々ある」「設定を解除していることが多い」と回答している。その理由として、「ライフスタイルにあわせて設定をしている」「知人からの評判がよくないから」との人的な理由のほか、「電話をかけてアナウンスが流れてから電話を受け取る時間が長過ぎる」「設定の手順が難しく、設定にしたつもりが時々未設定になっている」「解除しないと留守電機能が発揮されない」など、電話機等の機能のさらなる向上を望む意見もあった。(設問6)

.....

設問 7. 設定は自分でできましたか。

「自分でできた」と「家族に頼んだ」が 8 割を超える



<その他（抜粋）>

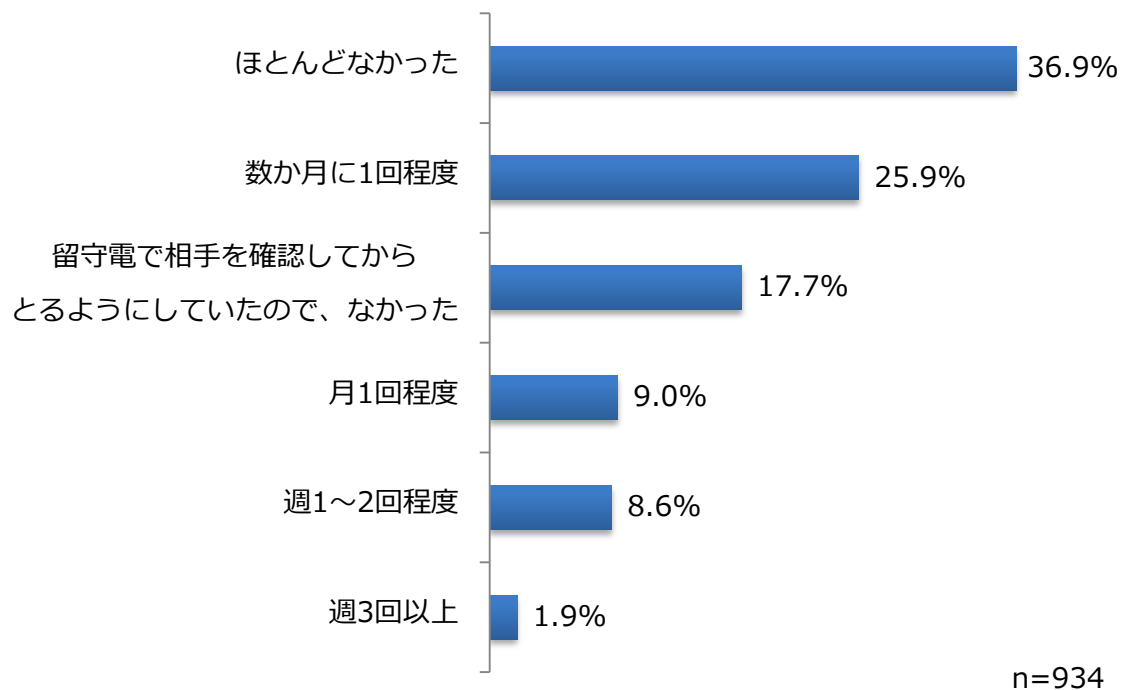
電話会社にやってもらった／市役所の方に教えてもらった／町会の方に設定してもらった／ケーブルテレビ会社に設定してもらった

項目	回答数	割合
自分でできた	485	52.1%
家族に頼んだ	281	30.2%
購入した店に頼んだ	112	12.0%
友人に頼んだ	14	1.5%
その他	39	4.2%
合計	931	100.0%

.....
 簡単に設定できる電話機等の普及により、物理的な「電話 de 詐欺」被害防止対策をとりやすくなっていると思われる。

設問 8. 迷惑電話防止機能付き電話機等の購入以前、振り込め詐欺等の実行者と
思われる者との通話の頻度は、多い時はどのくらいでしたか。

「ほとんどなかった」「数か月に1回程度」を合わせた割合が約6割



項目	回答数	割合
ほとんどなかった	345	36.9%
数か月に1回程度	242	25.9%
留守電で相手を確認してからとるようにしていたので、なかった	165	17.7%
月1回程度	84	9.0%
週1~2回程度	80	8.6%
週3回以上	18	1.9%
合計	934	100.0%

不審な人物との通話の頻度は低くても迷惑電話防止機能付き電話機等を購入した方が多く、詐欺等の実行者と通話をしなくてもよい環境を物理的にととのえて安心・安全に暮らしたいと願う気持ちがあらわれている。(設問8)

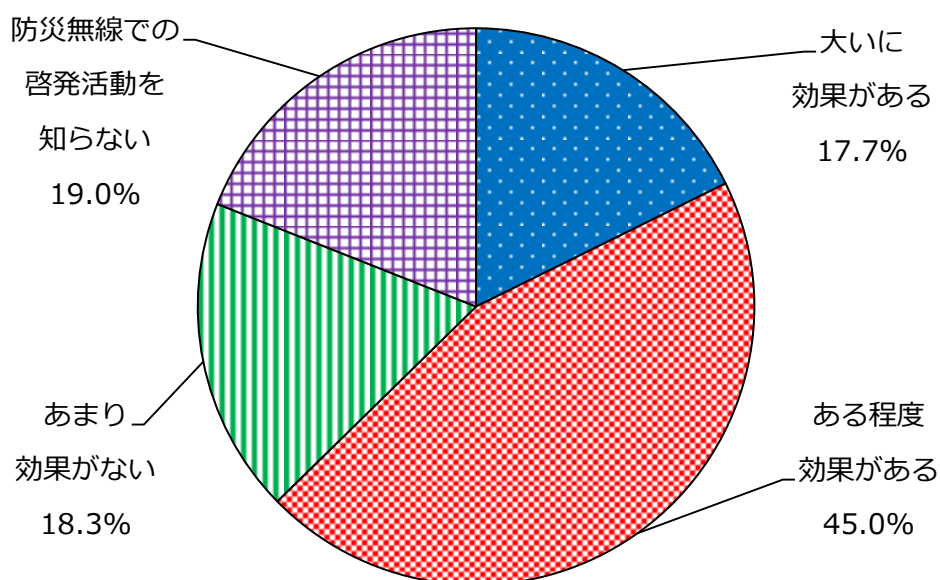
自由意見(設問10)として「設置してから詐欺の電話がかかってこない」「効

果がある」「本当に用事のある人だけが電話をかけてくるようになるので、安心できる」「勧誘の電話も減った」との回答からも、迷惑電話防止機能付き電話機等の効果をうかがい知ることができる。

.....

設問 9. 振り込め詐欺被害防止のために市の防災無線で実施している啓発活動は、被害防止にどれくらい効果があると思われますか。

「大いに効果がある」と「ある程度効果がある」を合わせた割合が約 6 割



n=932

項目	回答数	割合
大いに効果がある	165	17.7%
ある程度効果がある	419	45.0%
あまり効果がない	171	18.3%
防災無線での啓発活動を知らない	177	19.0%
合計	932	100.0%

.....

約 6 割が、防災無線による啓発活動に効果を感じている。その一方で、約 4 割が「あまり効果がない」と「防災無線での啓発活動を知らない」と回答した。自由意見（設問 10）として「防災無線は聞き取りづらい」「窓を閉めていると何を言っているのかわからない」などの回答もあった。

19.0%が「防災無線での啓発活動を知らない」と回答しており、防災無線が聞こえづらい地域がある可能性もあるので、防災無線だけではなく、ほかの媒体を活用した啓発活動の方法などを検討する必要があると考える。

.....

設問 10. 振り込め詐欺対策に関する御意見を自由に御記入ください。

（抜粋）

- 自分は大丈夫と信じている人が意外と詐欺に遭う
- 迷惑電話が平均すると月一回程度でしたが、多いときには週一の時もあった。設置してからはまだ一度もかかってきていない。とても効果があると思う
- 機能付き電話機を設置してほとんど迷惑電話がなくなった。録音機能が効果あると思う
- 電話帳に記載していない番号は出ないようにしている
- 防災無線は聞き取りづらいし、あまり注意して聞いていない。「ああ、またやってるわ」程度にしか感じていないように思うし、特に高齢者にはあまり効果ないように思う
- 自分は振り込め詐欺に遭わないと思わず、電話の前に詐欺防止対策のポスターを貼る
- 友達 3 人に紹介。本当に安心した。全然電話がかかってこなくなった。地方の友達に市の補助で購入したと言ったらうらやましいと言われた
- 電話に出たときに名前は絶対に言わないことだと思う
- 手口をいろいろ変えてくるので、テレビや新聞等でその情報を知ることが大切だと思う。電話を変えたお陰で勧誘の電話も減り、助かっている
- 防災無線は窓を閉めているとあまり聞こえず、何を言っているのか分からない。ハガキや携帯等の巧妙な手段で詐欺があるので、電話だけでなく防止対策があれば良いと思う
- 以前は電話が鳴るとすぐ受話器を取っていたが、意識して留守電のメッセージを聞くようになった
- 迷惑防止、留守電機能設定をしているため、安心していられる。少しでも被害者が出ないよう願っている

- 迷惑防止機能付き電話があれば、本当に用事のある人だけがかけてくるようになるので、安心していられる
- 声とかが息子の声に似ているので、合言葉を作っておくとよいと思った
- 迷惑防止機能を利用してからは、詐欺以外の勧誘電話等も非常に少なくなり、面倒でなくなった
- 各自が被害に遭わないよう注意するしかないと思うが、そのためにも振り込め詐欺被害の実例を記録し、注意点、対策を周知したらよいのではないか
- 振り込め詐欺のことはメディアなどを通して皆さんご存知だと思うが、いざ自分にかかってきたときは詐欺と思わず対応してしまう人が多いと思う

.....

自分でできる対策として

- ・留守番電話の設定をする
- ・電話が鳴ってもすぐ受話器を取らず、留守電のメッセージを聞くようにする
- ・電話の前に詐欺防止対策のポスターを貼る
- ・電話帳に記載していない番号には出ない
- ・電話に出たときに名前は言わない
- ・変わっていく手口の情報をテレビや新聞等で知ることが大切
- ・家族で合言葉をつくる

との意見があった。

市に望む対策として

- ・ハガキや携帯等の巧妙な手段による詐欺があるので、電話以外の詐欺への防止対策があればよい
- ・各自が被害に遭わないよう注意するしかないが、そのためにも振り込め詐欺被害の実例を記録し、注意点や対策を周知したらよいのではないか

との意見があった。

詐欺に遭うのは特別な人ではなく、誰にでもその可能性があることを示唆して

- ・自分は大丈夫と信じている人が意外と詐欺に遭う
- ・振り込め詐欺のことは皆さんご存知だと思うが、いざ自分にかかってきたときは詐欺と思わずに対応してしまう人が多いと思う

との意見があった。

.....

第3章 今後の対策

- ・電話 de 詐欺の被害に遭いやすいのは高齢者。高齢者には、一目でわかるチラシや広報ふなばしなどの紙資料が効果的であることから、紙資料を用いた周知啓発活動を重点的に行う。
- ・高齢者が足を運ぶことが多い、身近にある市の施設へのチラシ等を優先的に配架する。
- ・「いつ誰に不審な電話がかかってくるかわからない」「誰が被害にあってもおかしくない」「犯人と話をしたら危ない」という意識を持ってもらう。
迷惑電話防止機能付き電話機等の使用によって不審な人物と通話をしなくてもよい環境を物理的にととのえることが、安心安全な暮らしにつながることや、迷惑電話防止機能付き電話機等の設定は簡単にできることなど、迷惑電話防止機能付き電話機等の効果や利便性について、防犯講話、広報ふなばし、ホームページ等により広報する。
- ・迷惑電話防止機能付き電話機等の活用が難しい場合は、留守番電話設定や電話番号表示機能の活用等によって被害防止対策ができることを広報する。
- ・迷惑電話防止機能付き電話機等は、物理的に迷惑電話を防止して電話 de 詐欺の被害を未然に防ぐものであるが、日常生活を送る上で使いづらさを感じる方もいることは否めないので、誰もが使いやすいものになるよう、電話機等の機能の向上が望まれる。
- ・市内全域に防災無線による啓発の内容が伝わるよう、防災無線だけではなく、ほかの媒体も活用した啓発活動についても検討する。

～～～ 結びに ～～～

「いつ誰に不審な電話がかかってくるかわからない。誰が被害にあってもおかしくない。犯人と話をしたら危ない。留守電でも迷惑電話防止機器でも、何かしらの対策をしなければ」と考えて市の補助制度を利用されたのが多かったと思われる。

市が補助対象としている迷惑電話防止機能付き電話機等を使用することで、物理的に迷惑電話を防止することが可能となる。この電話機等の有効性を友人などに紹介する → この電話機等が広く普及する → 被害に遭う方が減少するという、よい流れも生まれる。あわせて、人と人とのつながりがもたらす地域の防犯力の強化にも期待ができる。

留守番電話の設定等、自分でできる対策をとることも被害防止に有効であるが、その対策のみだと不安を感じる方には、ぜひ市の補助対象である迷惑電話防止機能付き電話機等を活用して被害防止を諮り、大切な財産を守っていただきたいと、切に願うものである。

第4章 調査結果一覧

設問1. 迷惑電話防止機能付き電話機等購入補助制度は、どこでお知りになりましたか。(複数回答可)

ア	広報ふなばし	484	37.9%
イ	市ホームページ	36	2.8%
ウ	市作成チラシ	189	14.8%
エ	販売店	194	15.2%
オ	市・警察の防犯講話	23	1.8%
カ	町会・自治会の回覧	143	11.2%
キ	友人	89	7.0%
ク	家族	62	4.9%
ケ	その他	56	4.4%
	合計	1276	100.0%

設問1-1 チラシ入手先

	フェイス	37	20.7%
	出張所	39	21.8%
	連絡所	6	3.4%
	公民館	54	30.2%
	その他	43	24.0%
	合計	179	100.0%

設問2. 迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したきっかけは何ですか。

ア	被害に遭った、または遭いそうになったことがあるから	223	18.7%
イ	アには該当しないが、防止対策をしたかったから	537	44.9%
ウ	電話機が古い・故障したから	383	32.1%
エ	その他	52	4.4%
	合計	1195	100.0%

設問3. 仮に、補助制度がなくても迷惑電話防止機能付き電話機等を購入したいと思いますか。

ア	はい	644	69.2%
イ	いいえ	287	30.8%
	合計	931	100.0%

設問4. 電話機等購入補助制度を、友人などに紹介しましたか。

ア	はい	717	76.0%
イ	いいえ	226	24.0%
	合計	943	100.0%

設問5. 購入した電話機等の迷惑電話防止機能は設定していますか。

ア	常に、またはほぼ常に設定している	894	94.5%
イ	設定を解除していることが時々ある	38	4.0%
ウ	設定を解除していることが多い	14	1.5%
	合計	946	100.0%

設問7. 設定は自分でできましたか。

ア	自分でできた	485	52.1%
イ	家族に頼んだ	281	30.2%
ウ	友人に頼んだ	14	1.5%
エ	購入した店に頼んだ	112	12.0%
オ	その他	39	4.2%
	合計	931	100.0%

設問8. 迷惑電話防止機能付き電話機等の購入以前、振り込め詐欺等の実行者と思われる者との通話の頻度は、多い時はどのくらいでしたか。

ア	週3回以上	18	1.9%
イ	週1~2回程度	80	8.6%
ウ	月1回程度	84	9.0%
エ	数か月に1回程度	242	25.9%
オ	ほとんどなかった	345	36.9%
カ	留守電で相手を確認してからとるようにしていたので、なかった	165	17.7%
	合計	934	100.0%

設問9. 振り込め詐欺被害防止のために市の防災無線で実施している啓発活動は、被害防止にどれくらい効果があると思われますか。

ア	大いに効果がある	165	17.7%
イ	ある程度効果がある	419	45.0%
ウ	あまり効果がない	171	18.3%
エ	防災無線での啓発活動を知らない	177	19.0%
	合計	932	100.0%

振り込め詐欺対策電話機等購入費補助金の
利用者に対するアンケート調査報告書
～ 分析 及び 今後の対策 ～

船橋市 市民生活部 市民安全推進課
〒273-8501 千葉県船橋市湊町2-10-25
電話：047-436-3110