

## 自動通話録音機の設置に関する調査

調査時期	平成28年4月
調査対象者	録音機設置者の中から無作為抽出による100名
調査方法	調査用紙の郵送、回答用紙の返送
回答者数	78名

## アンケート 質問内容

問1	あなたの年齢は
問2	あなたの性別は
問3	あなたは録音機の設置事業をどのようにしてお知りになりましたか。
問4	あなたが録音機を取り付けた理由を、次からお選びください。(複数回答可)
問5	録音機を設置した後の電話の状況について、次からお選びください。
問6	録音機を設置した感想について、近いものをお選びください。
問7	問6のご回答の具体的な理由があれば、お書きください。
問8	録音機の使い勝手はいかがですか。
問9	その他、ご意見や感想などありましたらお書きください。

## 自動通話録音機 アンケート結果

質問内容	回答1	回答2	回答3	回答4	回答5	回答6	回答7	回答番号 選択なし
問1 年齢	65～69歳 11名 (14%)	70～79歳 34名 (44%)	80歳以上 31名 (40%)					2名 (2%)
問2 性別	男 36名 (46%)	女 40名 (52%)						2名 (2%)
問3 知った理由	区報 30名 (38%)	回覧・掲示板 14名 (18%)	チラシ 4名 (5%)	警察 6名 (8%)	家族・知人 20名 (26%)	その他 7名 (9%)		4名 (5%)
問4 設置理由(複数回答可)	詐欺被害あり 9名 (12%)	詐欺電話多い 5名 (6%)	不安 31名 (40%)	迷惑電話対策 42名 (54%)	警察 3名 (4%)	家族・知人 17名 (22%)	その他 7名 (9%)	2名 (2%)
問5 設置後の状況	迷惑電話一切なし 42名 (54%)	変化感じず 16名 (21%)	その他 21名 (27%)					3名 (4%)
問6 設置した感想	とても満足 32名 (41%)	概ね満足 33名 (42%)	効果感じず 6名 (8%)	後悔 0	その他 3名 (4%)			4名 (5%)
問7 問6の具体的理由								
問8 使い勝手	とても使いやすい 16名 (21%)	概ね使いやすい 21名 (27%)	普通 29名 (37%)	使いづらい 2名 (2%)				10名 (13%)
問9 意見・感想								

複数回答可としたのは、問4のみだが、問3、問5にも複数回答あり。

## 個別回答内容

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
1	70～79歳	男	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足		設置前には、不審な電話があったら・・・と不安だったが、設置後は精神的に楽になった。	概ね使いやすい	このような事業は荒川区だけなのか？もっと区外にも広めていった方がよいと思う。
2	70～79歳	男	その他	・詐欺電話多い ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足	問3 日暮里安全安心ステーションの係員に勧められて		概ね使いやすい	
3	70～79歳	女	家族、知人	家族、知人	その他	概ね満足	問5 最近うるさい電話がかかってこなくなった。		普通	
4	70～79歳	男	区報	迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足			普通	
5	70～79歳	男	・区報 ・警察	・詐欺被害あり ・不安 ・警察	迷惑電話一切なし	とても満足		相手の方が、アナウンスでビビると言っていた。友人、知人、親戚も初めは戸惑ったとのこと。録音機設置後は、いたずら電話や無言電話、オレオレ詐欺の電話も少なくなり、大変助かっている。	とても使いやすい	録音機を設置する前は、電話が鳴るたびにビクビクしていたが、今は一呼吸おいてからの電話で相手の様子もわかるので安心して対応ができる。本当に感謝。
6	65～69歳	女	区報	・詐欺電話多い ・迷惑電話対策	その他	概ね満足	問5 迷惑電話が少なくなった。	迷惑電話が少なくなり、良かった。	概ね使いやすい	設置していただき有り難うございました。
7	80歳以上	男	区報	迷惑電話対策	その他	効果感じず	問5 まだ実感がない。	録音をしたものを聞き直しができないのか。	普通	もう少し普及すると皆に知られて、この機械設置が普通なことになるといいと思います。
8	80歳以上	女		不安	迷惑電話一切なし	概ね満足			普通	
9	70～79歳	男	警察	警察	変化感じず	概ね満足			普通	
10	80歳以上	女	チラシ	家族、知人	迷惑電話一切なし	概ね満足			とても使いやすい	
11	65～69歳	男	区報	不安	その他	概ね満足	問5 幸いにも今まで迷惑電話はなかったが、より一層安心できると思う。	録音機能があるので安心できる。	概ね使いやすい	
12	70～79歳	女	区報	・不安 ・その他	変化感じず	概ね満足	問4 以前、還付金があるという電話がかかってきたことがあったので。	設置したことによって安心していられる。	概ね使いやすい	高齢者に対して、配慮していただいていると感じている。有り難うございました。

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
13	80歳以上	女	区報	詐欺被害あり	迷惑電話一切なし	とても満足		一人暮らしのため、あとで家族が録音を聞いてから消すことができるので満足している。	とても使いやすい	
14	80歳以上	男	・区報 ・家族、知人	・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足		別がない	普通	別がない。有り難うございました。
15	65～69歳	女	区報	・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足		皆から設置したことをほめられている。感謝です。	概ね使いやすい	録音機を設置して、本当に良かった。安心です。
16	80歳以上	男	区報	・詐欺電話多い ・迷惑電話対策	その他	概ね満足	問5 迷惑電話が少なくなった。	セールスの電話や、詐欺的な怪しい電話がかなり少なくなったので、設置の効果が大きいと思う。有り難うございました。	概ね使いやすい	
17	65～69歳	男	チラシ	家族、知人	その他	とても満足	問5 あまり変化は感じないが、家族からかかってきた電話にでると良いものをつけたね、と賛同を得ている。		とても使いやすい	同年代の方から取り付け方法を聞かれたのでチラシを教えた。もっとPRをすれば必要性を感じてもらえるのではないかと。高齢者保護に役立ててほしい。口コミが良い！
18	80歳以上	男	家族、知人	詐欺被害あり	迷惑電話一切なし	概ね満足			普通	
19	80歳以上	女	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	変化感じず	とても満足			普通	
20	80歳以上	男	家族、知人	・家族、知人 ・その他	その他	概ね満足	問3 ころばん体操でリーダーの話聞いて 問5 家族、知人より、「良い設備だ。荒川区はそこまで区民生活に力を入れているのだ」と羨まれている。	一度も怪しげな電話はない。	普通	感謝している。
21	80歳以上	女	その他	詐欺被害あり	迷惑電話一切なし	概ね満足			普通	
22	80歳以上	女	・区報 ・回覧、掲示板 ・チラシ ・家族、知人	・詐欺電話多い ・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし 変化感じず					
23	80歳以上	女	・区報 ・回覧、掲示板	詐欺電話多い	迷惑電話一切なし	とても満足			普通	

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
24	70～79歳	男	警察	・不安 ・迷惑電話対策	・迷惑電話一切なし ・変化感じず ・その他	効果感じず	問5 知人から用心しているねと言われた。			自宅では録音の様子がわからないから、一度外から電話をかけて聞いてみることにした。(アンケート後)
25	80歳以上	女	家族、知人	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族・知人	迷惑電話一切なし	とても満足		安心している。	普通	
26	70～79歳	男	その他	・不安 ・その他	その他	効果感じず	問3 防災センターの看板を見て、その前にどこかでチラシを見た気がする。 問4 無料なので。 問5 無言電話がなくなった。	予防とか警戒はそんなものではないかと思うので、満足とか大満足ということは期待していないが、安心感はある。	普通	この種の日本の刑罰はあまりにも軽すぎると思う。犯人はゲーム感覚で面白半分で他人の大切な金、命を奪って贅沢放題。社会主義の国では100%死刑かと思う。それも大衆公開で民衆に悪事の末路をはっきりさせる。こういうこともわれわれ弱者を守るには絶対必要だと思う。オレオレ詐欺は他の詐欺とは別物だと法をつかさどる人々が認識しなければならない。刑罰が軽すぎることを。
27	70～79歳	男	区報	迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足		声が大きくはっきりと聞きやすい。デザインもすっきりして良い。荒川区に住んで良かった。安心して年を重ねて暮らしていける。荒川区、荒川区長に感謝します。有り難うございます。年金暮らしで何もできませんがくれぐれもよろしくお伝えください。	とても使いやすい	耳の次は足です。特に西尾久8丁目付近は都電以外何もなく、タクシーもたまに通るくらいで不便です。小回りの利くコミュニティバスを首を長くして待っています。よろしく願い申し上げます。
28	70～79歳	女	家族、知人	不安	迷惑電話一切なし	とても満足			とても使いやすい	

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
29	80歳以上	女	区報	家族、知人	その他	とても満足	問5 知人からの電話が何度か録音されていたので、電話をかけ直したところ認知症の方だとわかった。録音を聞けるので助かった。	録音されているので、再生して聞くことができ、助かったことがある。	録音機はすぐにいっぱいになってしまう。チカチカする。	初めに電話をかけた友人がアナウンスを聞いて驚いたというので、親戚や知人には先に説明しておいたので理解してもらえた。他の区の方も取り付けの際は荒川区のように業者が行ってくれたので助かったと言っていた。葛飾区では各自が説明書を見ながら取り付けたり、高齢者の家では、人に頼んでつけてもらったとのこと。区によって対応が違っているのに驚いた。荒川区、本当に有り難う。荒川区役所の親切さに友達が驚いていた。いろいろ有り難うございました。
30	80歳以上	女	区報	・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策 ・その他	その他	概ね満足	問4 迷惑電話が多いし煩わしいから。 問5 以前に比べ少なくなったが、時折迷惑電話がある。		普通	録音機のランプが3つ点滅している。このままで良いのか心配。
31	70～79歳	男	回覧、掲示板	・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足		詐欺、セールス、勧誘等の電話が全くなくなりました。	とても使いやすい	
32	70～79歳	女	家族、知人	家族、知人	変化感じず	とても満足			概ね使いやすい	
33	80歳以上	女	家族、知人	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	とても満足			とても使いやすい	
34	70～79歳	男	回覧、掲示板	迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足		セールス、勧誘など迷惑電話がなくなった。	とても使いやすい	小型で設置の場所を取らないので良かった。有り難うございます。
35	80歳以上	男	家族、知人	家族、知人	変化感じず	効果感じず		外から自宅の電話に掛けると「カチカチ」音がする。これだけで迷惑電話等の防止効果があるのか？	普通	
36						とても満足		設置するまでは詐欺まがいの電話が数多くあったが、その後は一切なくなった。有難うございました。お礼申し上げます。	とても使いやすい	未来の区の向上に向け、友人、知人に設置を勧めております。当方、区、また東京マイスターです。いつもお世話になっています。

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
37	65～69歳	男	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策	その他	概ね満足			概ね使いやすい	頻度は不明(月平均1回程度?)だが、装置のランプが全箇所点灯していることあり。
38	80歳以上	男	区報	詐欺被害あり	迷惑電話一切なし	とても満足			夜中もカチカチと音がするのでうるさい。	
39	70～79歳	男	その他	迷惑電話対策	その他	その他	問3 民生委員活動の中で 問5 PHS等、当家の電話につながらなかったため取り外してしまいました。 問6 使用をやめたため、評価できない。		概ね使いやすい	近年は電話機やFAXに録音機能がついている物もあり、それらの助成があっても良い。
40	70～79歳	男	区報	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	とても満足			概ね使いやすい	
41	70～79歳	女	家族、知人	家族、知人	変化感じず	効果感じず			普通	
42	70～79歳	女	家族、知人	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	その他	その他	問5 取り外した。 問6 取り外した。	店舗の電話であったため、毎回、録音する旨のアナウンスが流れると、かけてきた人(特に高齢者)が困惑するため、結局取り外すことにした。(家庭用ならこのタイプでも良かったのだが、、、)	使いづらい	相手に知られずに録音できるタイプだったら、是非お願いしたい。先日も怪しい電話がかかってくるので、早めの検討をお願いしたい。
43	80歳以上	女	回覧、掲示板	詐欺の電話多い	迷惑電話一切なし				普通	
44	70～79歳	女	区報	・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	とても満足		詐欺等と思われる電話が激減したので、安心して電話に出られるようになった。	概ね使いやすい	セールス、勧誘の業者が録音機を設置しているのを知ようになったのか、最近、セールス等の電話が録音機を設置した当初よりは多少多くなっている。対策として、録音機のメッセージ内容を定期的に変更することを考えてもよいのではないのでしょうか。
45	70～79歳	男	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足			概ね使いやすい	



回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
46	80歳以上	男	区報	詐欺の電話多い	迷惑電話一切なし	とても満足			とても使いやすい	
47	80歳以上	男	回覧、掲示板	家族、知人	その他	とても満足	問5 セールの迷惑電話が少なくなった。			
48	70～79歳	女	区報	不安						せっかく取り付けにきていただいたが、その方の説明を聞いて取り付けをやめた。理由は、当然のことながら掛かった電話全部に「録音します…」のメッセージが流れることで不快に感じる場合が多いのではないかと心配したためです。より高齢になり、必要を感じたときには再度お世話になることも考えられるので、よろしくお願いします。
49	70～79歳	女		・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足		これまで、無言電話が多く、不気味な嫌な思いをして困っていた。本当に有り難うございます。		録音したままで、再生して聞いていないので、「使い勝手」についてはコメントできません。すみません。
50	65～69歳	男	区報	・詐欺被害あり ・詐欺の電話多い	その他	とても満足	問5 迷惑電話が半減した。	94歳の母がいるが、今までより大分安心感がある。	普通	長く使用していると、ランプが全部点滅することが時々ある。コンセントを抜いて入れ直すとまた使える時がある。
51	70～79歳	男	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし					故障が2回あり、本体を2回交換した。
52	80歳以上	男	区報	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	概ね満足			概ね使いやすい	
53	70～79歳	女	家族、知人	迷惑電話対策	変化感じず	概ね満足			普通	
54	65～69歳	男	区報	・詐欺の電話多い ・不安 ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	とても満足			とても使いやすい	
55	65～69歳	男	家族、知人	・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足		相手が電話を切っても呼び出し音が鳴る。	概ね使いやすい	まれにトラブルがあった。

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的な理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
56	65～69歳	男	区報	・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策	迷惑電話一切なし	概ね満足		詐欺的な電話がかかってこなくなった。セールス、勧誘の電話も少なくなっている。	概ね使いやすい	詐欺、セールス勧誘等には呼び出しベルの前のメッセージで防犯効果があるようなので、もっと利用者が増えればよいと思う。
57	80歳以上	女	区報	・迷惑電話対策 ・その他	その他	とても満足	問4 女性から買取の電話があり、着物、大皿等何でも買うと言っていた。自宅に来たのは男性で、絹の着物は千円位で、電話では言っていなかった、金がプラチナのアクセリも一点出してくれと言い出した。怖くなり、プラチナの指輪一点を、三千元で出してしまったことがあった。 問5 詐欺と思われる電話が一回か二回呼び出しただけで、先方が切ってしまう。良かったと思っている。	一人暮らしなので、電話が鳴るとビックリしていたが、録音機設置していただいてから、安心して生活できている。本当に有り難うございました。	概ね使いやすい	急病の時が心配。連絡できる場所があれば安心。
58	80歳以上	女	その他	・不安 ・迷惑電話対策 ・その他	その他	概ね満足	息子代筆 問3 H27の夏頃、何かの会に参加した際にその場で本人が記入し申し込みをした。その後、生活安全課より確認の電話を受けるも本人に申し込みの記憶が皆無(=認知症)の為、同居人である二男=私が再度申し込んだ次第。 問4 電話機本体に従来より内蔵されている録音機能があるのだが、録音時間が10分間とごく短い、録音の際は手でボタンを押すことが必須、操作自体が年配者には困難、本人が通話内容をすぐに忘れる、等の理由から。 問5 迷惑電話の件数が、従来の1割以下位になった。	録音の再生時に、それが録音された日時が判れば尚良い。	概ね使いやすい	しいて言えば、再生時の音量が、相手と本人とで若干大きさが異なっている感じがする。(相手側<こちら側)と感じる時もある。
59	80歳以上	女	チラシ	・詐欺被害あり ・詐欺の電話多い ・迷惑電話対策	変化感じず	その他	問6 詐欺のセールスマンは、録音機に動じず、相変わらず強気で電話をかけてくるが、以前のものより再生しやすく、録音チェックしやすい。		概ね使いやすい	録音機をつけても、詐欺以外にもいろいろな勧誘の電話がかかってきて、高齢の母は、いくら注意しても、電話に出て話をきいてしまう。そのため、録音機能だけでなく、指定した電話番号からは受信できないようにできる方がよい。

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
60	80歳以上	女	その他	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	概ね満足	問3 自治会長に勧められた		普通	
61	65～69歳	女	家族、知人	・詐欺被害あり ・迷惑電話対策 ・家族、知人	迷惑電話一切なし	とても満足		詐欺電話が全然かかってこないの で安心している。友人、知人にも話 をした。	とても使い やすい	昨年主人が亡くなったが、安心して 生活することができ、ホッとしてい る。
62	80歳以上	女	家族、知人	不安	変化感じず	とても満足			とても使い やすい	録音機を設置したのでいつも安心し ている。
63	70～79歳	女	家族、知人	不安	その他	概ね満足	問5 セールス等の迷惑電話は少なく なったように思う。		普通	とても良いと思っている。有り難うご ざいました。
64	65～69歳	女	区報	迷惑電話対 策	迷惑電話 一切なし	概ね満足		セールス、勧誘等の電話は極端に減っ たが、ポスト内にチラシが多くなった。 詐欺電話に関する不安が減少する と思う。	普通	録音機を無料で設置していただき、 有り難うございます。区シルバー大 学の科目も受講し、区に対する信頼 と期待は大きいです。皆様のご活躍 をお祈りしています。荒川区民であ ることを誇りに思います。特別養護 老人ホームが増えることを願ってい ます。
65	80歳以上	女	回覧、掲示板	詐欺の電話 多い	迷惑電話 一切なし	とても満足			とても使い やすい	とても満足していますが、引き続き リリースはできないのでしょうか？
66	70～79歳	女	警察	詐欺の電話 多い	変化感じず	概ね満足			普通	
67	70～79歳	男	警察	詐欺の電話 多い	迷惑電話 一切なし	とても満足			とても使い やすい	

回答者番号	問1 年齢	問2 性別	問3 知った理由	問4 設置理由	問5 設置後の状況	問6 設置した感想	問3、問4、問5、問6 「その他」の記入内容	問7 問6の具体的理由	問8 使い勝手	問9 意見・感想
68	80歳以上	男	回覧、掲示板	・不安 ・迷惑電話対策	その他	概ね満足	問5 迷惑電話の数は減った。	録音機のとに留守番電話をつけている。留守番電話に要件を入れない迷惑電話は録音機設置前は10~20件/日であったが、録音機設置後は数件/日となった。	普通	息子代筆 録音データは滅多に再生していない。相手に対するメッセージは役に立っている。 1~2回/月、3つのランプが点滅(自動アンケート?による動作異常か) 録音機設置の段取りが悪い。設置前の電話での聞き取りに東京ガスのマイツーカーのことが入っていません。ガスメーターの情報を電話回線で東京ガスに送るものである。録音機の設置業者は問題があることを把握していた。2つの機器をカスケードにつないでもスペック上は問題なさそうなのだが管轄が違うので動作保証ができないということで録音機の当日設置ができなかった。マイツーカーをPHS回線にしてから録音機を設置し、トータル1ヶ月を要した。
69	70~79歳	男	家族、知人	・不安 ・迷惑電話対策 ・家族、知人	変化感じず	概ね満足		録音されるのを承知でかけてくる時もあるので安心はできない。最終的には自分(私)が注意しなければならない。	すべてのランプが何回もついたので、取り替えてもらった。今のところ大丈夫です。	夫は病気なので電話の対応、判断は妻が行わなければならない。私が注意します。
70						とても満足		変な電話が、以前より非常に少なくなりました。その他、思いきって電話を切ることができます。		録音機の使い勝手について・・・気がつく、時々ランプが全部点滅している。コンセントをはずして差しなおすと一ヶ所だけの点灯になる。一度、生活安全課に電話をしたら、「機械の故障かもしれない。取り替えます」とのことだったがそのままになっている。 私は現在86歳なのでいろいろ心配なこともあるが、録音機の設置は大変良かったと思う。有り難うございます。今後ともよろしく願います。

