

「被害に遭って『困った、どうしよう?』と思ったら、遠慮せずわたしたちに相談してください。こちらでは、消費生活相談員や警察OBといった消費生活の専門相談員5人が待機。プライバシーに配慮しつつ、親身になってアドバイスしています」。そう言って胸を張るのは、浜松市市民生活課くらしのセ

ンターの伊藤彰彦所長です。「昨年から特定商取引法、割賦販売法の一部が改正・施行され、悪質商法に対する規制がより厳しくなりました。また悪質業者のさまざまな手口が一般に知られるようになったこともあって、被害に関する相談件数は徐々に減る傾向にあります。しかし、決して油断はできません。悪質商法の内容は年々複雑・巧妙化し、被害金額は大きくなっているだけに、今まで以上に注意が必要です」と伊藤所長は表情を引き締めます。

悪質商法のターゲットになりやすいのは、やはり高齢者。悪質業者に付け込まれ、つい不必要な高額商品を買わされるケースが多々あります。高齢者は「だまされた」と気付きにくく、次々に商品を押し付けられて被害が拡大しがち。仮に気付いても「嫁や息子に何と言っているのか」と思い、泣き寝入りする人も多いのです。「そうなる前に、家族や近隣の人たち、民生委員などが常にお年寄りに気を配

よ」というもの。しかし、マンションには定期的な修繕費が付きものであり、購入から5年、10年経っても必ず入居があるとは限りません。長期的に考えると、必ずしも得とはいえないのです。「このほかにも、金などの先物取引で巨額の損失を出すケースもあります。損失金額は数百万円から、多い人は1000万円超。そうした場合は弁護士に相談することをお勧めします」

「必ずもうかりますよ!」のうたい文句でネズミ算式に人を勧誘する「マルチ商法」、家の屋根や床下を点検して法外に高い修理費を請求する「点検商法」、無料プレゼントをおとりに高額な磁気ふとんなどを売り付ける「SF(催眠商法)などなど。悪質業者たちは法の規制を巧みにかいくぐり、手を変え、品を変えたわなを仕掛けて消費者を狙っています。

「被害に遭って『困った、どうしよう?』と思ったら、遠慮せずわたしたちに相談してください。こちらでは、消費生活相談員や警察OBといった消費生活の専門相談員5人が待機。プライバシーに配慮しつつ、親身になってアドバイスしています」。そう言って胸を張るのは、浜松市市民生活課くらしのセ

センターの伊藤彰彦所長です。「昨年から特定商取引法、割賦販売法の一部が改正・施行され、悪質商法に対する規制がより厳しくなりました。また悪質業者のさまざまな手口が一般に知られるようになったこともあって、被害に関する相談件数は徐々に減る傾向にあります。しかし、決して油断はできません。悪質商法の内容は年々複雑・巧妙化し、被害金額は大きくなっているだけに、今まで以上に注意が必要です」と伊藤所長は表情を引き締めます。

「さらに、くらしのセンターは今年度から助言弁護士一人と契約。市民から受けた相談について、センター職員が弁護士にすぐ助言をもらえるようになっています」。こうした水も漏らさぬ体制を整える浜松市は、悪質業者にとって極めて居心地の悪いままだといえそうです。

消費生活の専門相談員 5人が常時待機



悪質商法に明日はない

センターの伊藤彰彦所長です。「昨年から特定商取引法、割賦販売法の一部が改正・施行され、悪質商法に対する規制がより厳しくなりました。また悪質業者のさまざまな手口が一般に知られるようになったこともあって、被害に関する相談件数は徐々に減る傾向にあります。しかし、決して油断はできません。悪質商法の内容は年々複雑・巧妙化し、被害金額は大きくなっているだけに、今まで以上に注意が必要です」と伊藤所長は表情を引き締めます。



り、被害を最小限に抑えることが大切です」また、悪質商法のターゲットは高齢者ばかりではありません。最近、問題になっているのは、サラリーマン層などを狙った「マンション投資商法」。東京や大阪などという商法です。そのうたい文句は「マンションの管理費は当社が負担し、入居者も責任をもって幹旋します。ローンを組んで投資しても、すぐペイしますよ」というもの。しかし、マンションには定期的な修



特集 Hamamatsu Trick Busters 浜松トリック・バスターズ

わたしたちの日常生活に忍び寄る「振り込め詐欺」や悪質商法の魔の手。巧妙に仕組まれた「トリック(だまし)」の手口に、つい引っ掛かってしまうケースがあとを絶ちません。今回は、そうした犯罪などに市民、警察、行政が一体となって「待った!」をかけ、暮らしの安心を守るさまざまな取り組みをご紹介します。題して「浜松トリック・バスターズ(だまし撲滅隊)」です。



駐在所の警察官と地域安全推進員が高齢者宅を訪ねます

こちら警察署生活安全課

振り込め詐欺特有のキーワードにご用心

ここは静岡県浜松中央警察署が主催する防犯教室の会場。高齢者たちの前で、警察官や防犯ボランティアによる「寸劇」が演じられています。

「もしもし、おばあちゃん？オレオレ、孫のマサオだよ」「はー、マサオけ？いつもとはちーっとばか声が違うけえが」「インフルエンザなんだよ(ゴホゴホ)。それに携帯電話の番号も変わったんだ。ところでおばあちゃん、オレ、今すぐ困ってるんだ。交通事故を起こして、示談金を払わなくちゃいけないんだよ。これから言う口座番号に、今すぐ200万円振り込んで！」「やいやいや、そりゃあ困ったこんだ。ちょっと振り込んでやるで、ばあばにまかしよう！」

もうお分かりですね。これは「振り込め(オレオレ)詐欺」の様子を再現した寸



浜松中央警察署が行う防犯寸劇の1コマ

劇の一場面。孫になりすました詐欺の犯人が携帯電話を使い、言葉巧みに高齢者から大金をだまし取ろうとしています。しかし、犯人はなぜ「マサオ」という孫の名を名乗ることができたのでしょうか。

「実は最近、市内の高校の卒業名簿が流出し、それを悪用して最初から孫や子どもの名前を騙るといって、新しい振り込め詐欺の手法が広がっているんです。こちらが確認する前に本当の孫の名前を聞けば、お年寄りがつい信用してしまいうのも無理はありません。こう語るのは浜松中央警察署生活安全課長の村松秀雄警部です。

「しかし、よく考えてみてください。いくら手口が新しくなったといっても、

ます。普段、わたしたちの仕事は、やれ事件だ、事故だとなりがちですが、月に1、2度はたっぷり時間を取って、市民の皆さんと触れ合うことが大切。お互いに顔を覚えることで地域コミュニケーションを深め、市民の安心につなげることも戸別訪問の目的の一つです。」

さて、この日の戸別訪問では、ちょっとしたハプニングがありました。ある高齢者宅の玄関先に駐在さんらが立ち寄ったところ、ご近所の家から一人の女性が飛び出してきて、「何かあったんですか？」と心配そうに尋ねてきたのです。訪問の目的を説明すると、その女性は「あー、よかったです。○○のおばあちゃんのところにはパトカーが止まったんで、何か

犯人の言葉には振り込め詐欺特有のキーワードがさりげなく入っています。一つは「携帯電話の番号が変わった」。もう一つは「今すぐ振り込んで」という言葉です。特に注意してほしいのは後の言葉で、たとえ示談金などが必要だとしても、すぐに振り込まなければならぬことは、まずありません。慌てず、相手の言うことを注意深く聞けば、何か変だなと気が付くはずですよ。」

また、振り込め詐欺の犯人は東京などの大都市に潜伏していることが多く、浜松の人とは話し方が微妙に違います。相手が発言する話しているかどうかという点も、詐欺を見破るヒントになるかもしれません。

とはいえ、被害の実例の中には「世の中に振り込め詐欺という犯罪があることは知っていたが、実際に自分の身に降りかかるとは思いませんでした」というケースも多々あります。被害を最小限に食い止めるためには、やはり振り込め詐欺を他人事と思わず、「もしかしたら自分もだまされるかもしれない」と、自分自身が心の準備をしておくことが大切といえるでしょう。

「防犯教室などの場で、こちらから一方的に情報を提供するだけでなく、振り込め詐欺を再現した電話をお年寄りに受けてもらう実演なども必要になるでしょう。そうすれば『なるほど、振

事件があったのかと思っただけです。」

聞けば、その女性は「日ごろから一人暮らしのおばあちゃんのことを心配し、電気が付けっぱなしになっていないか、新聞がたまっていないかなどを気に掛けていたといいます。そうしたご近所の温かいまなざしも、地域の安心を守る上で大切だといえるでしょう。」

このほか、天竜警察署は天竜区内の老人憩いの家などで、定期的に防犯教室を開いています。教室では、天竜地区防犯協会の防犯指導員がビデオや説明ボードを使い、振り込め詐欺などについて分かりやすく解説します。また、防犯に関する〇×方式のクイズといった「参加型」のイベントも取り入れています。

防犯指導員の高橋道子さんは「お年寄りに対しては、とにかく分かりやすく、何回も繰り返してお伝えすることが大

り込め詐欺とはこういうものか」と実感し、心の準備につながってもらえると思います。また、今後は浜松市との連携を一層強化していく方針であり、その一環として、3月1日から携帯電話などに配信されている「浜松市防災ホットメール」を活用し、よりきめ細かい防犯情報を発信していきたい」と村松課長は話しています。

天竜区の「駐在さん」が高齢者宅を戸別訪問

一方、都市部に比べ高齢化率が高い天竜区の山間部でも、高齢者に犯罪への注意を呼びかける啓発活動が進められています。そうした活動を担うのは、天竜警察署管内の駐在所の警察官や、地域安全推進員たち。駐在さんと地域安全推進員の皆さんは、区内で一人暮らしをする高齢者宅を月に1、2回のペースで戸別訪問しています。そんなある日の様子を誌面で紹介することにしましょう。

「こんにちは、おばあちゃん。今日はね、一人で暮らしているお年寄りのところへ、振り込め詐欺とかの電話がかかってくるから気を付けてね、ということでも来ました。それから、変な訪問販売があったら、ちゃんと断ってくださいね。ところで、最近、お体の具合はどうですか？何か困っていることは



老人憩いの家で開催される防犯教室

切。とくに強調したいのは「振り込め！」の電話には「まず疑う」息子などに確認する「振り込む前に警察などに相談する」という三つの心得です。また、ビデオやボードによる説明だけでなく、お年寄りに体験を通して学んでいただけるよう、これからも防犯教室の内容を工夫していきたい」と話しています。



パトロール中の大石部会長は、子どもたちに気さくに声を掛けます



怪しい点検業者を 警察官とともに撃退

小・中学校の登下校時に、浜松市内
でよく見かける青色の回転灯を付けた
車。地域の防犯ボランティアによる「青
色パトロール」の雄姿です。

通常、一般の自動車に回転灯を付け
ることはできませんが、警察から「自主
防犯パトロールを適正に行える」と認定
された団体は、自動車に青色回転灯を
装備することができます。そうした団
体に所属する市民ボランティアが「青色
パトロール」の車に乗り、地域の高齢者
や、子どもたちの安全を見守っているの
です。

市内各地には地域の警察署から「青
色パトロール」に認定された団体が多数
ありますが、今回はその中から、白脇地
域防犯まちづくり安全部会の皆さんの
活躍ぶりをご覧くださいませ。

「蛍光王子」の活躍に お母さんたちも大感謝

このほか、安全部会では地域内の小
中学校の児童・生徒に対する見守り活
動に力を入れています。ここでは白脇
小学校の下校時に、どのような活動が
行われているかをご紹介します。

「わたしたちが安全部会を立ち上げた
のは、5年前の平成17年(2005年)に
他県で起きた悲しい出来事がきっかけ
でした。その年、とある地域で小学生の
女の子が誘拐され、殺されてしまったの
です。自分たちの暮らすまちで、このよ
うな悲劇が絶対に起こらないようにし
たいという思いで、17年9月に安全部会
を発足させました」。部会長の大石力也
さんは、このように説明します。

安全部会がスタートしてから、白脇
地域での犯罪は大幅に減少しました。
具体的な数字を挙げると、平成16年に
年間460件だった犯罪件数が21年に
は同203件と、半分以上のレベルまで
減っています。このデータは、地域内の
犯罪防止に安全部会の活動が大きく貢
献していることをはっきり示すものとい
えるでしょう。

現在、安全部会の構成員数は258
人。構成員の所属先は、地域安全推進
員、自治会、女性部、子ども会、民生委
員、老人会、交通安全協会などで、地域
の主な団体・機関が揃って参加する形と
なっています。

こうした安全部会のメンバーのうち、
浜松東警察署で「青色パトロール」の講
習を受けた人はおよそ30人。それぞれ
の自家用車に青色回転灯と「防犯パト
ロール中」のステッカーを付け、地域を巡
回しています。ここで、その「武勇伝」の

取材当日の白脇小は、全校児童が一
斉下校する日。午後2時50分、下校の
合図とともに、大勢の子どもたちが続々
と正門のところまでやってきます。白脇
小の正門を出てすぐの道路は見通しの
悪い交差点。近くに郵便局やJAがあ
ることもあって、車がひんばんに行き来
ります。

お揃いの蛍光ジャン
パーを着た安全部会
のメンバーは、PTA
のお母さんたちと一緒
に、正門前の横断歩
道で子どもたちの交
通整理を担当。歩行
者側の信号が青にな
ると、メンバーは横断
歩道の両サイドに並
び、子どもたちが安全
に渡れるよう気を配
ります。

「おじさん、ありが
う」「また明日ね!」。
笑顔で声を掛けてく
る子どもたちに、メン
バーは「気がつけて帰
んなよ」と言って優し
く微笑み返します。
さて、子どもたちが
あらかた正門を出て
しまうと、安全部会

一つを紹介すると。

ある日の夕方、「青色
パトロール」の車が
地域を巡回している
と、1軒のお宅からお
びえた表情の女性が
飛び出してきました。

「どうかしたの?」と聞
けば、先ほど怪しげな
点検業者がやってき
て、「家の外壁の塗り
替えをやらせてくれ」
としつこく迫ったとい
います。家で長時間、
業者に居座られて怖
くなった女性は、たま
たま通りがかった「青
色パトロール」に助け
を求めたというわけ
です。

その時、点検業者
はすでに立ち去った後
でしたが、「青色パト
ロール」のメンバーは
その場で交番に連絡。
すぐに駆け付けた警

察官と一緒に、点検業者の「追跡」を開
始しました。すると、しばらくして停車
している業者の車を発見。近づいて声
を掛けようとしたところ、業者の車は慌
てて逃げ去ったそうです。その後、くだ



地域を巡回する「青色パトロール」の車

のメンバーは「青色パトロール」の車に乗
り込み、手分けして付近の巡回を開始
します。下校後の子どもたちの行き先
は、自宅や塾、おけいこ事の教室などさ
まざま。メンバーは子どもたちが通りそ
うなルートに車を走らせ、無事かどうか
をその目で確認するのです。

そんなメンバーの働きぶりは、保護者
の目にどう映っているのでしょうか。あ
るPTA役員のお母さんは言います。
「子どもたちは安全部会の皆さんととて
も仲がよく、みんな自分のおじいちゃん
みたいに慕っています。また、わたした
ち母親は皆さんのことを、蛍光ジャン
パーを着た「蛍光王子」と呼びしていま



んの業者が再びまちに姿を現すことは
ありませんでした。
危うく難を逃れた女性から、「青色パ
トロール」のメンバーが大いに感謝され
たのはいうまでもありません。

す(笑)。それくらい、皆さんは保護者に
とって頼もしいヒーロー。本当に感謝の
気持ちでいっぱいです。これからも、お
体に気をつけて頑張ってくださいたいと
思います」。

こうした声に対し、大石部会長は「子
どもたちや保護者の方々からの『ありが
とう』という言葉は、わたしたちのやる
気を一層高めますし、逆にこちらが元気
をもらえます」と、うれしそうに話しま
す。「やはり、地域みんなが協力しあっ
て、地域の安全を自分たちの手で守るこ
とが何よりも大切。そのためには、一人
でも多くの人に安全部会の活動に参加
してほしいと思っています」。

ただ、これらの活動はすべてボラン
ティア。安全部会のメンバーにかかる負
担は決して軽くはありません。これに対
して、今後、行政はどのようにサポート
していくべきでしょうか。

「行政の方々には、まず現場をよく見
てほしいですね。地域を回って、実態を
見て、何が必要とされているかを理解し
てほしいと思います。また、日ごろ、わ
たしたちがパトロール中に『この水路
は柵がなくて危ない』『この通りは防
犯灯がなくて夜真っ暗だな』と気付くこ
とがあります。こうした点について、こ
れからは行政との情報交換をより密に
していく必要があります」と、大石部会
長は強調しています。

「市民の安心」



ここが訊きたい

振り込め詐欺などの犯罪から市民を守るため、今年1月から「浜松市犯罪のない安全で安心なまちづくり条例」が施行されています。生活文化部の池谷和宏部長に、同条例の内容などを詳しく聞きました。



生活文化部
池谷 和宏 部長

「地域の安全を地域で守る」信念を次世代の子どもたちにつなぐ

Q 市民一人一人に自身の防犯意識を高めていただきたいという一語に尽きますが、これでは抽象的で分かりにくいかもしれません。もう少し具体的に言うつと、それぞれの市民が積極的に地域活動に参加し、地域ごとに独自のコミュニティをつくって、その特色に合った防犯活動を展開してほしいと思います。また、地域の住民が連携して、子どもたちを犯罪から守ることも大切です。

A その上で、犯罪の起きにくい地域環境をつくるため、地域の建築物、空き地などを適正に管理することが必要。例えば、事業者の方がマンション、アパート、工場などを建てる際、建物の陰などに死



「防災ホットメール」の着信画面。右のQRコードから登録ができます

Q 市民に対するメッセージは？

A 「市民一人一人に自身の防犯意識を高めていただきたい」という一語に尽きますが、これでは抽象的で分かりにくいかもしれません。もう少し具体的に言うつと、それぞれの市民が積極的に地域活動に参加し、地域ごとに独自のコミュニティをつくって、その特色に合った防犯活動を展開してほしいと思います。また、地域の住民が連携して、子どもたちを犯罪から守ることも大切です。

Q 最後に改めて強調したいことは？

A 繰り返しますが、安全で安心なまちづくりは、警察活動や行政の施策だけでは進められません。浜松市が将来にわたって住みよいまちであり続けるためには、「自らの地域の安全は自らの手で守る」という信念を、次世代の子どもたちに継承していくことが大切です。そのためには、昔から「向こう3軒両隣」というように、「ご近所さん」のことをよく知っていただきたい。地域の触れ合い、助け合いが地域を守るにつながり、犯罪の起きにくいまちづくりが可能になるのです。また、住民による自主的な防犯活

Q 現在の課題と今後の取り組みは？

A 巧妙かつ悪質な振り込め詐欺、悪質商法を摘発するため、浜松市内の各警察署は全力で努力されています。しかし、犯人側もあの手この手で法の網をくぐり抜け、犯罪はまだまだとを絶ちません。今後も、犯罪の摘発、根絶は警察署にお任せするしかありませんが、市としては、くらしのセンターを中心として市民に対する啓発、相談活動に引き続き力を入れていきたいと考えています。

そうした中で、今後、新しい情報発信ツールとして期待しているのは「防災ホットメール」です。これは、登録した方の携帯電話などに緊急情報、防犯情報、地域情報などを配信するサービス。天竜区などで実施されている同報無線の1丁版です。市内で振り込め詐欺などが発生したら、その情報を携帯電話のメールで全市へ一斉に流すことで、犯罪のさらなる発生を抑制できると見込まれます。「高齢者は携帯を活用しにくいのでは」という指摘もあると思いますが、その場合は地域安全推進員の方々にも指導をお願いしたいと考えています。

一方、わたしたち行政サイドもさらなる対策をしていきます。条例の施行に伴い、基本計画を策定し、必要な施策を、市、市民、警察署などと連携して推進していきます。また、市役所内に「犯罪のない庁内会議（仮称）」という部署横断的な組織を立ち上げ、防犯灯、駐輪場などの問題への対応策を推進計画の中に盛り込んでいきたいと思っています。それによって安全で安心なまちづくりへの体制を整え、かつ地域の現場へも積極的に足を運んで、地域の皆さんとともに問題を解決していく方針です。

最後に、犯罪被害に遭われた方、そのご家族の方に伝えたい大切なことがあります。それは「決して一人で悩まずに、市のくらしのセンターなどに相談してほしい」ということです。犯罪被害者の方たちは心に深い傷を受け、再び平穏な生活に戻れないケースもあります。そうしたことがないよう、地域のすべての人々に理解と協力をいただいて、被害者の尊厳を守ることが必要。くらしのセンターでは被害後のケアも引き受けており、困った時の「暮らしの駆け込み寺」を目指し、関係機関と連携して被害者への助言や情報提供を行っていますので、ぜひご相談いただきたいと思います。

Q 「条例」の目的と主なポイントは？

A 浜松市では平成15年をピークに刑法犯の認知件数は減る傾向にあります。しかし、凶悪犯罪などは今も数多く発生しており「一体感治安」、つまり犯罪をどれだけ身近に感じるかの度合いは、ここへきてむしろ悪化しているのではないのでしょうか。今回の条例は、犯罪を未然に防止するため、市民一人一人が地域活動に積極的に参加して「助け合い」の精神を高めることを目指しています。同時に「自らの地域の安全は自らの手で守る」という信念をもち、全市一体となって安心で安全なまちづくりを進めようというものです。

条例のポイントは大きく分けて四つあります。第1は市民、事業者、市の防犯に対する役割をはっきりすること。第2は地域の特性に配慮した施策を考え、防犯活動を行うこと。第3は公共の場所に防犯カメラなどを設置することに對して、プライバシーに配慮しつつ適正な措置を講ずるよう規定したこと。第4は犯罪被害者に対するケアをきちんとすることです。この条例を基本理念に、今後はパブリック・コメント（市民からの意見をいただいた上で、7月にも基本計画を実施し、今年度中には細か

くテーマ設定した推進計画をスタートさせる方針です。

角ができないよう、監視カメラの設置など防犯に配慮した整備を進めてほしいと思います。「そんなことまで必要なのか」とお思いでしょうが、子どもたちや企業の従業員の安全を守るためには、必要なことだとご理解いただければと思っています。

角ができないよう、監視カメラの設置など防犯に配慮した整備を進めてほしいと思います。「そんなことまで必要なのか」とお思いでしょうが、子どもたちや企業の従業員の安全を守るためには、必要なことだとご理解いただければと思っています。