

振り込め詐欺等対策電話機等購入等
補助金に関するアンケートについて

柏 市
総務部防災安全課
(令和3年2月4日)

第1 振り込め詐欺等対策電話機等購入等補助金アンケート実施状況

1 アンケート対象者

令和元年（平成31年）度に柏市振り込め詐欺等対策電話機等購入等補助金の交付を受けた者（478人）を対象に実施した。

交付対象者は、478人で内2名が宛先不明で返信されたことから、476人にアンケートを送付した。

2 アンケート回答者及び回答率

送付対象者 478人 回答者 395人 回答率 83%

3 その他（過去のアンケート実績）

(1) 平成28年度交付者 124人 回答者 88人 回答率 71%

(2) 平成29年度交付者 143人 回答者 123人 回答率 86%

(3) 平成30年度交付者 179人 回答者 144人 回答率 80%

○ 送付アンケート

アンケート調査票

令和2年11月

次の質問にお答えください。

該当するものに「○」をつけてください。

注意

回答期限：令和2年11月30日（月）

※「電話機」…振り込め詐欺等対策電話機のこと
※「迷惑防止機能」…呼出音が鳴る前に、自動で相手にメッセージ（通話は録音されます等）を流す機能
※「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の電話を、呼出音を鳴らさずに自動で受けないようにする機能

1 振り込め詐欺等対策電話機等を購入した理由についてお聞きます。

ア. 振り込め詐欺等の不審電話があったから。（質問2へ）

イ. 不審電話はないが、被害防止のために購入した。（質問3へ）

ウ. その他（家族に勧められ購入など）（質問3へ）

※理由を記載してください。（ ）

2. 質問1で「ア」と回答した方に伺います。

(1) 電話機購入以前は、振り込め詐欺等と思われる電話はどの程度かかってきましたか。

ア. 月1回程度 イ. 週1回 ウ. 週2～3回 エ. 週4回以上

(2) 電話機を購入後、どの機能を設定しましたか。（複数回答可）

ア. 迷惑防止機能 イ. 迷惑ブロックサービス ウ. 設定していない

エ. その他の設定（ ）

(3) 電話機購入後の振り込め詐欺等と思われる電話を受けた頻度について伺います。

①電話機を購入した後に、不審電話を受け、通話をしたおおよその回数

ア. 月1回程度 イ. 週1回 ウ. 週2～3回 エ. 週4回以上 オ. なし

②通話はしていないが、不審電話の不在着信（着信履歴）があったおおよその回数

ア. 月1回程度 イ. 週1回 ウ. 週2～3回 エ. 週4回以上 オ. なし

3. 質問1で「イ」と回答した方に伺います。

(1) 電話機を購入後、どの機能を設定しましたか。（複数回答可）

ア. 迷惑防止機能 イ. 迷惑ブロックサービス ウ. 設定していない

エ. その他の設定（ ）

(2) 電話機購入後の振り込め詐欺等と思われる電話を受けた頻度について伺います。

【裏面にお進みください】

①電話機を購入した後に、不審電話を受け、通話をしたおおよその回数

ア. 月1回程度 イ. 週1回 ウ. 週2～3回 エ. 週4回以上 オ. なし

②通話はしていないが、不審電話の不在着信（着信履歴）があったおおよその回数

ア. 月1回程度 イ. 週1回 ウ. 週2～3回 エ. 週4回以上 オ. なし

4. 電話機購入補助制度は、どこでお知りになりましたか。

ア. 広報かしわ イ. 市ホームページ ウ. 市の配布したチラシ

エ. 市・警察の防犯講話 オ. 販売店

カ. その他（ ）

5. 電話機を購入した感想はいかがですか。

ア. 大変よかった イ. よかった ウ. どちらともいえない

エ. あまりよくない オ. よくない

回答の理由（ ）

6. 補助制度が無かった場合、電話機を購入しましたか。

ア. 補助制度が無くても買う イ. 補助制度が無ければ買わない

7. 今後、振り込め詐欺の被害にあわない自信がありますか。

ア. とてもある イ. ある ウ. 少しある エ. あまりない オ. まったくない

回答の理由（ ）

8. 振り込め詐欺を防止するためにはどのような対策が必要だと思いますか。（2つまで）

ア. 家族や友人、警察・市などに相談できる体制づくり

イ. 警察・市などのチラシを使った広報活動

ウ. 銀行等の金融機関の対策

エ. その他（ ）

9. 自由意見（振り込め詐欺に関する御意見を御記入ください。）

御協力いただきありがとうございました。

第2 柏市振り込め詐欺等対策電話機等購入等補助について

1 概要

振り込め詐欺等対策電話機等購入等の一部費用を市が補助することにより振り込め詐欺等の被害防止を図り，もって市民の財産を守ることを目的とした制度。

2 対象者

- (1) 柏市に居住し，かつ，柏市の住民基本台帳に登録されている65歳以上の者であること。
- (2) 柏市内の事業者等から振り込め詐欺等対策電話機等を購入等及び取り付け工事をした者であること。
- (3) 申請年度を基準として，当該申請年度以前5か年度以内に，本人及びその同居の家族が，柏市の市税を滞納していない者であること。

3 対象となる電話機

(1) 自動音声アナウンス機能

電話機に登録されていない電話機からの着信に対しては「この電話は振り込め詐欺対策（迷惑電話防止）のため，録音されます」等のメッセージが相手に流れ，会話が自動録音される機能。

(2) 迷惑電話ブロック機能

株式会社トビラシステムが保有する迷惑電話番号リストに登録されている，詐欺等に使われた可能性が高い電話番号からの着信を拒否する機能。

4 補助額

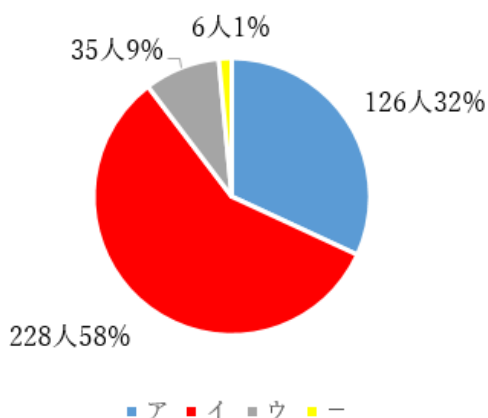
- (1) 対象経費の2分の1の額（千円未満の端数は切り捨て）
- (2) 補助金の額は10,000円が上限

第3 アンケート結果（回答者395人に対する人数，％）

問1 振り込め詐欺等対策電話機等を購入した理由についての回答

ア 振り込め詐欺等の不審電話があったから。	126人	32%
イ 不審電話はないが，被害防止のために購入した。	228人	58%
ウ その他（家族に勧められ購入など）	35人	9%
エ 無回答	6人	1%

問1



○所見

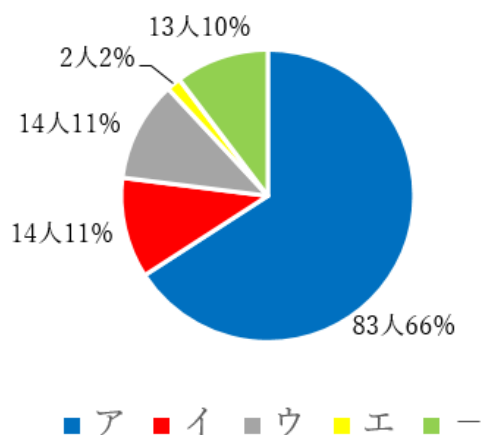
振り込め詐欺等対策電話機等の購入理由について、58%の方が「不審電話はないが被害防止のため」に購入している。

問2 問1で「ア」と回答した方の回答（126人）

(1) 電話機購入以前は、振り込め詐欺等と思われる電話の頻度

ア 月1回程度	83人	66%
イ 週1回	14人	11%
ウ 週2～3回	14人	11%
エ 週4回以上	2人	2%
オ 無回答	13人	10%

問2-(1)



○所見

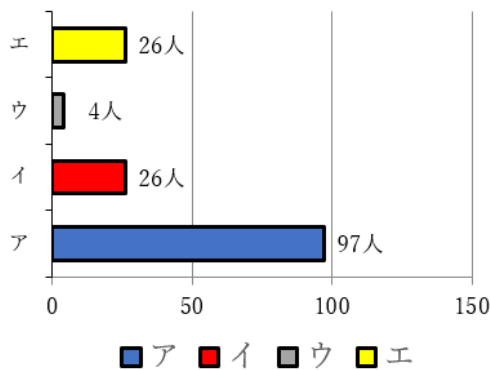
アンケート回答者で「不審電話がある」と答えた方の66%が、月1回程度不審電話等があったと回答している。

過去のアンケート結果では月1回程度の不審電話がかかってくるとの同様の回答が多かった。

(2) 電話機を購入後、どの機能を設定しましたかの回答（複数回答可）

ア 自動音声アナウンス機能	97人	77%
イ 迷惑電話ブロック機能	26人	21%
ウ 設定していない	4人	3%
エ その他の設定	26人	21%

問2-(2)



○所見

「自動音声アナウンス機能」設定が、回答者126人中97人（77%）と最も多い。一方「設定していない」は4人（3%）が答えている。

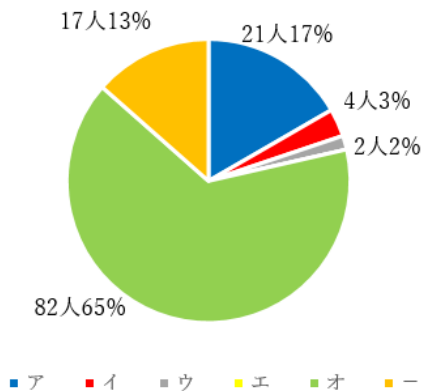
また、「その他の設定」では「留守番電話機能」「ナンバーディスプレイ」「電話番号登録機能」を活用している。

(3) 電話機購入後の振り込め詐欺等と思われる電話を受けた頻度の回答

① 電話機を購入した後に、不審電話を受け、通話をしたおおよその回数

ア 月1回程度	21人	17%
イ 週1回	4人	3%
ウ 週2～3回	2人	2%
エ 週4回以上	0人	0%
オ なし	82人	65%
ー 無回答	17人	13%

問2-(3)①



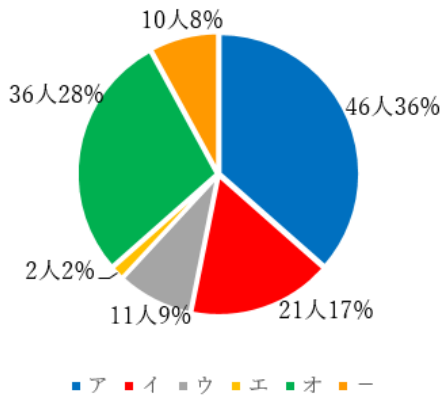
○所見

電話機購入後、購入者の65%が通話をしていないが、22%は、不審電話を受け通話をしていることから、問2-(2)の「機能を設定していない」方に設定を喚起するなど、振り込め詐欺等被害防止の啓発が必要と史料される。

② 通話はしてないが、不審電話の不在着信（着信履歴）があったおおよその回数

ア 月1回程度	46人	36%
イ 週1回	21人	17%
ウ 週2～3回	11人	9%
エ 週4回以上	2人	2%
オ なし	36人	28%
ー 無回答	10人	8%

問2-(3)②



○所見

「着信なし」との回答は28%、「着信があった」は64%で、振り込め詐欺対策機能付電話機にかえても不審電話の着信があることがうかがわれる。

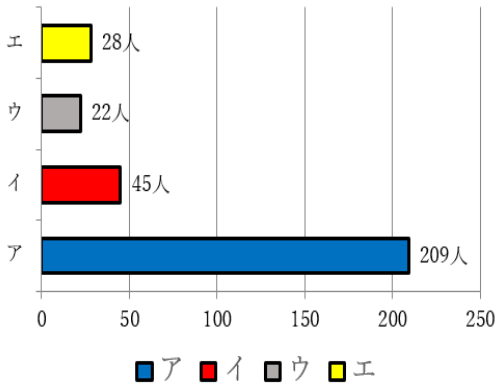
問2-(3)①の回答と総合的に所見すると不審電話の着信があっても、電話に出ない傾向がある。

問3 質問1で「イ」「ウ」と回答の方及び「無回答」での回答（269人）

(1) 電話機を購入後、どの機能を設定しましたかの回答（複数回答可）

ア 自動音声アナウンス機能	209人	78%
イ 迷惑電話ブロック機能	45人	17%
ウ 設定していない	22人	3%
エ その他の設定	28人	10%

問3-(1)



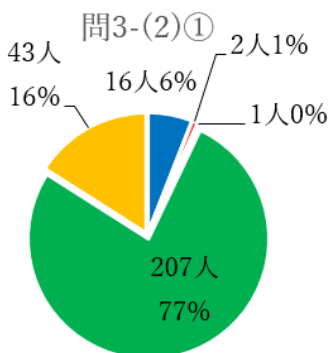
○所見

問2-(2)の回答と比較して、「自動音声アナウンス機能」の設定が多いのは同様であるが、「その他の設定」が10%と低くなっていることから、振り込め詐欺防止対策の有効手段として、電話機設定機能以外に「留守番電話機能」「ナンバーディスプレイ」「電話番号登録機能」の活用を促す必要がある。

(2) 電話機購入後の振り込め詐欺等と思われる電話を受けた頻度の回答

① 電話機を購入した後に、不審電話を受け、通話をしたおおよその回数

ア 月1回程度	16人	6%
イ 週1回	2人	1%
ウ 週2～3回	1人	0%
エ 週4回以上	0人	0%
オ なし	207人	77%
ー 無回答	43人	16%



○所見

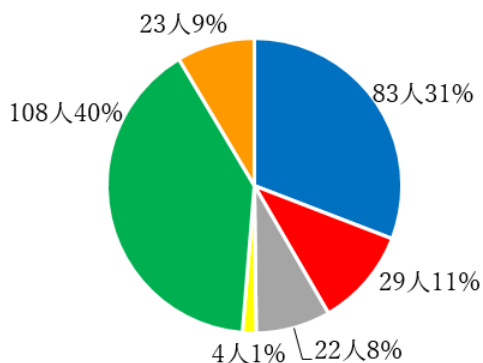
電話機購入後、「不審電話を受け、相手方と通話をした頻度」は、購入者の77%が通話をしていないが、7%は、相手方と通話をしていることから機能を必ず設定するよう喚起するなどの対策が必要と史料される。

■ア ■イ ■ウ ■エ ■オ ■-

② 通話はしていないが、不審電話の不在着信（着信履歴）があったおおよその回数

ア 月1回程度	83人	31%
イ 週1回	29人	11%
ウ 週2～3回	22人	8%
エ 週4回以上	4人	1%
オ なし	108人	40%
－ 無回答	23人	9%

問3-(2)②



○所見

「着信あり」が51%で、振り込め詐欺対策機能付電話機を購入しても不審電話の着信があることがうかがわれる。

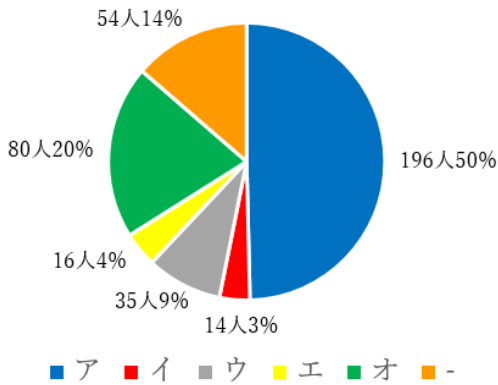
問3-(2)①の回答と総合的に所見すると、不審電話の着信があっても、電話に出ない傾向がある。

■ア ■イ ■ウ ■エ ■オ ■-

問4 電話機購入補助制度を知った経緯（395人）

ア 広報かしわ	196人	50%
イ 市ホームページ	14人	3%
ウ 市の配布したチラシ	35人	9%
エ 市・警察の防犯講話	16人	4%
オ 販売店	80人	20%
カ. その他	54人	14%

問4



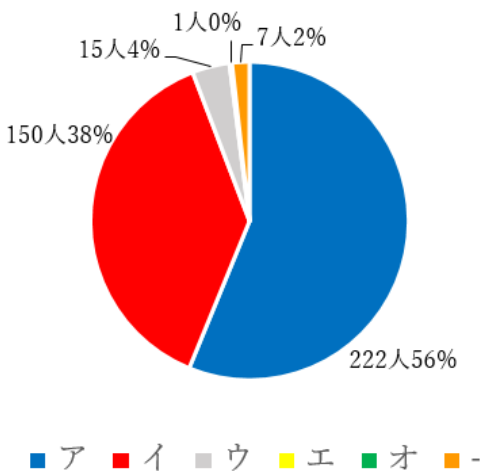
○所見

電話機購入補助制度を知った経緯は、「広報かしわ」が50%と最も多く、次に「販売店」が20%で、「電話機が壊れ販売店から聞いて購入した」旨の回答があった。回答の「その他」が14%あり、これは「知人や子から」が多い。

問5 電話機を購入した感想の回答（395人）

ア 大変よかった	222人	56%
イ よかった	150人	38%
ウ どちらともいえない	15人	4%
エ あまりよくない	1人	0%
オ よくない	0人	0%
- 無回答	7人	2%

問5

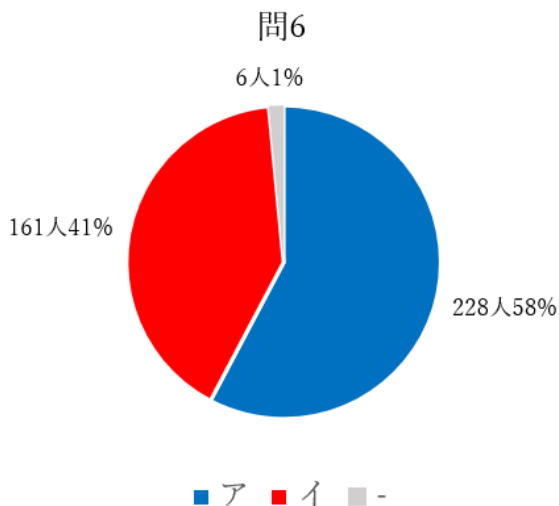


○所見

電話機を購入した感想の回答は「大変よかった」「よかった」が94%で、その理由として「電話機をかえたことにより安心感がある」「録音メッセージが流れると電話が切れる」との意見があった。一方「どちらともいえない」と回答した理由として「機能がありすぎて使いこなせない」、また「あまりよくない」と回答した理由として「使い方が分からない」との意見があり、使用方法などについて、販売店の協力依頼等の対策が必要と史料される。

問6 補助制度が無かった場合、電話機を購入したか否かの回答（395人）

ア 補助制度が無くても買う	228人	58%
イ 補助制度が無ければ買わない	161人	41%
- 無回答	6人	1%

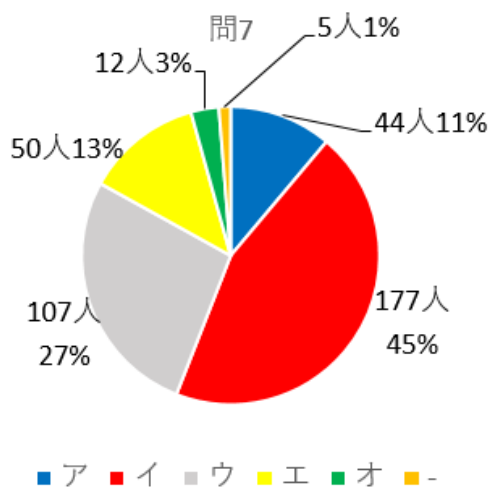


○所見

「補助制度が無ければ買わない」が40%いることから、本件補助制度が、振り込め詐欺等防止対策に効果があると認められる。また、アンケートの回答から振り込め詐欺等防止対策の重要性がうかがわれる。

問7 今後、振り込め詐欺の被害にあわない自信の回答（395人）

ア とてもある	44人	11%
イ ある	177人	45%
ウ 少しある	107人	27%
エ あまりない	50人	13%
オ まったくない	12人	3%
- 無回答	5人	1%

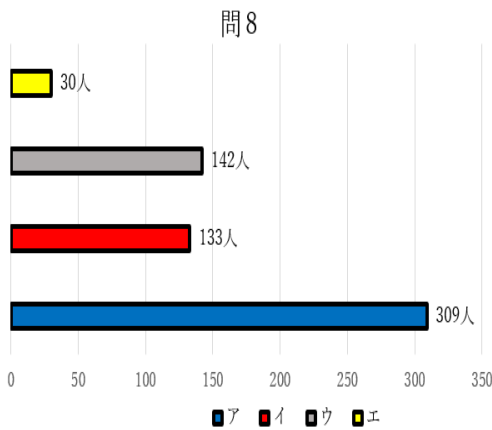


○所見

振り込め詐欺等の被害にあわない自信が「とてもある」「ある」との回答は56%でその理由は「自動で『迷惑電話防止のために録音しています』とアナウンスされると電話が切れる」「登録した番号以外は出ない」旨の回答があった。一方「自信がない」は16%で、その理由は「手口が巧妙になっている」などと回答している。

問8 振り込め詐欺を防止するためにはどのような対策が必要かの回答（2つまで、395人）

ア 家族や友人，警察・市などに相談できる体制づくり	309人	78%
イ 警察・市などのチラシを使った広報活動	133人	34%
ウ 銀行等の金融機関の対策	142人	36%
エ その他	30人	8%



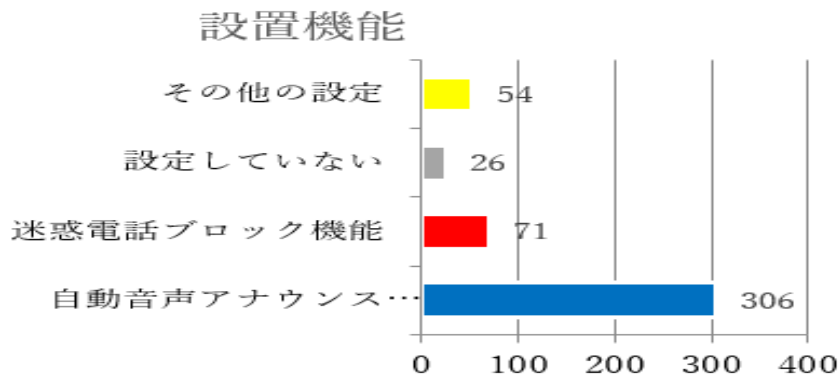
○所見

振り込め詐欺等防止対策として，回答者の78%が，「家族や友人，警察・市などに相談できる体制づくり」を望んでいる。

第4 追加分析

1 電話機購入後の機能活用状況

回答者の大半が，「自動音声アナウンス機能」若しくは「迷惑電話ブロック機能」を活用している。「その他」の設定として，留守番電話機能，着信番号表示（ナンバーディスプレイ），電話帳登録機能，非通知番号ブロック機能を活用している。特に，設問理由及び自由意見等から総合的に確認すると，留守番電話機能，電話帳登録機能の活用が主となっている。



※問2-(2)・問3-(1)合計数値

なお，全体の7%の回答者が「設定していない」と回答しており，その理由として

○ 機能音痴なので，設定の仕方がわからない。

旨を回答し，さらに，問5の「電話機の購入した感想『あまりよくない』」と答えた理由として

○ 使い方がわからない。

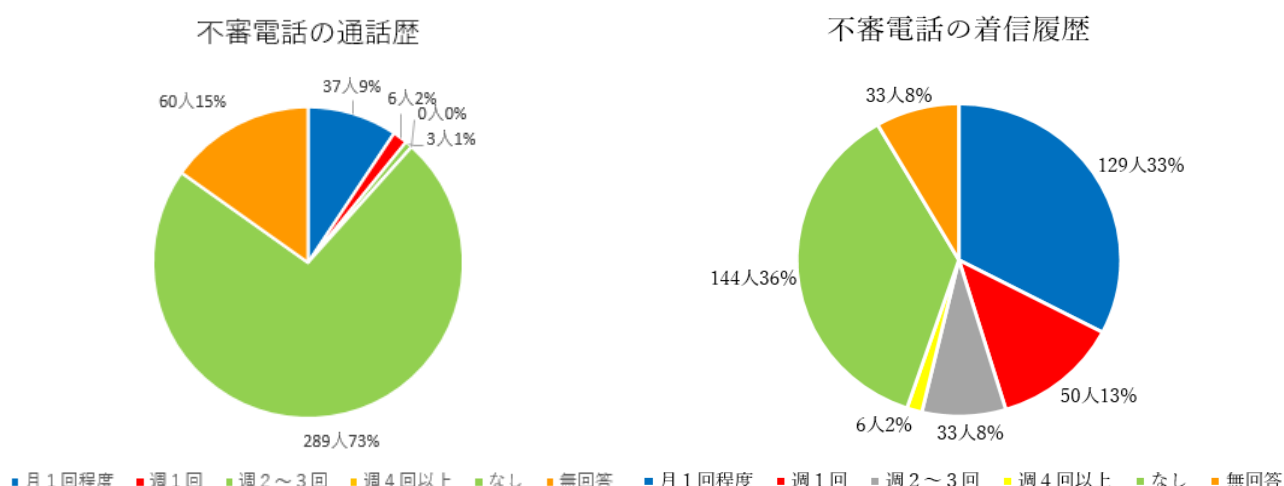
○ 機能が有りすぎて使いこなせない。

旨を回答していることなどから、補助金申請受付時など市民と面接する機会をとらえ振り込め詐欺対策機能等設定の有無を確認し、利用方法を教示するなどのきめの細やかな対応をする必要があると思われる。

2 電話機購入後の振り込め詐欺等と思われる不審電話の通話，着信履歴

問2-(3)①②及び問3-(2)①②の結果を総合的にみると、回答者の73%が、「通話なし」と回答し、通話はしていないが不審電話の着信履歴は、半数以上が着信履歴ありと回答をしている。以上のことから、振り込め詐欺等対策電話機等購入後、不審電話があっても振り込め詐欺等対策機能等を活用し、通話をせずに振り込め詐欺等被害防止が図られていると認められ、本件制度が振り込め詐欺等対策に有効と認められる。

問2-(3)①②・問3-(2)①②合計



第5 まとめ

本アンケート結果により購入者は、振り込め詐欺等対策機能付電話機の活用に加え、電話番号表示（ナンバーディスプレイ）機能，迷惑電話防止（振り込め詐欺対策）機能，留守番電話などの設定，購入電話機への電話帳登録等を行うことで，一層振り込め詐欺防止対策に有効と認められることがわかりました。このため，本制度利用者以外の市民にも理解していただくため，「広報かしわ」の積極的活用や市内電気店等販売店による制度周知など多様な広報媒体を通じて購入促進をしてまいります。

また、市条例に基づき被害にあわれた方への支援強化をするとともに引き続き、警察や市内防犯団体と連携して年金支給日前後など詐欺被害が多く予見される時期は、合同啓発キャンペーンを実施するなど被害防止に努めてまいります。

市民の皆様には、本制度を活用して、振り込め詐欺等の被害防止を図るようお願いします。