

令和4年度静岡県消費者安全確保地域協議会 会議録

日 時	令和5年1月31日(火) 午後2時から午後3時30分まで
場 所	静岡県庁西館4階第一会議室A
出席者 職・氏名	<p>静岡県弁護士会 弁護士 青柳 恵仁 静岡県司法書士会 司法書士 小楠 展央 静岡県民生委員児童委員協議会 主任 小澤 裕美 静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会 副会長 下谷 信雄 静岡県消費者団体連盟 会長 小林 昭子 特定非営利活動法人しずおか消費者ユニオン 理事 江崎 玲子 一般財団法人静岡県銀行協会 総務部長 笹本 昭裕 静岡県労働金庫 地域共生推進グループ課長 池田 和也 財務省東海財務局静岡財務事務所 主任調査官 勝治 裕視 日本貸金業協会静岡県支部 事務長 福井 秀明 静岡県警察本部生活安全企画課 犯罪抑止対策課長補佐 尾藤 厚至 静岡県警察本部生活保安課 環境経済課長補佐 佐口 宣充 静岡県警察本部捜査第二課 企画指導補佐 吉村 潤 静岡県警察本部警察相談課 総合相談補佐 名倉 正人 静岡県教育委員会教育政策課 主任 鈴木 進吾 静岡県健康福祉部地域福祉課 地域福祉班長 中村 有加里 静岡県健康福祉部福祉長寿政策課 課長代理 花嶋 慶 静岡県経済産業部商工金融課 経営資金班長 池田 紀美子 静岡県東部県民生活センター 消費者行政班長 海野 一郎 静岡県中部県民生活センター 消費者行政班長 中村 秀実 静岡県西部県民生活センター 消費者行政班長 藤井 真理子 賀茂広域消費生活センター 所長 松永 俊乃 静岡県くらし・環境部 県民生活課長 望月 希世美</p>
議 題	別紙次第議事のとおり
配付資料	<p>資料1 高齢者の消費者被害の現状と消費者安全確保地域協議会について 資料2 消費者安全確保地域協議会の設置状況について 資料3 市町における包括的支援体制に構築について 資料4 県内における多重債務者相談の取組について 資料5 貸金業の監督行政及び多重債務相談の状況について 資料6 金融庁広報誌アクセスFSA 資料7 静岡県内居住者相談分類別受付実績及び貸付自粛制度に係る登録等 受付実績</p> <p>意見交換資料 令和4年特殊詐欺被害の状況及び被害防止の取組について</p> <p>参考資料1 静岡県消費者安全確保地域協議会設置要綱 参考資料2 重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携に ついて</p>

1 開会（挨拶）

（県民生活課長）

本協議会は消費者行政担当課と、関係団体の皆様との間で、消費者の安全を確保する取組を効果的かつ円滑に行うための協議や情報交換を行うことを目的として、年一回この時期に開催しています。

本県における消費生活相談の状況は、直近令和3年度のデータでは、令和2年度と比較し相談件数は減少しましたが、令和4年度に入り、12月末のデータを昨年同期と比較すると、若干増加傾向にあります。また、高齢者については、他の年齢層と比較し、依然として高額の被害に陥りやすい傾向が続いています。

近年では、社会のデジタル化の進展により、SNSやインターネット等をきっかけとする副業、投資などのもうけ話に関する被害相談が高齢者でもみられるようになってきました。一方で、高齢者では依然として訪問販売や電話勧誘による被害が多く、高齢者の単身世帯が増加している昨今、地域の見守り活動はますます重要となっており、県内市町における消費者安全確保地域協議会の設置に努めていく必要があると考えています。

多重債務問題については、平成18年12月の改正貸金業法の成立及び平成22年10月の完全施行後下火になっておりますが、先ほどお話しした投資、副業に関するもうけ話などをSNS等で若者に持ちかけ、消費者金融に借金をさせる手口でお金をだまし取るという悪質な例も目立ってきています。

また最近のネットサービスの多様化により、オンラインカジノ等ギャンブルが以前と比較してより手軽に始められる環境になっております。このことはギャンブル依存症及び多重債務問題へつながることが懸念され、今後も注視していく必要があると認識しています。

このように多様化する課題に対応するためには、様々な分野から知見をいただき、幅広い視点で施策を推進していく必要があると認識しております。

本日は忌憚のない意見をいただきますようお願い申し上げます。

2 議事

(1) 高齢者の消費者被害の現状と消費者安全確保地域協議会について（県民生活課）

本日は最初に最近の高齢者、障害者の消費者被害の状況、次に消費者安全確保地域協議会について説明します。

令和3年度の県内の消費生活センターにおける消費生活相談件数は、全体の傾向として令和2年度より減少しました。年代別では60代、70代以上の相談が大きな割合を占めています。また60代、70代で相談した人の平均既支払額が他の世代よりも多くなっており、高齢者の消費者トラブルが深刻になりやすいと考えられています。

消費者庁発行の消費者白書によると、65歳以上は全体と比較して、訪問販売や電話勧誘販売といった分野で割合が高くなっています。特に認知症等高齢者においては、訪問販売が大きな率を占めております。高齢者の被害が多くなりやすい理由は、①若い世代と比較して資産を有している、②「お金」・「健康」・「孤独」の『3K』に不安がある ③平日の昼間、一人で自宅にいることが多い、ということが挙げられます。

また高齢化が加速し、高齢者の数が増加、高齢者のみの世帯も増えたことにより、周囲に見守っても

らう人がいない、少ないことが挙げられます。認知症等高齢者の消費生活相談の特徴としては、①本人が被害に遭っていることにそもそも気がついていない、②契約を繰り返してしまい、被害が深刻化、③また被害に遭ったことを恥ずかしいと感じ、家族に迷惑をかけたくないと思ったり、自分自身を責めたりして周りに相談しない、ということが挙げられます。結果、何度も被害に遭った頃、当事者本人ではなく、本人以外の周りの人や離れて暮らす家族から相談が寄せられることが多いという傾向があります。本人以外の人から相談が持ちかけられるという点では障害者の方の被害についても同じ傾向があります。

消費者安全確保地域協議会は認知症等の高齢者や障害者の消費者被害を防ぐ目的で、自治体が主体となって設置する協議会です。協議会の機能として、地域での見守り活動等を通じて高齢者等の消費者被害を迅速に消費生活センターにつなげる仕組み及び構成員間の個人情報の共有により、消費者被害防止の実効性を確保するという2点があります。病院、教育機関、地域包括支援センター、地域の事業者等により構成される協議会を設置、事務局を各市町の消費生活センターが担当し、年1回から2回ほど会議を開催し、消費者被害防止のための情報を共有しています。

また協議会の構成員は実際に消費者被害が疑われるという情報があった場合に、消費生活センターに連絡し、問題を解決するという仕組みであります。

消費者安全確保地域協議会は、既に全国各地の自治体に設置されており、設置方式は様々な形態がありますが、資料に描かれている図のように、既存の福祉の見守りネットワークを活用して設置をする形態が多くなっております。

(2) 高齢者の消費者被害の現状と消費者安全確保地域協議会について（県民生活課）

資料2をご覧ください。

現在全国では12月末時点で416の自治体に設置されております。

各都道府県の設置状況については進んでいる地域とそうでない地域でバラツキがあり、比較的近いところでは、愛知県や埼玉県で多く設置が進んでいます。

愛知県では各市町への働きかけ、例えば福祉部門、地域包括支援センターへの働きかけを地道に行っているようです。埼玉県では、委託事業で適格消費者団体に「見守り推進員」と呼ばれる支援員制度を構築し、市町村に対する働きかけ・支援を実施しており、消費生活部門と福祉部門との連携促進を図っているようです。

本県の財政状況が年々厳しくなっている中、新たに事業を予算化して協議会設置を促進するのは難しいのですが、本県においても他県の例を参考にしながら、設置の支援を進めていきたいと考えています。

続きまして本県での設置状況ですが、今年度7月に県内において新たに南伊豆町で、設置されました。昨年度の東伊豆町に続き、福祉の見守りネットワークを母体として設置が進んだものです。

南伊豆町設置までの経緯としては、平成24年度から警察、消防、介護事業所、金融機関等を構成員とした「南伊豆町高齢者見守りネットワーク」をつくり、町民の見守り活動を行っていました。現在の福祉の側面で行ってきた見守り活動に消費の視点を取り入れることで、既存の活動が消費者安全確保地域協議会となりました。

今年度も11月に協議会を開催し、賀茂広域消費生活センターから最新の被害状況や被害防止のポイントについての説明を行うなどし、関係機関で意見交換を行いました。

なお、現在設置されている市町は他に富士市、東伊豆町があり、協議会の概要は資料に記載のとおりです。それぞれ、今年度も協議会を実施し、見守りのための情報交換等を行いました。

本日こちらに来られている各団体の皆様にも、今後県内の自治体で設置の動きがあった場合に、この協議会の趣旨に御賛同いただき、地域の見守り活動に協力していただきたいと思います。

(3)市町における包括的支援体制の構築について（福祉長寿政策課）

市町における包括的支援体制の構築についてご説明をさせていただきます。

タイトルの包括的支援体制ですが、社会福祉法の改正により市町が体制の構築に努めるということが明記されています。改正に至った背景は地域福祉を取り巻く社会状況の変化に対応するということです。

資料に記載されているとおり、まずは少子高齢化の影響が関係しています。令和4年では30.2%と毎年統計をとっておりますが、今年度初めて本県で30%を超えたという状況であります。また地域の繋がり希薄化、複数の分野にまたがるような複合的な課題、またライフスタイルの変化など、課題が多様化しています。

具体的には8050問題ですとか、育児と介護のダブルケア、また大人の引きこもりといったこれまでの分野別、属性別の枠組みでは解決困難な事案が顕在化、増加していることがあります。消費者被害においても、生活困窮者の多重債務や認知機能の低下が見られる高齢者の問題など、先ほど説明がございました通り、福祉分野との連携が必要となっているものと考えています。

このような背景を踏まえ、地域住民が抱える問題・課題について受け止め支援する体制として、この包括的支援体制を各市町が構築する必要があり、県は市町の体制構築に向けた取り組みを支援しております。

市町における包括的支援体制については三つの支援が必要となります。

1点目が相談で、分野や属性を問わずに相談を受け止める相談支援、2点目が社会との繋がりや参加を促す参加支援、3点目が地域の居場所を作って、地域課題の解決を図っていく、地域作りに向けた支援です。包括的な相談窓口の設置状況については、包括的な相談窓口があると回答している市町が19市町です。この19市町の内訳は、ワンストップ型が4市町、他に多機関連携型、いろんな課が連携して対応し、一つの窓口のような形をとっている市町が15と、合計19市町が設置されているという状況です。

次に県の取組みを紹介します。目標ということで、包括的相談支援体制を行う市町数について、令和6年度までに35市町、県内全市町において整備を行うことを目指して取り組んでいます。そのための具体的な県の事業として、包括的相談支援体制構築事業を令和2年度から実施しています。これは先ほど申し上げた三つの支援のうち相談支援、こちらが複合的な課題の解決にあたっての入口となる重要な支援ということで取組みを進めています。

まずは市町の体制構築支援として、市町へのアドバイザー派遣、市町の体制整備に係る相談支援、支援体制構築推進部会の設置を行っています。

次に人材養成研修として、関係機関と連携することができる担当職員の養成・育成研修を実施しています。

最後に地域別研修事業ということで、地域別の研究会を県内5箇所で行って、意識の醸成や先進事例の紹介というものをしています。

もう一つの取り組みが、「誰ひとり取り残さない福祉の仕組みづくり事業」であります。昨今、孤独・

孤立の問題が言われているところではありますが、そのような状態に陥ってる方に対して、ご相談を受けるのを待っているのではなく、こちらから先に出向いていくことが重要と考えており、そのため、福祉関係者の皆様の協力をいただいて、支援が必要な人の実態把握等を実施するものです。

具体的には民生委員、介護職員、見守りネットワークの方の協力を得て、普段の業務の中で「この人は支援が必要な。」と、そういった気付きがあったら、情報を提供していただいて、その情報も市町ですとか地域包括支援センターで確認をして、必要に応じて支援につなげていくということを、今年度モデル的に富士宮市で実施をしています。

資料の一番下のところにも記載していますが、富士宮市では協力事業者に対し、12月に説明会を実施し事業への協力を依頼したところです。

こちらは県内様々な市町に実施にあたって相談をさせていただいたところ、「なかなか現時点では実施が難しい。」というようなお返事をいただいたところもありました。その理由を聞くと、そういった孤独・孤立な人を見つけても、見つけた後どうしたらいいか、どう支援をつなげていったらいいか、そのところがまだわからないという意見がありました。

このため、見つけることと合わせて、見つけた後の体制整備、その後の解決に向けた道筋を今後整備していくことが重要ではないかということで、その体制整備を進めているところでもあります。

(4) 多重債務者相談の状況と県の取組について（県民生活課）

県内東部、中部、西部の各県民生活センターにおける相談状況は、全国的な多重債務相談の状況と同様に約10年前のピークから年々減少しています。

令和4年度11月時点では、100件と昨年度の81件と比較して若干上回るペースとなっております。

次に多重債務に関する消費者行政職員、消費生活相談員の研修の取り組みとしては、東海財務局が主催する年2回のオンライン研修について県民生活センター及び県内各市町に周知し参加を呼びかけ、当日参加できなかった相談員等の方のために動画のURLや資料を県民生活センターや消費生活センターに提供しました。

次に12月の多重債務者相談推進月間の取り組みです。

国では平成20年より9月1日から12月31日を「多重債務者相談強化キャンペーンとし、本県においては、毎年12月を「ふじのくに多重債務者相談推進月間」として、県内各地で弁護士、司法書士の専門家による多重債務相談を開催しました。今年度は県の各県民生活センター、賀茂広域消費生活センター、県内17市町において実施しました。

そのほか、多重債務問題関係としまして、県の障害福祉課精神保健福祉室主催の会議にも参加しました。これは、多重債務等借金の問題により自殺へと追い込まれたり、ギャンブル等の依存症が多重債務問題を起こす引き金となることから、本課が精神保健福祉室で担当する各種計画策定のための構成機関等になっているためであります。

本課では多重債務問題で相談があった場合には精神保健福祉センター等各医療機関等の相談窓口を紹介するなど、福祉関係部門と連携を図っております。今後も多重債務相談業務についての状況を注視し、広報・啓発活動を推進していきます。

(5) 貸金業の監督行政及び多重債務相談の状況について（東海財務局静岡財務事務所）

貸金業者への監督行政と、多重債務の相談の状況について資料5と6を使って説明させていただきます。

まず、貸金業者の監督行政の状況についてです。金融庁の「貸金業者向けの監督指針」等に基づき、財務局・財務事務所と都道府県が貸金業者を監督しております。令和4事務年度の主な重点事項について、皆さんに関係するところをご紹介します。

まずは、成年年齢引き下げを踏まえた対応です。令和4年4月から成年年齢が18歳へ引き下げられたことから、若年者の消費者被害を防止するために、若年者への貸付実態等を把握し、過剰与信の防止の観点から、丁寧なモニタリングに取り組んでおります。

続いて、多重債務問題への対応についてです。近年、給与ファクタリングやSNS個人間融資、ツケ払いの現金化など、新たな手口のヤミ金融が広がりを見せています。そのため、政府広報や金融庁のツイッター等SNS、金融経済教育など様々な媒体を活用して、国民の皆様に対し、注意喚起に取り組んでいます。

続きまして、都道府県等との連携強化、日本貸金業協会との連携強化です。まさにこのような会議の場で、貸金業法に対応した監督や金融犯罪への対応につきまして、協議会のメンバーの皆様とも緊密な情報交換を行い、地域の実態について、共有していきたいと考えております。

続きまして、多重債務相談の受付状況について報告します。東海財務局では、2008年4月に多重債務相談窓口を設置し、借金でお困りの方々からの相談を無料で電話または面談で受け付けています。こちらの資料に2021年度の数字が記載されており、当財務局管内、愛知県、岐阜県、三重県、静岡県の東海4県における新規受付数が556件と、前年比では9.7%減少。2018年度をピークに減少傾向が継続しております。

このうち、新型コロナの影響を受け債務の返済が困難になってしまった等、コロナ関連の相談は80件ということで、約15%を占めています。静岡県については、2021年度の新規受付件数556件のうち、55件約1割です。またコロナ関連の相談は、9件とこちらも約1割となっています。

また借入のきっかけについては、こちらの資料にある通り、商品サービスの購入が271件、次いで低収入、収入の減少というのが257件となっており、静岡県でも同じような傾向であります。

続いて、相談のきっかけについてです。きっかけの約4割が、「借金でお困りの方」というリーフレットやカード型の広報チラシを見て相談に繋がったケースであります。こちらの広告の設置にご協力いただいた、金融機関や県内各市町、社会福祉協議会、コンビニエンスストア等の皆様に多重債務問題の解決に大きく貢献していただいたと思っております。この場を借りてお礼を申し上げます。

相談対応結果は、債務整理を目的として、弁護士、弁護士会、日本クレジットカウンセリング協会等の専門家を紹介したものが341件と最も多くなっています。

また、東海財務局は金融ホットラインを設置し、こちらは金融機関、貸金業者、証券会社等の金融サービスを利用される方からの相談等を受け付けております。こちらで受け付けた業態、分野別受付件数では、銀行等の預金・融資に関する相談というのが、2021年度では45%と最も多く、それに次いで、貸金に関する相談が75件ということで、こちら1割ぐらいとなっております。貸金に関する相談75件のうち、静岡県内の居住者からは5件ほどで、その内容といたしましては、全てヤミ金に関する相談です。以上相談の状況です。

続きまして、相談を受け付けた特徴的な事例を紹介します。それぞれ、相談事例のポイントや当局がとった対応やアドバイスを記載しておりますので、参考にしていただけたらと思っています。

次に資料6の金融庁の広報誌をご覧ください。

2ページ目から、最近のヤミ金融について紹介させていただいています。こちらも参考にしていただけたらと思います。

(6) 静岡県内居住者の貸金業相談及び貸付自粛制度登録等受付実績について

(日本貸金業協会静岡県支部)

当協会では、貸金業界の自主規制機関として貸金業者の業務の適正な運営を確保し、資金需要者等の利益の保護を図っています。資料にありますように、協会員の法令等遵守態勢整備の支援ですとか、監査や研修の実施、それから相談対応、調査研究、行政協力事務から貸金業務取扱主任者に関する業務等に取り組んでおります。詳しくは、3ページ目にあるように冊子「日本貸金業協会のご案内」の中で詳しく書いております。

資料2ページ目はこの「ご案内」の抜粋であります。貸金業界の最近の動向につきましては、資料1ページの表1の通り、全国ベースでは財務局登録、都道府県登録のいずれも緩やかな減少傾向にありまして、協会の加入率は直近10月末時点で64.74%となっております。一方静岡県内の貸金業者数については財務局登録の業者は5社で変化はありませんが、静岡県登録業者の方は、今年度の上期中に廃業により2社減少しまして27社となっておりますけれども、協会の加入率は81.25%と全国水準に比べると依然として高い水準を維持しているところであります。

次に静岡県内の居住者による相談受付件数であります。4ページ目の資料をご覧くださいと、全体としては、昨年度の上半期170件に対し今年度の上半期は204件と前年同期比34件、20%増加となっております。この中でも、多重債務関連相談につきましては、昨年度の上半期42件に対しまして、今年度上半期62件、前年同期比20件ですから47.6%の増加となっております。なお、5ページ目の通り、苦情・紛争に係る受付実績はありませんでした。

次に多重債務問題の対応策の一環としまして、私どもの方で貸付自粛制度への登録事務を行っており、登録実績につきましては今のこの6ページの資料の通りであります。借入抑制のための抑止力として一定の成果を上げているものと考えています。なお、貸付自粛制度登録手続きについては、2020年4月からウェブによる手続きを可能としており、これによる登録件数は全国で73.4%となっている中、静岡県では残念ながら64.6%とやや低調であるので、今後さらなる周知が課題ではないかと考えています。

若年層の金融トラブルへの注意喚起については、昨年4月に若年者が巻き込まれやすいトラブル事例を動画で紹介するYouTubeの公式チャンネルを開設し、その他に若年者金融トラブルホットラインを開設しました。

また研修教材や啓発資料としても利用可能な「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」を発行しており、無料で配布しています。

各方面から大変評価をいただいております。協会のHPよりQ&Aを注文することができるので、ぜひご利用いただきたいと思います。

【意見・質問等】

(静岡県労働金庫)

皆様のお手元にあるこの「マネートラブルにかつ!」という冊子ですが、全国の企業労働組合、学校、自治体など、幅広く活用されていて、全国では、300万部以上発行されている冊子であります。

こちらは2005年に初版を発行してから、複雑化、高度化、重層化している消費者トラブルに対応すべく改定を重ねて、現在は第6版ということになっています。

特に18ページ以降の「ネット社会のダークサイド」、「楽しんで儲かる」の章については、近年増えているトラブルについて記載しています。この冊子を利用し、年齢層に合わせた消費者教育等を随時行っています。

ここまでの会議を聞いた感想ですが、最近よく巷では「社会的処方」、薬で病気を治すのではなく、社会的繋がりを持って、問題を解決していくことを重要視すると聞きます。

まさにこの多重債務問題も現状の解決だけではなく、その後の生活改善や、生きがいの創出などが必要ではないかと感じています。この会議に参加している各企業だったり、各組織が連携し社会全体で伴走的支援を行うことができれば、より根本的な問題解決に繋がるのではないかと感じています。

(静岡県銀行協会)

資料4「県内における多重債務者相談の取組について」に関し、今年度の消費者金融関係相談件数について、6月の相談件数が多いが要因は何でしょうか。

(県民生活課)

特に6月が多いことについて、はっきりとした要因は不明であります。6月に限らず全体的に昨年と違う点について見た場合、どの年代層が増えたのかと申しますと、20代と60歳以上で増えています。すべての方ではありませんが、年齢層が高い60歳以上では、収入減による相談、例えば物価高とか、集中豪雨等災害の影響等様々な要因が考えられます。若者については、様々サービス、例えば美容系サービスを契約するとき金融機関にお金を借りるといふようなところで相談があったと考えられます。借入金額では、分類上100万円未満の相談が多かったです。

3意見交換

(県警生活安全企画課)

まずは、特殊詐欺以外の他の刑法犯認知件数についてであります。静岡県内で刑法犯の認知状況について見ると順調に減少しております。ピーク時がこの平成14年であり、このときには約6万3000件ありましたが、昨年は、速報値で約1万4000件となり、ピーク時、平成14年の約23%まで減少しているものとなります。

続いて、特殊詐欺被害状況の推移について、平成24年からの資料となりますが、この状況を見てみますと、増減を繰り返しながら、全体的に若干増加傾向にございます。令和3年中の被害につきましては件数が374件であり、令和4年につきましては、400件以上の被害が確認されておりました。2年連続で増加をしているという非常に厳しい状況であります。これは速報値となりますが、被害件数につきましては417件で、前年比プラス48件、被害額につきましては、9億429万円と、前年比でプラス1億4325万

円ということで、件数、被害額ともに、非常に危機的な状況であります。昨年中被害にあった額の最高額は1件で、3,900万円といったケースもございました。また、全国では昨年中の被害額は281億円であり、非常に全国的にも厳しい状況が続いているものとなります。

この表を見てみますと、やはり65歳以上が、男女ともに多くなっておりまして、約9割、そのうちの女性が、約8割を占めている状況にあります。この被害者の女性の約8割が、被害に遭った際、独居もしくは昼間1人で生活しており、一人にいるときに被害に遭っている状況が多いという分析結果です。やはり改善するためには、こういった被害の中心層の方に特化した対策というのが求められているものとなります。

資料6ページは、被害者の方にアンケートをとらせていただいた結果です。被害に遭われた方ですが、令和3年になりますが、192人を対象にアンケートした結果、約8割の人が、特殊詐欺について知っていたという回答をしております。詐欺のことについては知っていながらも、騙される実態というのが浮き彫りになっております。よく「この詐欺については知っていたが、自分のもとに、そういった詐欺の電話がかかってくるとは思わなかった。」という言葉がよく聞かれます。

資料7ページは特殊詐欺の手口で、これにつきましては、従来からある息子や親族をかたった、オレオレ詐欺や、あと介護保険料が戻ると偽って、ATMに誘導してお金を振り込ませるといった還付金詐欺です。あとは「あなたのキャッシュカードを使った犯人を捕まえた」と言って自宅を訪れて、カードを確認するふりをして、すり替えて済むといった「キャッシュカード詐欺盗」といった手口がありまして、こういったような特殊詐欺の手口は多岐にわたっております。こういった犯人は、次々とこういった新しい手口を生み出し、また、変則的に手口を変えながら、犯行に及ぶということです。

いずれの手口にしても、共通していることがございまして、まず不安を煽る、それから解決策を提示して信用させる、そして騙し取るといった筋書きがあります。内容的にも脅迫に近いもので、しかも、身内のことであり、非常に騙される人も、動揺が大きく、またそこで迷っているとさらに駄目押しし、「このお金は後で返ってきますから。」といった嘘をついて決断をさせる、といった流れがあります。相手が一人の方の場合は、この劇場型と呼ばれる、騙すときに警察官役が出てきたり、あと市役所職員役が出てきたり、あと金融機関の職員を騙るといった多数の人物が登場しまして、最終的には騙されてしまいます。

特殊詐欺がはびこる背景というのはやはりこの犯罪組織の暗躍というのが考えられております。犯罪グループにつきましては、まず一番上に指示役がおりまして、その下に電話する「架け子」、後はATMで現金化、キャッシュカードを詐取る「出し子」と言われるのがいたり、その末端に現金を受け取る「受け子」がおります。あと、その他にも他人名義の通帳やその携帯電話を用立てるものがあります。

ここからは被害防止対策の話となります。今日、特殊詐欺に対して県警では捜査と並行して様々な被害防止対策を行っております。大別しますと、騙されないための、現金を取られない対策となります。

まず騙されないための対策の一例を挙げますと、昨年来行っております対策として、「さくらセーフティ作戦」があり、戸別訪問や街頭広報を通じて、この高齢女性に対する被害に遭いやすい世代の女性に対する広報活動を展開しております。従来は、「高齢者の皆さん」という呼びかけがどうもピンとこないことが多かったようです。特に女性の方、シニアの方の意識もありますので、ピンポイントで昭和32年以前生まれのほしい65歳以上の女性の方を対象としており、被害の中心層に届く広報戦略を展開しております。ちなみにこのさくらセーフティ作戦の「さくら」とは、「詐欺から女性の暮らしを守るという」

文字の頭を取って命名したものとなります。

また詐欺電話や被害の多い地区を「特殊詐欺被害防止推進地区」として指定する取組を行っております。これは、その町内の方の地元意識に訴えかけて、より意識を高めてもらうための作戦となります。

「静岡県の皆さん」とお伝えするよりも、やはりこのローカルで地名を出し、ローカル色を出すことで自分のこととして感じてもらうものであります。活動にあたっては自治会を通じまして、資料の写真にあるような黄色い看板を掲げたり、あとパトカーの音声による街頭広報により周知していくほか、高齢女性の方を中心に交番の警察官が訪問しまして、詐欺の手口や電話機の対策の方法を教えるなどの防犯指導を行っております。

次に企業等にご協力いただいて連携した対策も行っております。これを記載させていただくのは一つの例となりますが、県内のガス会社にご協力いただきまして、ガス会社のお客さんや職員の家族を対象として、詐欺電話対応訓練といったものを実施しております。これにつきましては、実際にお客さん、職員さんの家族に対して、あらかじめ詐欺電話、警察官がその犯人役に扮して詐欺電話をかけるということを通じた上で実際に電話をかけ、詐欺の電話を体験していただいて、詐欺電話に対する抵抗力を養っていただくものとなります。この他様々なご協力をいただいて対策を行っております。

14 ページを御覧ください。続きまして「騙されても現金を取られないための対策」についてです。

これにつきましては、金融機関の皆様にご協力をいただいて、窓口での声かけと、警察への連絡を特にお願いしているものとなります。金融機関の多くの職員の方に、こういった対策で被害を防いでいただいている現状がございます。

15 ページに、その一つとしまして、この「預手プラン」という対策がございます。これにつきましては、当初の目的としまして、現金が直接犯人に渡らないように、例え犯人にあたったとしても現金化しにくいように、75 歳以上の 300 万円以上の出金をする場合に、金融機関の窓口で現金の代わりに預金小切手を勧めているものです。実際の運用としましては、この年齢条件以下の方についても積極的に金融機関の方に警察に通報していただきまして、詐欺による出金ではないかというのを共同して確認し、時には本当に詐欺の被害ということで、出金を思いとどまったりしていただいております。

16 ページに、この預手プランで詐欺を防いだ、未然防止した状況となりますが、平成 24 年から開始しております。昨年までで、858 件、額にしまして約 24 億円の被害を防いでおります。

最後になりますが、以上特殊詐欺の状況について、申し上げさせていただきました。日々この変化する特殊詐欺に対して、県警では重点的な対策に取り組んでおりますが、これは多くの皆様、関係の団体の皆様等のご協力なくして実現することはできません。また皆様の職場、ご家族にもお話することも大切です。この被害に遭いやすい高齢者のお宅には、電話機対策というのも非常に効果的でありますので、やはりこの社会全体一丸となって、関係機関団体と一丸となってこの特殊詐欺を根絶するということが必要ですので、今後ともご協力をお願い致します。

【意見・質問等】

(静岡県司法書士会)

警察の皆さん本当にご苦労されていると思います、ありがとうございます。

私から今の報告に関して、四つ質問させてください。

1 点目はパワーポイントで示していただいた資料が、実は私の手元に今見あたらなかったもので添付フ

ファイルか何かでいただけたらというのがまず1点目です。

それから2点目、特殊詐欺被害、これは日本特有の犯罪なのか、外国では日本と同じようにこんなに被害がひどいのか、あるいは外国で何かうまくいっている国はあるのか、というのが2点目です。

3点目が、先ほどの報告の中に警察に被害届が出されたもの、被害総額がお示しされていたと思うのですが、一方で私ども消費者の関係、消費者被害だと、消費生活相談に出てくる被害は全体の10パーセントもいかないぐらいで、実は真実の被害はものすごい多いようです。

そこで、特殊詐欺被害で警察に被害届を出さない方がどれくらいいるのか何かお調べになっていらっしゃるかどうかというのが3点目です。

4点目は、実はついこの間、私の携帯電話にショートメールで「電話してこい。」みたいなメールが突然届いたので、もうそろそろこれだけデジタルとか科学が発達してる社会では、個人でも逆探知できるようなシステムっていうのが、警察や電話会社が連携して作れないものか、というのが4点目です。

以上質問4点ですが、ざっぱく質問で大変恐縮でしたが、回答はいずれも後日メール等で構いませんのでお願いします。

(県民生活課)

質問の1点目の資料については、オンライン出席の方への送付が間に合わなかったため、会議終了後にPDFの資料を送信します。

(県警生活安全企画課)

今のご質問について回答します。まず2点目の質問については、これはインターネット等で調べたものですが、アメリカや中国でも同様の被害があるということが確認されています。海外では詐欺事件というよりは高齢者虐待として扱われているようです。

3点目の被害届のない被害の状況については、県警の方で特にデータとして集計したものはございません。

4点目の逆探知については、法律の規制上難しいのではないかと考えております。

(静岡県消費者団体連盟)

県警の方にお尋ねしますが、先日、令和4年度の特種詐欺の被害件数と額を調べましたが、件数が417件で、被害額が約9億429万円と出ていたのですが、これで合っていますでしょうか。

(県警生活安全企画課)

これにつきましては、速報値であり確定した金額ではございません。今後変動する可能性がある数値としてご承知ください。

4 その他

(県民生活課)

今年度、本課にて消費者安全確保協議会の他に、高齢者向けに行った消費者トラブル防止の取組について説明いたします。

近年の社会のデジタル化によりシニア、高齢者がパソコンやスマートフォンを使う機会が多くなってきました。これに伴い、ネット通販などによるトラブルに関する相談も少しずつ増えてきております。

そこで、県民生活課では、今年度ネットサービストラブルに遭わないためのリーフレットを作成しました。内容としては、最近多い SNS を介した投資詐欺、またウイルス感染警告画面からの電子マネー詐欺、定期購入トラブル、スマホの買い替えでの注意等、気をつけなければいけない点について、まとめたものです。もし皆様で、シニアの方に接する機会がございましたら、県民生活課のホームページに PDF データを掲載しておりますので、ダウンロードしていただき、注意喚起に活用していただけると幸いです。

次に消費者トラブルに遭わないためのシニア向けネットサービス活用講座です。こちらは昨年秋から開催し、団体向け、個人向けに講座を実施しました。一般のいわゆるスマホ講座とは異なり、アプリや便利なサービスだけでなく、ネットサービスでトラブルに遭わないことをメインに安全・安心な使い方を皆様にお伝えしました。参加者の方からも、「とても参考になった。」との声をいただきました。

県民生活課では今後も高齢者の消費者トラブル防止のために様々な事業を実施し、安全・安心な消費生活の実現に努めていきたいと考えております。

(司法書士会)

全般についての感想ということで、最初の方に発言がありました、静岡県内市町の消費者安全確保地域協議会の設置について、これを是非、協力して県内の 35 市町全てに設置されるようにしていきたいと思っております。

そうすれば、県域のこの協議会が、話題も豊富になって盛り上がると思います。私達も協力できる場所はしますので、ぜひ頑張って、35 市町全部への設置を目指してほしいと思います。

(県民生活課)

本日は活発な意見交換をいただき、ありがとうございました。今後も消費者の安全を確保するための方策についての意見を共有し、連携を取り合って、県民に対する支援を進められるよう、御協力をお願いいたします。

以上をもちまして、令和 4 年度静岡県消費者安全確保県域協議会を終了いたします。