

## 警 察 署 協 議 会 会 議 録

小倉北警察署協議会

開催年月日時	令和5年7月28日 午後3時00分 から 令和5年7月28日 午後5時15分 まで	
開催場所	小倉北警察署 8階大会議室	
出席者	警察署協議会	会長以下 9名
	警 察 署	署長、副署長、会計管理官、生活安全管理官、 地域管理官、刑事管理官、組織犯罪対策管理官、 警備管理官、総務第一課長、総務第二課長
議 事 概 要		
<p><b>【会長挨拶（要旨）】</b>                      最近猛暑が続いているが、7月初めは九州北部が大雨に見舞われ、久留米市を中心とした筑後地方では、甚大な被害が発生している。                      このような情勢のなかでも、警察官は重装備で街頭活動を行い、我々の日常を守ってくれていることに大変感謝している。                      新型コロナウイルスは5類感染症になったが、北九州市では未だ感染者が増加している。                      今後も感染防止に配慮しつつ、状況に応じて警察署協議会の活動の活性化、署員の皆様との関係の深化を図っていきたいと考えている。</p> <p><b>【署長挨拶（要旨）】</b>                      前回の協議会以降、管内の治安情勢は比較的落ち着いているものの、日々多種多様な事件・事故は発生しており、それぞれの事案に丁寧かつ適正に対応しているところである。                      また、近年、女性警察官の採用人数が増加しているが、本日は議事終了後、女性及び若手警察官の現場対応能力向上を目的とした職務質問競技会を開催する。委員の皆様による激励と審査をお願いします。</p> <p><b>【報告事項】</b>                      1 福岡県警察におけるカスタマーハラスメント対策について（総務第一課長）                      (1) 取組の趣旨                      (2) 県警察におけるカスタマーハラスメントの定義                      (3) 対策の概要</p>		

議 事 概 要

2 「ニセ電話詐欺被害防止対策」の取組状況について（生活安全管理官）

(1) 効果的な広報啓発活動の浸透対策

- ア 被害実態に基づいた効果的で、継続的な情報発信による広報活動
- イ 各種関係機関と連携した被害防止対策
- ウ ニセ電話詐欺に加担させないための対策

(2) 高齢者層に行き届く広報啓発活動の対策

- ア 高齢者が集う場所での継続的な広報活動
- イ 地域と接点のない高齢者や子供が遠方に居住している高齢者に対する対策
- ウ 被害防止対策機能付き電話機対策の推進
- エ 意見募集による広報啓発

【質疑応答】

- 委員から「カスタマーハラスメント対策は全国で実施しているのか。」旨の質疑があり、総務第一課長が「福岡県警察独自の対策であり、全国警察で初めての取組である。」旨の回答があった。
- 委員から「カスタマーハラスメント対策の一環として、行橋警察署が電話の自動音声案内を導入したという報告があったが、どのような効果があったのか。」旨の質疑があり、地域管理官から「音声案内により警察対応が必要ない申出が減少し、通話内容を録音することにより不当な申出等が抑制され、真に必要な場合に早急な警察対応が可能になるなど、執行力の強化に繋がっている。」旨の回答があった。
- 委員から「音声案内の場合、担当部署に繋がるまでに時間を要するのではないか。」旨の質疑があり、署長から「音声案内の導入により、カスタマーハラスメントに代表されるような迷惑電話は自ら切断していると推察され、着信件数が減少していることから、転送にさほど時間を要しないと思われる。」旨の回答があった。
- 委員から「今後、多言語に対応可能な音声案内の導入も検討していただきたい。」旨の意見があった。
- 委員から「ニセ電話詐欺の被害者に被害金は返還されるのか。」旨の質疑があり、生活安全管理官から「被害者救済法に基づき返還される可能性もあるが、即時返還されることはない。また、被害者は家族や親族から責められるなど金銭的な被害に加え、精神的な二次被害に遭うケースもある。防犯講習で、そのような被害の状況や被害者の実情を多くの方に伝え、被害の抑止を図っていきたい。」旨の回答があった。
- 委員から「ニセ電話詐欺の電話が固定電話に架かってくるケースが多いのは何故か。」旨の質疑があり、生活安全管理官から「ニセ電話詐欺の被害者の多くが高齢

議 事 概 要

者で、犯人から自宅の固定電話に架かってくるケースが多い。犯人グループは卒業名簿等で得た情報を基に架電していると思われるが、その様な名簿から住所や電話番号を把握しているものと考えられる。」旨の回答があった。

- 委員から「ニセ電話詐欺の被害に遭われた方が実体験を話すことで、被害抑止の効果が期待できる。」旨の意見があり、署長から「被害者の了承を得たうえで、体験談をビデオ撮影し、広報活動に活用することを今後検討したい。」旨の回答があった。

**【職務質問競技会】**

委員及び警察幹部による審査、採点

**【閉会】**

以上で、令和5年度第2回警察署協議会を閉会する。