

2023年8月8日

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部

埼玉県内で初^{※1}「特殊詐欺防止に向けた実証・訓練」を実施 (埼玉県警察・入間市住民・金融機関と連携)

～「特殊詐欺の被害防止等の地域安全活動に関する協定」の一環～

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部（執行役員 事業部長：市川泰吾、以下「NTT東日本」）は、埼玉県警察本部（生活安全部長：廣木利信）と、「犯罪の起きにくい社会づくりを推進する」目的のため「特殊詐欺の被害防止等の地域安全活動に関する協定」を2022年12月20日に締結しさまざまな取り組みを進めています。

このたび取り組みの一環として、2023年7月25日～28日に、埼玉県警察本部・狭山警察署・入間市・住民・金融機関と連携し、特殊詐欺防止に向けた実証・訓練を実施しました。

※1 NTT東日本が提供する「特殊詐欺対策サービス（アダプタ）」と「シン・オートコール」を用いて、実証・訓練を実施することが埼玉県内で初めてである事を埼玉県警察本部に2023年7月確認

<当日の実証・訓練の様様>

模擬の犯行電話を受ける住民



※2 注意喚起メールやシン・オートコールからの通知を受けるにはあらかじめ登録が必要です。

1. 背景・目的

狭山警察署管内（入間市・狭山市）は、特殊詐欺認知件数が継続して高い水準にあることから、被害防止に向けて取り組んでいます。

その一つとして、埼玉県警察本部と協力し、NTT 東日本がお客さま宅に故障修理で訪問した際に「特殊詐欺注意喚起のチラシ」の配布を2023年5月から開始しています。

今回は、技術実証要素として「特殊詐欺対策サービス」「シン・オートコール」を活用した実証による本サービスの有効性確認と、社会実証要素として地域一体となった声掛け・防犯意識の醸成を促進することを目的に実施しました。

2. 取り組み概要と結果

(1) 内容

- ・日時：2023年7月25日～28日の4日間
- ・場所：実証・訓練に参加する住民のご自宅（入間市上藤沢地区 下藤沢地区、近隣地区）
- ・参加者：期間総計 89名（入間市住民、埼玉県警察、金融機関）
- ・実証・訓練方法：

住民宅へ模擬の犯行電話をかけ、ICT（特殊詐欺対策サービス、シン・オートコール）を活用する場合としない場合を段階的に4レベル（レベル0～3）に分け、レベルごとに関係者の注意喚起に向けた動きを確認するとともに、振り込み防止までにかかる時間を計測。

実証・訓練結果



【実証結果総評】

従来の人材での相談連絡による振り込み防止・水際対策時間（レベル1）は約11分であったが、ICT（特殊詐欺対策サービス、シン・オートコール）を活用した振り込み防止・水際対策時間（レベル3）は約19分確保することができ、地域と連動した広域みまもりにつなげられることを確認できた。

(2) 今回の実証・訓練に利用したサービス

・「特殊詐欺対策サービス」

通話録音機能付き端末（特殊詐欺対策アダプタ）に録音した通話録音データをクラウドに転送、サーバ（特殊詐欺解析サーバ）にて解析し、特殊詐欺等の疑いがある場合には事前に登録した電話番号（日本国内の番号）やメールアドレスに注意喚起を通知するサービス

・「シン・オートコール」

予め登録した連絡先に対して、メールまたは、AIによる音声読み上げや録音した肉声により、固定・携帯電話への一斉情報伝達が可能なソリューション

(3) 取り組みの有効性の検証

有効性の検証と新たな課題を抽出、今後の関係者の連携方法の検討に役立てるため実証・訓練の参加者へのアンケートを実施。

① 詐欺電話が周辺宅で合った際に対策、身構えができそうですか？

はい 63名　　いいえ 2名

② この様な、詐欺電話が近隣で発生した際に注意喚起を行うサービスがあれば使いたいですか？

はい 56名　　いいえ 9名

③ 音声は聞き取りやすいですか？※電話で応答の方のみのご回答

はい 37名　　いいえ 0名

電話による対策身構えが有効であると9割回答していることから、シン・オートコールの活用は特殊詐欺回避への意識向上、さらに地域防御に繋がるものと推測される。

3. 参加者の声

■ 特殊詐欺対策サービス（アダプタ）を設置し、参加した住民（久礼さん）

- ・このような装置があると、判断力が弱くなった高齢者でも予防が出来てとても良い。
- ・周りと協力して、このような地域が連携して詐欺を防止する仕組みを活用したい。

■ シン・オートコールから通知を受けた住民（齋藤さん）

- ・実際7～8年前に詐欺電話を受けた経験があったが、当時は何も情報がなく、何とか自力で食い止めたが危なかった。
- ・最近ではスマホをもつ高齢者も増えたので、このような自動で警察や住民に伝わるシス

テムは良いと思う。通知も分かりやすく、聞きやすくて良かった。ぜひ導入してもらいたいし、このような方法があることを他の住民の皆さんにも伝えたい。

■ 埼玉県警察本部

・地域住民の防犯意識を高めるためには、詐欺電話の入電情報が正確にいち早く地域へ伝わり、それらを活用することが大切であるが、今回の実証実験では、NTT 東日本の仕組みを使って犯行電話の情報伝達を自動化すると2, 3分という短い時間で関係各所や住民へ伝達される事が分かった。

・特殊詐欺被害は警察だけで防げるものではなく、事業者、関係機関団体、地域の皆様が一体となって、被害防止に取り組んでいく必要があることから、埼玉県警察としては、今後も引き続き、事業者がこういった被害防止のための取り組みを普及させ、より多くの方々に情報伝達がされていくように協力していきたい。

■ NTT 東日本

・実験結果は想定通りで水際対策の時間の短縮が実感できた。電話がかかってきてから対応するまでの時間が多くとれるため、詐欺被害対策に有効であることが分かった。

・通信を提供する会社の責務として、詐欺被害防止対策に尽力すべきであるため、引き続き埼玉県警察本部や関係者と連携し、地域の皆さまのために貢献していきたい。

4. 本件に関するお問い合わせ先

東日本電信電話株式会社 埼玉支店 担当 市川、五十嵐
電話 0120-915231 (平日 9:00-17:30)