

## 特殊詐欺被害防止について

佐々木優共

### 1 はじめに

警察庁によれば、令和 4 年中に認知された特殊詐欺事件は 17,570 件で、そのうち 65 歳以上の高齢者の被害は 15,114 件と 9 割近くであった。また、被害総額は 370.8 億円で、これは筆者の出身県である新潟県の十日町市（人口約 5 万人）における令和 4 年度の一般会計当初予算にほぼ匹敵し、改めてその額の大きさに驚かされる。

このように、特殊詐欺事件は被害者が被る損失の大きさ、特に高齢者への影響を考えると看過できない問題である。そこで、「なぜ、人はだまされるか」、「なぜ、高齢者が狙われやすいか」、「被害防止のために関係機関・団体が果たす役割はなにか」、「被害防止に向けた効果的な取組みは何か」をキーワードとして特殊詐欺被害防止について提言したい。

### 2 特殊詐欺の発生実態

筆者は、令和 2 年の国勢調査に基づく都道府県別人口や世帯数に関するデータと警察庁のまとめによる令和 4 年中の特殊詐欺発生件数の関係を三つの散布図にまとめてみた。

図 1 は都道府県別人口と特殊詐欺発生件数の関係を見たものである。これを見ると、両者には強い正の相関関係（ $r=0.96$ ）があることが分かる。しかし、愛知県、北海道、福岡県、静岡県、茨城県、広島県、京都府のように回帰直線の下位に位置し、人口の規模に比べて特殊詐欺の発生が低い傾向のところもあった。

次に、特殊詐欺発生件数と都道府県別 65 歳以上の人口の関係（図 2）や同じく都道府県別 65 歳以上の単独世帯数の関係（図 3）を見てみた。すると、図 2 については新たに新潟県が回帰直線の下位に位置し、図 3 については鹿児島県が新たに回帰直線の下位に位置する一方、静岡県と茨城県がほぼ回帰直線上に位置するといった違いはあるものの、回帰直線の下位に位置する主な道府県の構成は図 1 と同じ傾向が認

図 1 都道府県別人口と特殊詐欺発生件数の関係

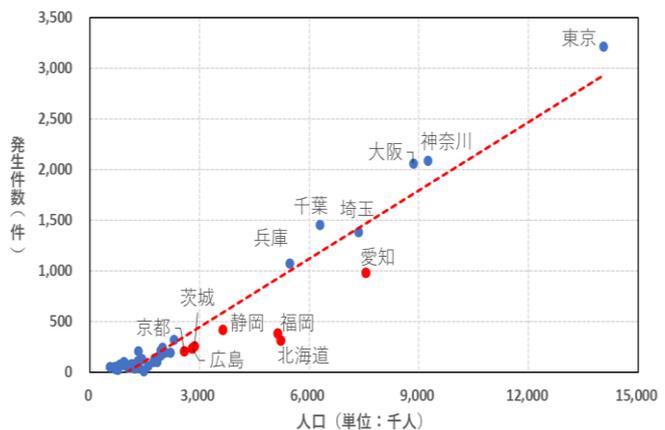
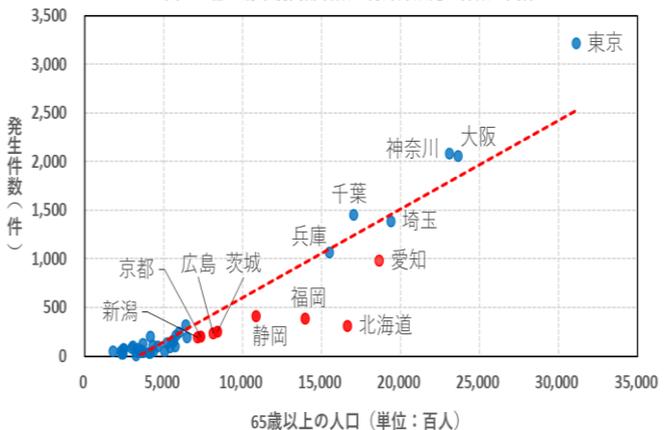


図 2 都道府県別高齢者数と特殊詐欺発生件数の関係



められた。

このような結果の背景には色々な要因が考えられるが、回帰直線の下側に位置している道府県が取り組んでいる特殊詐欺被害防止対策が少なからず功を奏しているであろうことは想像に難くない。そこで、次章以降でその内容について述べてみたい。

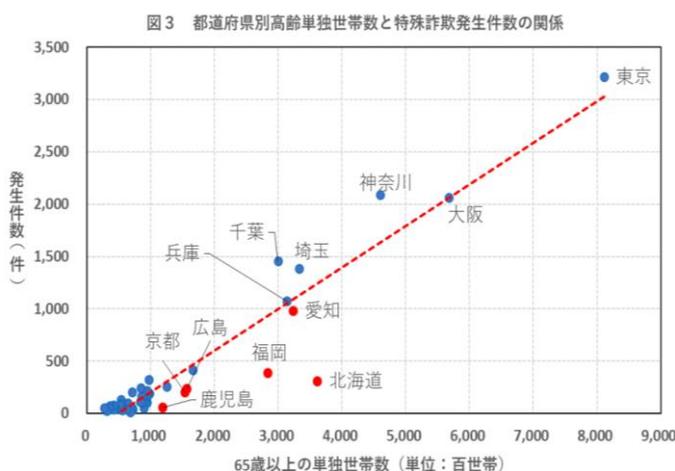
### 3 だまされる理由と対策について

#### (1) 自分は大丈夫だという思い込み

警察庁による特殊詐欺の被害者調査によれば、オレオレ詐欺という手口はほぼ全員(96.9%)が知っていたにも関わらず被害に遭った理由は、「自分は大丈夫」という思い込みであり、被害者の95.1%に多かれ少なかれそのような認識があった。このことから、そのような思い込みをいかにして排除するかが特殊詐欺被害防止のキーポイントの一つとなるであろう。そこで、北海道警と北海道防犯協会連合会は、だまし絵を活用したチラシを作成し、思い込みに潜む危険性に警鐘を鳴らしている。

また、刺激の少ない日常生活に身を置くことで思考に柔軟性を欠き、思い込みに陥りやすいのではないかと思われる一人暮らしの高齢者に社会参加を促すことも重要だろうと思う。しかし、社会参加を促すといっても、単発的なイベントの企画ではあまり効果は期待できないと思う。だから、それよりも年間を通じて気楽に立ち寄れる社交場的なものを地域に根付かせることが効果的ではなかろうか。このことに関して、新潟市は、行政と個人又は団体が連携して、高齢者のみならず子どもや障がい者も含めた交流の場である「地域の茶の間」の設置を進め、令和5年7月1日現在、週一回以上開催する施設だけで86か所、それ以下の開催回数のもも含めると、現在600近くに達しており、多くの市民が利用している。また、新潟市南区は、警察署が管内の高校生を地域の防犯活動に協力する「ヤングボランティア」に任命し、高齢者を対象とした特殊詐欺防止の寸劇などに取り組んでもらっている。このように、世代を超えたふれあいの機会を通じて高齢者らが新鮮な刺激を受けることで思考の幅を広げられると共に、そこで交わされる何気ない世間話の中で特殊詐欺の話題に触れることが、もしかして専門家から話を聞くよりも高齢者にとって特殊詐欺をより身近なものとして感じられ、注意喚起を促すきっかけになりはしないだろうか。

更に、京都府警は、京都府立医科大学精神医学室監修のもとに「特殊詐欺だまされやすさチェックシート」を作成し、三つの簡単な質問に答えた結果を基に騙されやすさの判定を行っている。こうした客観的かつ科学的根拠に基づく説得力のあるデータを活用して「自分は特殊詐欺の被害には遭わない。自分には関係ない。」との思い込みを持っている対象に注意喚起を行うことは、注目すべき取り組みといえよう。



## (2) 心理的動揺

警察庁では、詐欺に引っかかる要因の一つとして、詐欺を目的とした電話を受けた際、「身内が関係するトラブルを聞いての驚き」や「電話の相手から『今日中に』などとトラブルの解決期限を区切られたことへの焦り」といった心理状態に陥ることで、冷静な判断が出来なくなることを挙げ、犯人に現金を振り込んだりする前に冷静になって考える時間を確保することの大切さを説いている。

これに対して、愛知県警は高額な出金をする場合の全件通報への協力を金融機関に依頼し、通報を受けた金融機関へ警察官を派遣して出金理由と使途の確認を行っている。

また、静岡県は 75 歳以上の高齢者が 300 万円以上の出金を申し出た場合、現金に代えて預金（貯金）小切手による手続きを勧める「預金小切手等を活用した特殊詐欺被害防止対策プラン」を展開している。これは、小切手というワンクッションを置くことで冷静に考える余裕を与えると共に、仮に小切手をだまし取られても犯人ではなくそこに記載された受取人（本物の息子など）の口座に現金が振り込まれることで被害を防止するというダブル効果を狙ったものであり、平成 25 年 12 月から令和 2 年 2 月までの間に 695 件、約 20 億 4,600 万円の特殊詐欺被害を防止した。

こうした取組みは各金融機関の足並みを揃えなければならず、また、金融機関の窓口で特殊詐欺と無関係の顧客からそういう対応に対して苦情を受ける可能性も否定できず、実施に向けて何かと苦労は多いだろうが、実際に一定の効果を上げている事実がある以上、そのような取組みの輪を全国に広げていく価値はあるのではなかろうか

## (3) 現金支払い（振込み）を思いとどまらせる第三者からの働きかけの乏しさ

警察庁によれば、特殊詐欺の被害者の中で犯人に現金やキャッシュカードを渡すのを思いとどまらせるような声掛けをされた割合は 27.7%にすぎなかった。その理由として、同じく警察庁による犯人に渡そうとした現金の調達先に関する調査によると、結果的に犯人への現金引渡しを思い止まった者の場合、ATMからの引出しが 8.6%、タンス預金等手持ちの資金の利用が 1.1%であったのに対し、被害にあった者の場合、ATMからの引出しが 38.7%、タンス預金等手持ちの資金の利用が 38.4%と他人の手を介さずに現金を調達する割合が高いことが挙げられる。また、一人暮らしの高齢者は、そもそも普段から特殊詐欺のことを話題にしてくれたり、そういう声掛けをしてくれたりする人が身近にいないこともその理由の一つであろう。そのため、金融機関はATM操作中の気になる高齢者への声掛けを通じて特殊詐欺被害防止を図っているが、窓口業務終了後の対応にまでは手が回らないと思う。そこで、筆者が普段利用している地方銀行がそうであるように、多くの金融機関はキャッシュカードを利用したATMからの振込み手続きの途中で振り込め詐欺への注意喚起を促す画面を挟み、手続きの継続か中止かを選択させる方式を採用している。しかし、この方式は、犯人からの電話の内容を本物と信じて身内が起こしたトラブルに動揺し、一時も早く何とかしなければと焦る者にとってどれほどの効果があるか疑問で

ある。おそらく、ためらわず「手続きを続ける」の方を選択する者が少なくないのではないだろうか。そこで、ATM操作のホーム画面で「振込みボタン」をタッチした後、引き続き振込みの目的を問う画面に切り替わり、①「ほかの口座にお金を振り込むため」、②「あなたの口座にお金を振り込んでもらう手続きのため」の二者択一を迫り、②を選択した場合、「それは詐欺です。ATMの操作であなたの口座にお金が振り込まれることはありません」と表示した後、ホーム画面に戻る方式を採用してはどうだろうか。それには技術的な問題やシステム改修の手間といった問題があるかもしれないが、そうすることで、少なくとも現行の方式よりも還付金詐欺の被害防止に役立つのではないだろうか。

#### 4 高齢者が狙われやすい理由とその対策について

立正大学心理学部の西田公昭氏は、特殊詐欺事件で高齢者が狙われやすい理由の一つにお金を持っていることを挙げている。そこで、令和4年に実施した金融広報中央委員会の「家計の金融行動に関する世論調査 2022 年（単身世帯調査）」を基にその仮説を検証してみた。その結果、確かに60歳代以上の世代が保有する金融資産額は他の世代の平均額を上回り、特にその中央値は他の世代と比較して突出していることが見て取れる。（表1）

表1 年代別金融資産保有額

	平均 (万円)	中央値 (万円)
20歳代	176	20
30歳代	494	75
40歳代	657	53
50歳代	1,048	53
60歳代	1,388	300
70歳代	1,433	485

とはいえ、同調査によれば、60歳代全体の28.5%、70歳代全体の28.3%が金融資産非保有と回答していることもあり、犯人グループとしては、いかに効率よく裕福な高齢者を見つけられるかがポイントとなる。そこで思い起こされるのが名簿業者の存在である。アンケートなどを装った悪質な予兆電話など手段を選ばず個人情報を収集し、それらを求めに応じて提供する悪質な名簿業者の存在は、特殊詐欺事件の犯人が効率よく裕福な高齢者へアプローチすることを可能にしていると思う。

そこで、改正個人情報保護法は、個人情報について、①第三者提供をオプトアウトで行う場合の個人情報保護委員会への届出、②第三者から提供を受ける（第三者に提供する）場合の取得経緯（提供経緯）の記録保存、③不正な利益を図る目的で第三者に提供した場合の法定刑の引き上げなど、名簿の仕入れ先や提供先の明確化を通じた個人情報の保護と名簿業者対策の強化を図った。しかし、実際には違反しても行政処分や行政罰にとどまり、記録作成時の身分証による裏付けも規定しておらず、その実効性を疑問視する声もある。

そこで、愛媛県は強盗や特殊詐欺などの被害防止を目的とした条例の中で、同法が義務付ける記録作成時に運転免許証などで裏付けを取るよう求め、大分県は、それに加えて名簿業者に対する立入り調査、勧告、公表ができるようにするなど独自の対策をする自治体の動きもあるようである。しかし、悪質な名簿業者を規制し、これまで以上に個人情報を守るためには、中央大学の宮下紘氏が主張するオプトアウトの廃止に加え、名簿業者を都道府県の許可制とするなど、個人情報保護に向けたこれまで以上の踏み込んだ実効性のあ

る取組みを推進する必要性を感じる。

## 5 被害防止に向けた効果的な取組みについて

「2 特殊詐欺の発生実態」でも述べたが、都道府県別特殊詐欺の発生件数と総人口、高齢者人口、高齢者の単独世帯数の間には強い相関関係があるものの、その回帰直線から大きく下側にそれ、人口の規模に比べて特殊詐欺の発生が低い傾向がうかがえる道府県がある。そこで、北海道警の取組みの一部についてはすでに述べたが、それらの道府県が取り組んでいる特殊詐欺対策を紹介し、その内容について考察したい。

### (1) 特殊詐欺に代わる名称の採用

警察庁によれば、特殊詐欺の犯人グループと被害者の最初の接点で最も利用されたのが固定電話の 97.5%であった。ところで、特に高齢者の場合、どれだけの人が「特殊詐欺」という言葉とそれが「でっち上げの内容の電話を切っ掛けとして相手からお金をだまし取ろうとする手口のこと」を即座に結び付けているだろうか。もっと別の言葉に言い換えた方が注意喚起により効果的ではないだろうか。そこで、特殊詐欺を鹿児島県警はウソ電話詐欺、福岡県警及び茨城県警はニセ電話詐欺と言い換えて広報しているが、そのような表現の方がかかってきた電話に注意を向けさせる上で効果的ではないだろうか。

### (2) 広報内容は親しみやすかつ分かりやすい内容で

特殊詐欺の広報媒体としてチラシや回覧板などの紙媒体が使われることは多いと思う。しかし、決められたスペースに細々とあれこれ詰め込み過ぎてはかえって読むことを敬遠されるおそれがある。伝える内容はなるべく単純かつ親しみやすくする方が効果的であると思う。そういう意味で、広島県警や京都府警はイラストや漫画を多用した親しみやすい広報に力を入れているようである。

### (3) 視覚と聴覚に働きかける広報活動

特殊詐欺の注意喚起に関する広報には、チラシなどを用いた視覚に訴える方法のほかにも、実際の犯人とのやりとりなどの音声データを用いた聴覚に訴える方法、YouTube に公開した動画を用いて視覚と聴覚の両方に訴える方法などがあるが、やはり一度に複数の感覚に訴える方が臨場感もあってより一層効果的だと思う。ちなみに京都府警は、高齢者になじみのある往年の歌謡曲「愛の水中花」の替え歌「詐欺の流行歌」を特殊詐欺の手口を簡単に紹介するイラスト付きで YouTube に公開しているが、警察らしくないユニークな発想だと思う。そのほか、音声データにリアルタイムでアクセスできる QR コード付きのチラシを作成して視覚と聴覚の両方に訴える方法なども考えられるので、今後とも自由な発想で複数の感覚に訴える効果的な広報手段の広がり期待したい。

### (4) 体験型、実践型広報の採用

立正大学心理学部の西田公昭氏は、特殊詐欺対策に関連して、「注意して、気を付けてという従来の呼びかけでは精神論に過ぎず不十分」とか「手口を知るだけでなく、訓練して正しい対応を身に付けたいといけない」など、実践的な広報活動の重要性を説いている。

この考え方によると、現在、特殊詐欺防止活動に活用される寸劇、漫談、落語などが、下手をすると単なる娯楽鑑賞に終わるおそれがある。そこで、寸劇であれば、その場にいる高齢者等に対して寸劇への参加を促し、実際に詐欺電話を受ける場を体験してもらうとか、漫談や落語の後で特殊詐欺に関する簡単なクイズを行って内容の再確認をもらうなど、単に「ああ、面白かった」で終わらせないための工夫が求められると思う。

また、北海道警では、高齢者が仲間同士で楽しく遊び、考え、話し合うことで被害に遭わないための抵抗力をつける方法の一つとして「特殊サギ撃退ゲーム in 北海道」を作成活用し、手ごたえを感じているとのことであるが、これも体験型、実践型広報の一つの姿として参考とすべき効果的な取り組みであると思う。

## 6 おわりに（これからの特殊詐欺被害防止対策に求められるもの）

文字データは言うに及ばず、静止画、動画、音声データなど特殊詐欺関連の情報はインターネット上に数多く存在し、興味のあるなしは別として、誰でもその気になればそれらの情報に簡単にアクセスすることができる。しかし、高齢者はどうであろうか。

筆者が自らのマンションの居住者を対象にして実施したアンケートによれば、災害時における家族の安否確認手段として SNS を挙げた割合は、年代が上がるにつれて減少傾向にあり、特に 70 歳以上の世代では 45.7%と 60 歳代に比べても 15 ポイント以上低かった。これと特殊詐欺の犯人と被害者の最初の接触手段で最も利用されたのが固定電話であったことを考え合わせると、パソコンやスマホの取扱いに不慣れで、インターネット上に存在する特殊詐欺関連の有益な情報を目にすることもなく、みすみす特殊詐欺被害に遭ってしまう高齢者が少なくないのではなかろうか。では、どうすればよいだろうか。

一つは、テレビの積極的活用である。

総務省情報通信政策研究所によれば、70 歳代の一日のテレビ視聴時間は平日、休日共に 5 時間を超える。また、60 歳代が信頼できる情報源としてテレビを挙げた割合は 63.2%で、新聞の 17.3%やインターネットの 15.8%を大きく上回った。

現在、筆者はテレビによる特殊詐欺被害防止広報として平日夜に NHK 総合で放送中の「STOP 詐欺被害! 私たちはだまされない」しか把握していないが、それに加えて、各局が一斉に足並みを揃えて、テレビの視聴時間が長い高齢者向けに一日数回、定期的に特殊詐欺防止を呼び掛ける CM を繰り返し流すようにしてはどうだろうか。

もう一つの方法は、スマホの操作に不慣れな、あるいは新たにスマホを購入する高齢者を対象とした対策の強化である。

青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律では、青少年のインターネットトラブル対策の一つとして、携帯電話会社とその契約代理店の果たすべき義務を規定しているが、それに倣って新たな法律をつくり、新たにスマホを購入する高齢者に対して基本的な使い方を教えると共にインターネット上に特殊詐欺防止関連の情報が多数存在することとそこへのアクセス方法などについて実践的な指導をすること



審査委員長のコメント

各地の特殊詐欺対策を丁寧に調査し、詐欺発生件数が抑えられている地域を散布図で示すなど、エビデンスに基づいて分析を踏まえて整理していた点は独創的で注目に値する。また論文としての完成度は非常に高かったと評価している。一方で、提言としては、やや弱さを感じられ、更に新たな視点からの解決策を検討頂くことを期待したい。