

相談窓口 低い認知度

淑徳大 読売 4

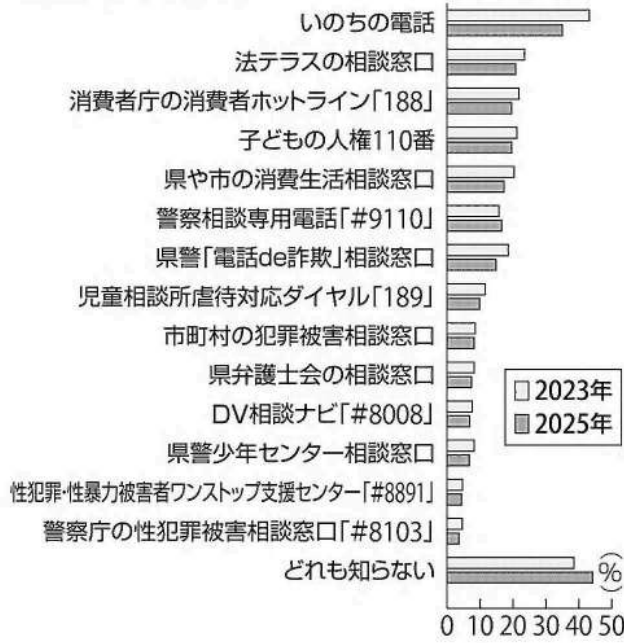
共同千葉県調査

110」の認知度は20%に満たない。不急の110番通報を減らし、安全安心な暮らしにつなげるためにも認知度を高める必要がある。

犯罪被害や悩み事に関する相談窓口の認知度が依然低いことが、第2回「淑徳大・読売新聞共同千葉県調査」でわかった。「犯罪に巻き込まれるのでは」という不安が第1回調査と比べて高まる中、緊急性のない通報や相談を受け付ける県警の相談電話「#9

2023年の第1回調査から、「#9110」など14の相談窓口について、知っているものを全て選ぶ問いを設けている。25年の第2回調査での認知度上位3位は、①いのちの電話(35・0%)②法テラスの相談窓口(20・8%)

相談窓口の認知度



③消費者庁の消費者ホットライン「188」(19・6%)。県警の「#9110」の認知度は14の窓口の6番目だった。県警はホームページやポスター、駅・商業施設などのデジタルサイネージ(電子看板)などで告知に努めており、第1回調査の15・8%から第2回調査は16・6%と微増したが、認知度はほとんど変わっていない。

情報を得るツールと「#9110」の認知度を精査したところ、警察の広報紙に目を通している人が34・4%と最も高かった。次いで、県や市町村の広報紙に目を通している人が26・7%、新聞を購読している人が23・6%。紙媒体を読んでいる人の認知度が比較的高いことがわかる。

一方で、SNSを利用している人も23・6%(フェイスブック)・19・4%(LINE)、テレビニュースをほぼ毎日見ている人も20・7%に上った。

県内の25年の110番通報は70万件超と平成以降最多となったが、このうち11万件以

県警「#9110」16.6%とどまる

上が緊急性のないものだった。犯罪被害に遭う不安を抱いている人が第1回調査と比べて6%以上増加する中、不安を気軽に相談でき、110番通報の適正な運用につなげるためにも、様々な媒体を効果的に駆使して幅広い人に周知啓発を行う必要がある。

一方、14の窓口を「どれも知らない」は44・2%と半数近くに上り、第1回調査の38・5%から5・7%も増えた。「#9110」以外の13の窓口の認知度は第1回調査より0・3%~8・1%低下した。

県警の「電話de詐欺」相談専用ダイヤル(0120・494・506)の認知度は14・8%の7位。第1回調査の18・6%(6位)から低下した。電話de詐欺の被害は高齢者にとどまらず、若年者にも拡大しているが、不安を抱いている人は多いとはいえない。相談窓口の認知度を上げ、被害の防止につなげることが求められる。

県警の平野文明・犯罪抑止推進室長は「昨年一年間に『電話de詐欺』相談専用ダイヤルで約700件の相談を受理した。いろいろな方法で粘り強く浸透させたい」と話している。

(読売新聞千葉支局 奥村登)