

E B P M 調 査

事業名	特殊詐欺総合対策の推進	課・担当	警察本部生活安全総務課・会計課	担当者(内線)	
-----	-------------	------	-----------------	---------	--

EBPMによる検証（ロジックモデル）					
①将来像 (目指す姿)	<ul style="list-style-type: none"> 県内の特殊詐欺撲滅に向けた気運の醸成、予兆電話を受けた際の警察への通報、家族の絆や地域社会における被害防止の取組が促進され、特殊詐欺が発生しにくい環境が創出 金融機関やコンビニエンスストア等事業者の特殊詐欺対策への理解と関心が深まり、水際防止の取組が強化促進 ⇒特殊詐欺被害のない社会を実現する	③課題 (将来像と現状との差についての分析)	【課題】 <ul style="list-style-type: none"> 被害の大半は高齢者であり急速な高齢化の進展と共に地域のつながりの希薄化が進む中で被害防止が喫緊の課題となっている。 【将来像と現状との差についての分析】 <ul style="list-style-type: none"> 最新の手口情報及び防犯対策をタイムリーに発信して県民の抵抗力の強化を図るも、被害は2年連続で増加傾向である。 被害に遭わない環境を創出するため、高齢者及び子や孫世代への働き掛けによる「家族の絆づくり」の促進と広報啓発活動を推進を図り、水際防止件数は増加しているが、被害は増加傾向である。 9割の被害者が自宅の固定電話に架かってきた電話に出たことが契機となっているため常時留守番電話設定の普及促進、たましの電話に出してしまった場合には家族等に連絡するという二段階の被害防止対策を推進しているが、被害に遭う者の大半が適切な対応を取っていない。 【根拠規定等】 政府・犯罪対策閣僚会議「オレオレ詐欺等対策プラン」「緊急対策プラン」 埼玉県特殊詐欺撲滅条例		
②現状	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年中の特殊詐欺被害認知件数は、1,387件（前年比+305件）、被害額は、29億1,971万円（前年比+5億4,621万円）であり、認知件数、被害額ともに2年連続で増加 令和5年5月末現在では、認知件数は、484件（前年同期比+43件）、被害額は、11億8,011万円（前年同期比+2億9,299万円）と増加傾向が継続しており、依然として深刻な情勢下にある。 				

④投入 (インプット=予算)	⑤事業活動 (アクティビティ)	⑥事業実績 (アウトプット)	⑦事業実績から得られる成果 (アウトカム)		
予算額 81,044 千円 一般財源 40,522 千円	<ul style="list-style-type: none"> 被害防止コールセンターを通じ被害発生の可能性が高い地域の県民に対する注意喚起、金融機関等に対する情報提供架電 犯行使用電話番号に対する犯行を断念させるための警告架電を実施 	①オペレーター総架電数 R4: 840,650回 R3: 940,500回 ②オートコール情報提供数 R4: 22,816回 R3: 6,656回 (R3.7~開始) ③警告架電 R4: 約2,772万回 R3: 約2,434万回	直接成果 <ul style="list-style-type: none"> ①注意喚起架電を受けた高齢者世帯の犯罪率（1万世帯あたりの被害件数、括弧内は注意架電を受けていない高齢者世帯の被害件数） R4: 6.4件 (13.0件) R3: 3.9件 (11.5件) ①②効果的事例・感謝事例 R4: 98件（防止金額2億580万円(推定)） R3: 107件（防止金額2億3,540万円(推定)） ③犯行を遮断した回線数 R4: 528回線 R3: 505回線 ※外部委託することにより、警察職員で行う場合と比較し、年間約8千46万円の人件費の削減が図られる	中間成果 <ul style="list-style-type: none"> 県民の特殊詐欺に対する抵抗力が向上 特殊詐欺撲滅に向けた社会的気運の醸成 特殊詐欺被害が発生しにくい環境の創出 <水際防止総件数> R4: 2,215件 R3: 1,888件 うち家族・親族等 R4: 748件 R3: 619件 うち金融機関・コンビニ R4: 971件 R3: 925件	最終成果（将来像） <ul style="list-style-type: none"> 特殊詐欺被害の減少、撲滅

⑧事業実績（アウトプット）が成果（アウトカム）に結び付くことを示すロジック及び根拠
<ul style="list-style-type: none"> 予兆電話は県内各地域に入電するが、地域ごとに集中して入電する傾向があるため、同地域の一級家庭や犯行押取名簿登載者に対して、手口情報や具体的対応要領をタイムリーに発信することで、注意喚起架電を受けた高齢者の抵抗力を高め、犯人からの詐欺の電話を受けた高齢者が詐欺を看破するなど、特殊詐欺被害を抑制することができる。 県民に対する注意喚起架電、金融機関、コンビニエンスストアに対する情報提供を通じて、県民の特殊詐欺に対する抵抗力が向上し、水際防止事案（注意喚起架電による水際防止事例、金融機関等への情報提供や事前の注意喚起により被害に遭わずに済んだなどの感謝等）の増加が図られる。 被害者となり得る高齢者、その他事業者等の特殊詐欺に対する抵抗力を高めることにより、被害が発生しにくい環境の創出、被害の減少が見込まれる。 外部委託と警察職員の人件費を比較した場合、コールセンターの体制は現在1日17人体制で行っているため、 【警察職員の場合】9,500千円 × 17人 = 161,500千円 … ① 【外部委託した場合】R5予算額 = 81,044千円 … ② (②-①) = △80,456千円 の人件費削減効果が図られる。

⑨指標	R5	R6	R7	R8	⑩関連する5か年計画の主な取組等	
水際防止総件数	2,300件	2,350件	2,400件	2,450件	No. 分野別施策名	5 防犯対策の推進と捜査活動の強化
刑法犯認知件数（人口千人当たり）	5.8件	5.7件	5.6件	5.5件	主な取組	・ 高齢者を狙った特殊詐欺等の犯罪対策の実施

事業手法に係る自己検証

検証項目		評価	評価に関する説明
県費投入の 必要性	事業目的が730万県民や社会ニーズを的確に反映しているか。	○	オレオレ詐欺を始めとする特殊詐欺の被害は社会問題となっている。高齢世代を中心に被害が拡大しており、急速に高齢化が進展するなか、その撲滅は社会的要請となっている。
	市町村、民間等に委ねることができない事業か。	○	犯人からの予兆電話は警察において認知するものであることから、警察において実施すべき事業である。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。 政策体系の中で優先度の高い事業か。	○	広く県民に対して、タイムリーな情報発信が可能であり、また、具体的に対応要領を通知できることから、特殊詐欺被害防止に必要かつ適切な事業である。深刻な情勢下にある特殊詐欺対策のために必要不可欠なものであり、優先度は極めて高い。
事業の 効率性	一般競争入札、指名競争入札、プロポーザル方式による契約のうち、一者応札となったものではないか。 競争性のない随意契約となったものはないか。	○	本事業は一般競争入札としており、複数事業者が応札していることから競争性を有する。
	受益者負担は適切に設定されているか	—	
	使途が事業目的達成にあたり必要なものに限定されているか。	○	使途は、オペレーター人件費や回線利用料、架電にかかる通信費用等であり事業目的達成に必要なものに限定されている。
	不用率が大きい場合、その理由は適切か。	○	本事業で生じた主な不用額は、一般競争入札において落札価格が予定価格を下回ったことが理由である。
	既存事業との重複はないか。 国、県、市町村で同様な事業を実施し二重行政となっていないか。	○	県警の単独事業であり、国、県等との重複はなく、二重行政の懸念はない。
	コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。	○	注意喚起の一部をオートコール化し、コスト削減の工夫を行っている。 (令和5年度は架電従事者を18人から15人に削減)
事業の 有効性	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。	○	コールセンター効果的事例及び金融機関における水際防止について成果を上げており、成果目標に見合ったものとなっている。
	事業実施に当たって他の手段・方法等が感られる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。	○	警察職員による代替が考えられるが、肥大化する警察業務の傍らで本事業と同水準の注意架電・警告架電を行うことは極めて困難である。本事業は専門のオペレーターが業務を行うもので効果的であり、警察官の人件費よりも低コストで実施できる。
	活動実績は見込に見合ったものであるか。	○	委託仕様書に定める業務目標・量を完遂しており、見込みに見合ったものである。
	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	—	

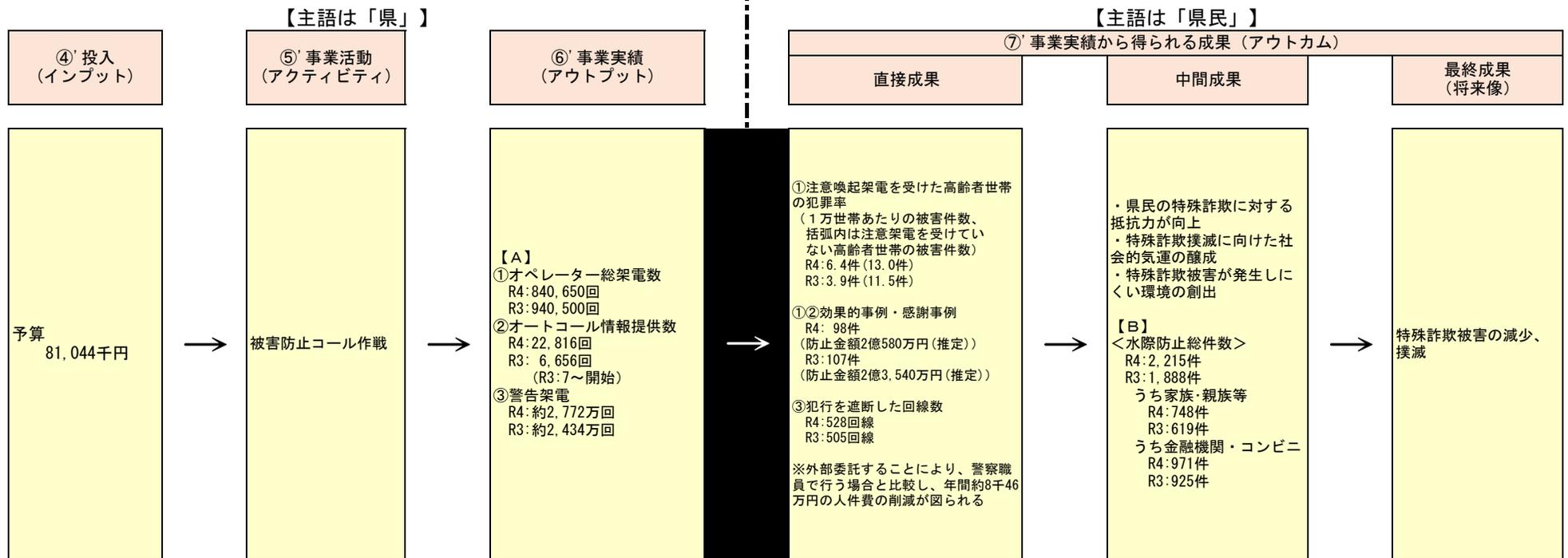
総合評価

A

関連する事業がある場合、他部局等と適切な役割分担を行っているか。(役割分担の具体的な内容を各事業の右欄に記載)

関連事業	部局・課名	事業名	役割分担の内容
	警察本部会計課	特殊詐欺総合対策の推進	金融機関・コンビニからのホットライン通報に対応する特殊詐欺抑止対策員の資機材等
県民生活部防犯・交通安全課	特殊詐欺被害防止ワークショップ事業費、防犯環境整備事業費等	市町村が実施する特殊詐欺対策機器購入及び貸与事業の補助、県民に対する広報啓発チラシ、啓発品の作成	

E B P M 調 書 ロジックモデル (フローチャート)



5か年計画との関連の整理

◆主な取組と事業との関係

関連する5か年計画の主な取組
・高齢者を狙った特殊詐欺などの犯罪対策の実施

↑関連箇所に【A】と記載

ロジックモデルとの関係 (事業と主な取組の関係)
・被害の大半を占める高齢者に対する個別・具体的な注意喚起による抵抗力の強化、金融機関等企業との連携による官民一体となった水際対策の強化により、特殊詐欺撲滅を推進

◆施策指標と事業との関係

関連する5か年計画の施策指標	
人口千人当たりの刑法犯認知件数	
現状値	5.7件 (令和4年)
目標値	5.5件 (令和8年)

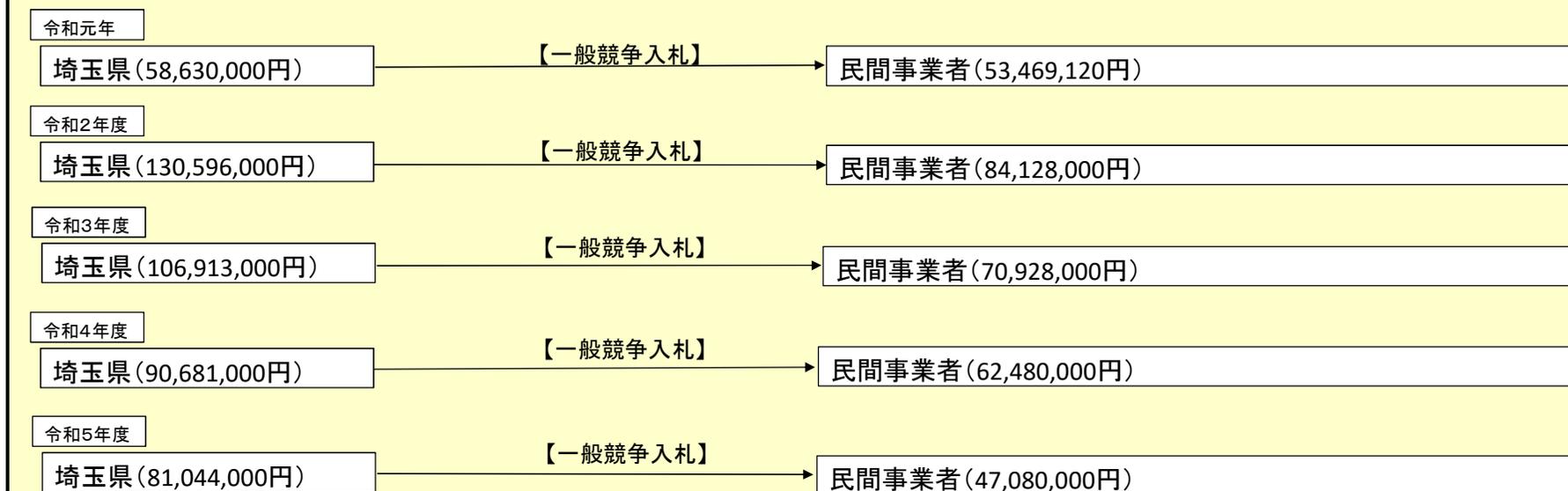
↑関連箇所に【B】と記載

ロジックモデル内の数値目標
・家族、親族等における水際防止件数 ・金融機関、コンビニにおける水際防止件数
↓
モデル内の数値目標が5か年計画の施策指標もしくは施策に与える影響
・水際防止件数が増加することで、特殊詐欺被害の減少に繋がる。

EBPM調書(有識者会議様式)

予算執行状況		当初予算額		補正予算額		最終現計予算額		執行額 (決算額)	執行率
		事業費	(うち一財)	事業費	(うち一財)	事業費	(うち一財)		
令和5年度	被害防止コール作戦	81,044,000	40,522,000			81,044,000	40,522,000	47,080,000	58.1%
令和4年度	被害防止コール作戦	90,681,000	45,340,500			90,681,000	45,340,500	62,480,000	68.9%
令和3年度	被害防止コール作戦	106,913,000	53,456,500			106,913,000	53,456,500	70,928,000	66.3%
令和2年度	被害防止コール作戦	130,596,000	65,298,000			130,596,000	65,298,000	84,128,000	64.4%
令和元年度	被害防止コール作戦	58,630,000	29,315,000			58,630,000	29,315,000	53,469,120	91.2%

資金の流れ(資金が県からどのような経由で流れ、受取先が何を行っているか。)※スキーム図と具体的な交付先(R1からR5まで)を明記



事業概要

特殊詐欺撲滅に向けた社会的気運を醸成し、被害件数の減少を図るため、特殊詐欺被害防止コールセンターによる以下の取り組みを実施する。

- ①オペレーターによる県民への注意喚起架電
- ②オートコールによる金融機関、コンビニへの情報提供架電
- ③オートコールによる犯行使用電話への警告架電

事務局の説明

<会議対象とした理由・論点>

特殊詐欺は犯行手口の巧妙化・多様化が進み、令和4年中の認知件数は1,387件、被害総額は29億1,971万円と、依然として深刻な状況にあり、特殊詐欺対策は県民の安心・安全の確保のため重要な事業である。

<EBPM上の課題>

アウトプットであるオペレーターによる注意喚起架電件数に対して、アウトカムである特殊詐欺被害の直接防止等に繋がった件数、いわゆる効果的事例の件数が著しく低く、費用対効果の検証の必要がある。

防犯指導やポスターの掲示など日頃から特殊詐欺被害に関する啓発活動などが行われている中で、オートコールによる情報提供架電が金融機関等における特殊詐欺被害の水際防止にどの程度寄与しているのか、エビデンスが示されておらず、論理的な因果関係が不明確である。

担当部局の説明

<事務局の提示する課題についての説明>

注意喚起架電を受けた世帯は1万世帯あたり6.4件の被害件数に対し、注意喚起架電を受けていない高齢者世帯は1万世帯あたり13.0件と、被害防止につながっている。

令和4年度中の1件当たりの平均被害額210万円で、効果的事例が98件であったので、防止金額は2億580万円と試算され、予算額を上回り、費用対効果が認められる。また、警察官がコールセンター業務を実施した場合、人件費は1億6,150万円と試算され、業務委託することにより費用の抑制につながっている。

金融機関やコンビニの水際件数にどの程度寄与しているか明確なエビデンスを示すのは難しいが、犯行電話が多い地域にある金融機関やコンビニに対して情報提供することにより、金融機関等の危機感が高まり、特殊詐欺被害防止する警戒力が上がると考えられる。

議事の概要

< A 委員 >

委員：全国の都道府県警察でも同様の事業を行っているのか。

担当部局：令和 5 年度では、埼玉県を含めて 16 都府県で実施している。

委員：特殊詐欺の水際防止はもちろん重要性が認められるが、特殊詐欺をやろうとする件数を少なくするという取り組みはどのようなことをやっているのか。

担当部局：例えば SNS で行われる闇バイトの募集等に対し、県警のアカウント上で警告をしたり、削除要請をしたりしている。

< B 委員 >

委員：電話以外の媒体での警告等はやっていないのか。

担当部局：主にハローページを用いて電話をする手法を採用しているが、これはハローページに掲載されている世帯は高齢者世帯が多いと考えられるからである。また、犯罪グループから押収した名簿から直接電話をしている。

委員：架電数と成果のバランスが悪いという話があったが、電話をしても繋がらないケースも多いのではないのか。

担当部局：総架電数 84 万件に対して有効架電は 35 万件である。

委員：人手不足のこの時代にマンパワーによる手法は限界があるという印象を受けるが、SNS の活用など時世に合った新しい媒体を使った手法は考えていないのか。

担当部局：SNS を使って注意喚起をしている。基本的に特殊詐欺被害に遭わないための第一は、固定電話にかかってくる電話に出ないということ。留守番電話設定をする、もしくは防犯機能付きの電話を使用するというところを呼び掛けるため、現在は戸別訪問に重心を置いて実施してる。

< C 委員 >

委員：効果的事例・感謝事例の 98 件というのは、どのように算出しているのか。

担当部局：コールセンターの電話によって被害者にならずに済んだと警察に寄せられた件数となる。

委員：留守番電話設定の重要性という話があったが、その点を更に追求するのが実は費用対効果の高い施策のように思える。ポスター等でも留守電にしましょうという呼びかけをあまり目にしない気がするので、高齢者の方に周知・徹底する事業は考えられないか。

担当部局：その点を含めてコールセンターのオペレーターから架電先へ指導をしているところ。

委員：例えば、高齢者の方は市民向けの広報誌をご覧になるだろうと思うので、チラシや広報誌等の様々な媒体で広報するのが効果的ではないか。

委員の評価及び意見

< A委員 > A (継続すべき)

アウトカムについて、特殊詐欺防止金額が予算額を上回っていること、コールセンター業務を民間委託せず県警が実施した場合には現状の 2 倍の経費を要することが示されており、これら試算結果のアウトカムとしての精度については議論の余地があるものの、事業の必要性・妥当性に関する一定の証左が示された。ただし、同様の事業を実施する他県とそうでない他県における特殊詐欺件数・被害額等の推移を本県のそれと比較検証することが求められる。

< B委員 > B (廃止又は再構築すべき)

事業の趣旨は理解するが、人手が不足していく中、持続可能な防止対策が必要である。生成 AI を含む IT 技術の発展を踏まえて、従前の「電話」と「人手」に拠らない仕組みを検討してはどうか。

< C委員 > B (廃止又は再構築すべき)

EBPM の観点から評価するのであれば、関連事業をすべて洗い出し、政策目的と手段の整合性を確認したり、取組内容や経費を横並びで比較したりするのが有効。本事業は一定の効果をもたらしているようにも見えるが、他の対策と比較して継続すべきかについては、資料からは判断が難しい。特に、費用対効果については一層の検証が必要。

有識者会議を踏まえた評価

【B (廃止又は再構築すべき)】

一般世帯への注意喚起架電は、十分な効果検証がされているとは言い難く、電話以外の他の注意喚起方法や他県の取組との比較など、費用対効果の更なる検証が必要である。

金融機関等への情報提供架電は、水際防止にどの程度寄与しているのかエビデンスが示されておらず、効果が不明確である。

有識者の意見から考えられる方向性

電話以外の他の注意喚起方法や他県の取組との比較など、費用対効果の更なる検証を行った上で、事業の廃止又は再構築を図る。

IT 技術の発展、SNS 等を利用する高齢者の増加など社会環境の変化を踏まえ、電話以外の持続可能で効果的な手法を検討する。

【令和6年度当初予算】

予算額			
【令和6年度】		【令和5年度】	
事業費	21,080 千円	事業費	81,044 千円
うち一財	10,540 千円	うち一財	40,522 千円

評価・意見を踏まえた対応 等

【評価・意見を踏まえた対応】

オペレーターによる注意喚起架電は、効果の検証が困難であることから、効果を事後検証できる仕組みを構築し、人手に拠らない効果的・効率的な注意喚起手法を検討した。

金融機関等への情報提供架電は廃止する。

【令和6年度当初予算への反映状況】

オペレーターによる一般世帯への注意喚起架電は廃止し、対象を押収名簿登載者に限定した上でオートコールにより実施する。

併せて、留守番電話設定の有無を調査し、未設定世帯には戸別訪問による防犯指導を実施する。また、再架電調査を実施することで留守番電話設定率がどの程度向上したか事業効果を検証するとともに、継続的な注意喚起を実施する。