

静岡県 令和5年度防犯まちづくり講座②

心理学的知見による特殊詐欺被害防止対策

日本大学危機管理学部危機管理学科

教授 木村 敦

自己紹介

木村 敦 (Atsushi KIMURA)

博士 (心理学)

日本大学危機管理学部危機管理学科 教授

(兼任 日本大学大学院危機管理学研究科 教授)

認知心理学や社会心理学の観点から、リスク認知、情報コミュニケーション、色彩デザイン、食行動、教育改善等に関する研究に従事

[近年の研究業績例]

Kimura, A., Yamaguchi, K., Tohara, H., Sato, Y., Sawada, N., Nakagawa, Y., Matsuda, Y., Inoue, M., Wada, Y., Tamaki, K. (2023). Exploring whether weight-related cues affect food intake in older adults with dementia. *Clinical Interventions in Aging*, 2023:18, 1453-1461.

木村敦, 齊藤知範, 山根由子, 島田貴仁 (2023). 楽観バイアスが高齢者の特殊詐欺対策行動に及ぼす影響 心理学研究, 94 (2), 120-128.

木村敦 (2022). 特殊詐欺対策研究における詐欺脆弱性認知をめぐる課題についての一考察 危機管理学研究, 6, 98-115.

木村敦 (2022). 感染症対策において用いられるカラーコミュニケーション: カラーユニバーサルデザインの観点からの考察 危機管理学研究, 6, 68-85.

Kimura, A., Tokunaga, H., Sasaki, H., Shuzo, M., Mukawa, N., Wada, Y. (2021). Effect of co-eating on unfamiliar food intake among Japanese young adults. *Food Quality and Preference*, 89, 104135.

構成

1. あなたは大丈夫？特殊詐欺被害防止の心理学
2. 有効な対策の普及に向けて
3. 高齢者を対象とした調査の結果から見えてきたこと
4. 心理学の観点から「特殊詐欺とは」

1. あなたは大丈夫？特殊詐欺被害防止の心理学

特殊詐欺とは

- 被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、指定した預貯金口座への振込みその他の方法により、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪の総称

オレオレ詐欺

預貯金詐欺

キャッシュカード詐欺盗

架空料金請求詐欺

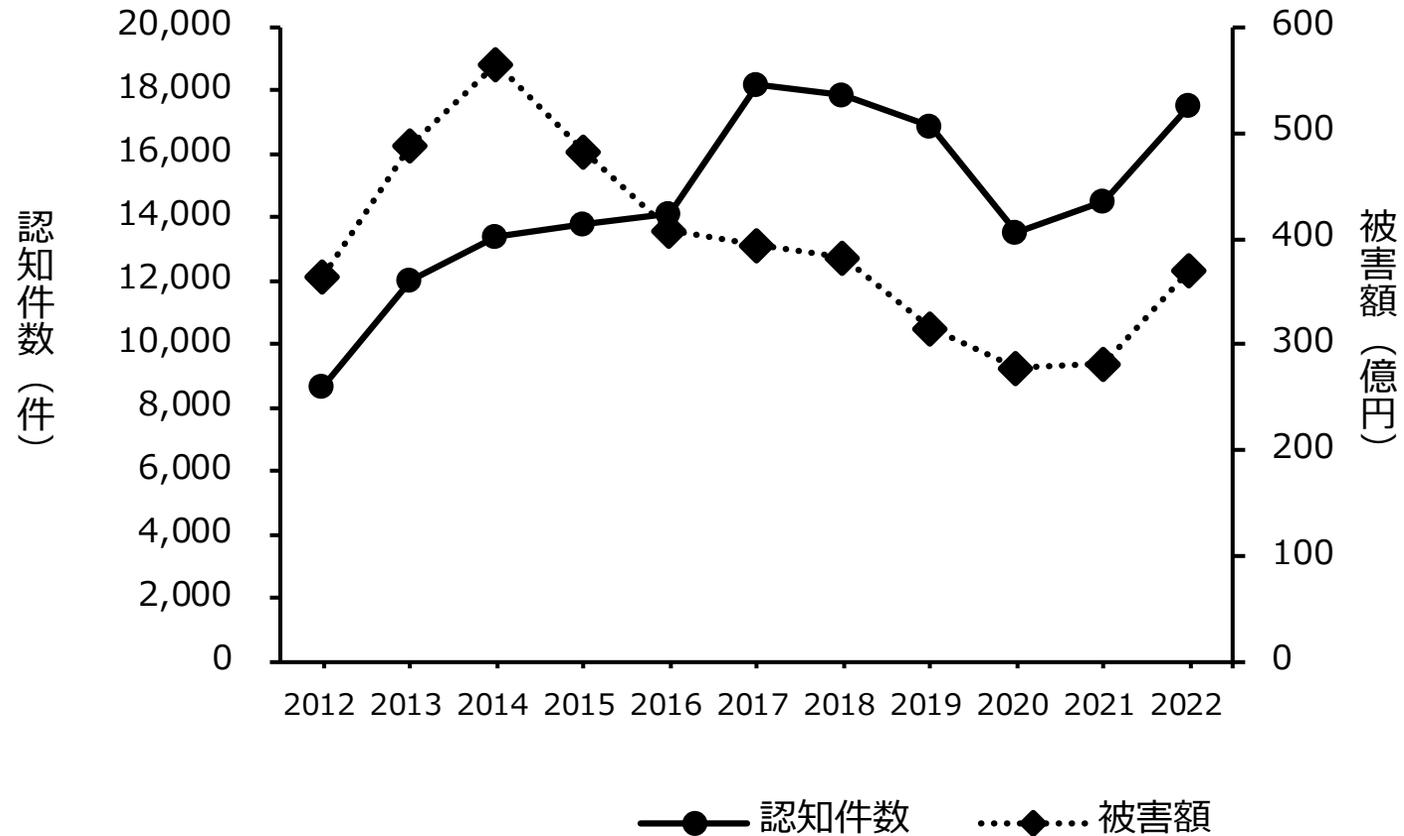
還付金詐欺

その他の手口

融資保証金詐欺、金融商品詐欺、
ギャンブル詐欺、交際あっせん詐欺など



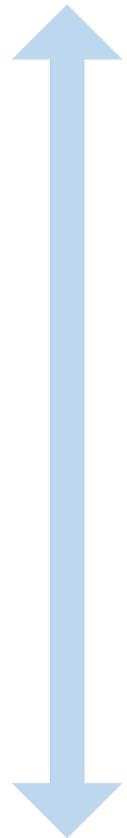
特殊詐欺の被害状況



手口に関する情報が広く知られている現在も、認知件数・被害額ともに高い水準で推移

あなたは大丈夫？

あなた自身は、同世代・同性の一般的な他者と比較して、特殊詐欺の被害にあう可能性が高いと思いますか、低いと思いますか、それとも同じ程度でしょうか？

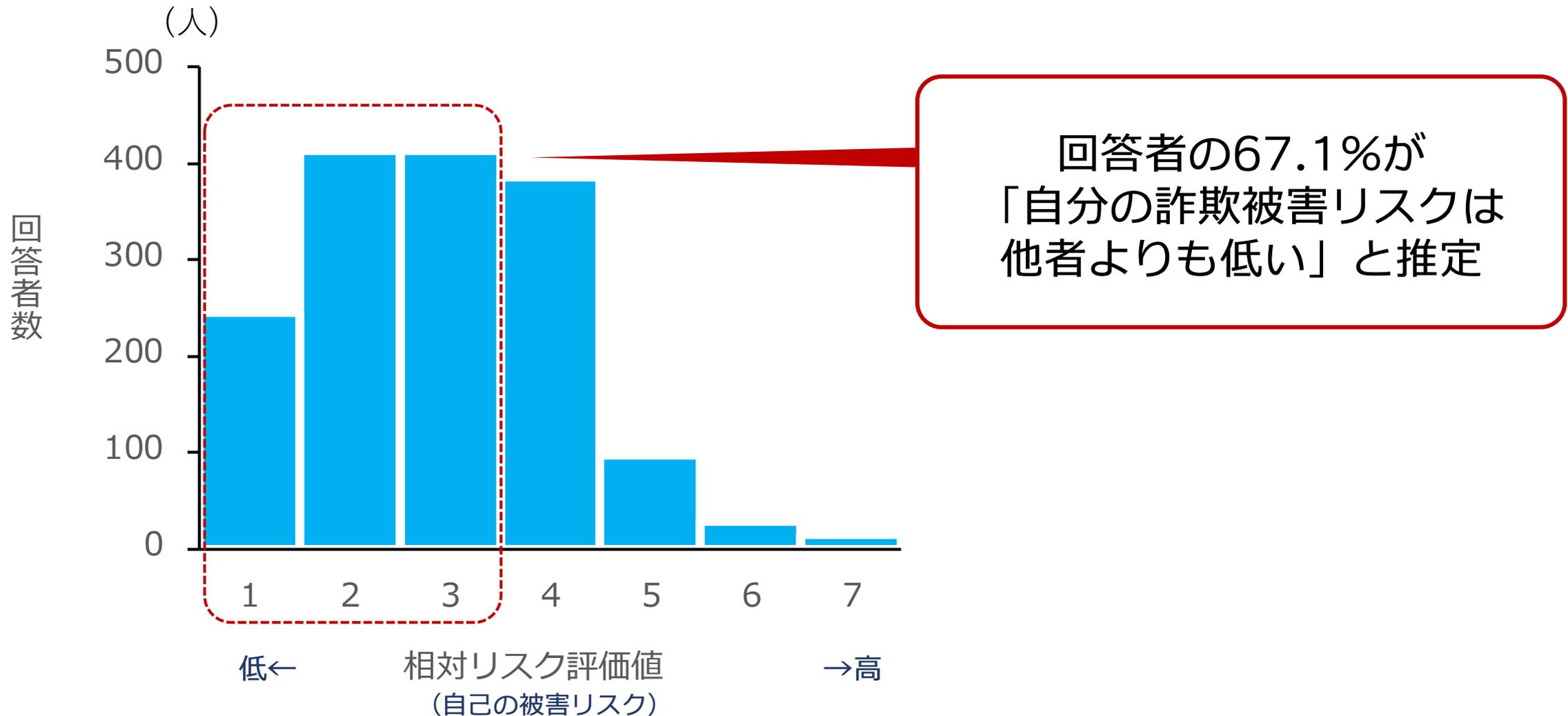


- ① とても低い
- ② 低い
- ③ どちらかといえば低い
- ④ 同じ程度
- ⑤ どちらかといえば高い
- ⑥ 高い
- ⑦ とても高い



多くの人は「自分は大丈夫」と思っている

▶ 千葉県市川市在住の65歳以上の男女1,598名の回答(木村他,2023)



多くの人は「自分は大丈夫」と思っている



なぜあなたは大丈夫？

詐欺遭遇機会を回避する具体的な対策を実行しているから

- 留守電、迷惑電話防止機能等
- 手口に関する情報更新

きっと自分にはかかってこない

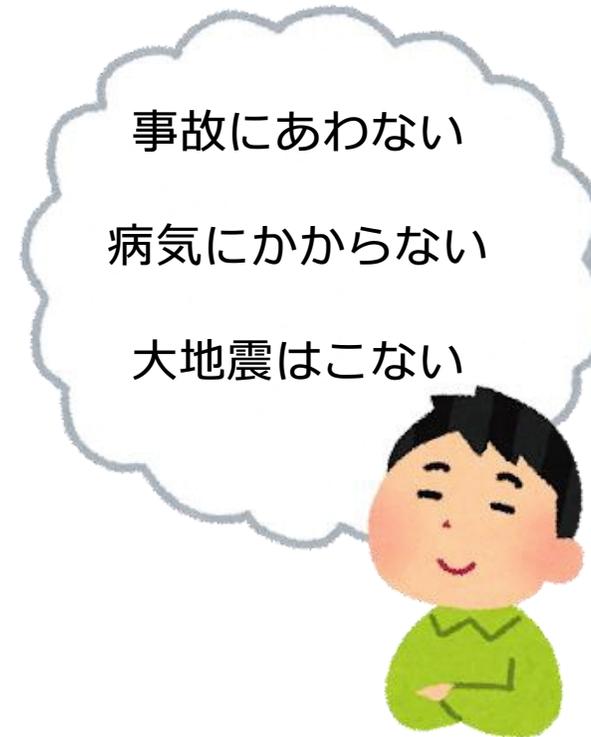
詐欺と見破れるはず

なんとなく

楽観バイアス (optimistic bias) の可能性

「楽観バイアス」 (optimistic bias) とは

- 自分はポジティブな出来事には遭遇しやすく、ネガティブな出来事には遭遇しにくいと考える認知の偏り (Weinstein, 1980)



▶ 犯罪被害にも遭いにくいと考える傾向

「自分は大丈夫」と思っている人の多くも被害にあっている

- オレオレ詐欺被害者の約80%は、被害前に「自分が詐欺被害にあう可能性は低い」と思っていた (警察庁,2019)
- 特殊詐欺の手口や対策に関する知識が無い人も、「自分は詐欺被害にあわない」と思っている (滝口,2019)
- 被害者の多くは「自分は家族の声を間違えないし相談相手もいるから被害にあわない」と思っていた (西田・秋山,2009)



「状況の力」は過少評価されがち

「服従実験」(“アイヒマン実験”とも呼ばれる) (Milgram, 1963)

- 健全な実験協力者(教師役)が、研究者の要請に従い、もう1名の実験協力者(生徒役)に課題失敗の罰として、15V~450Vの範囲でどの程度の強さまで電気ショックを与えるかを調べた

※ 実際には電気ショックは流れていないが、生徒役(サクラ)の演技により、教師役の実験協力者は本当に電気ショックが流れていると信じていた

事前予想(学生・教職員)

- 450Vまで与える人は皆無かごく僅か(3%以下)
- たとえ研究者に命令されたとしても、心身健全な人が罪なき人に残虐な行為をするわけではない



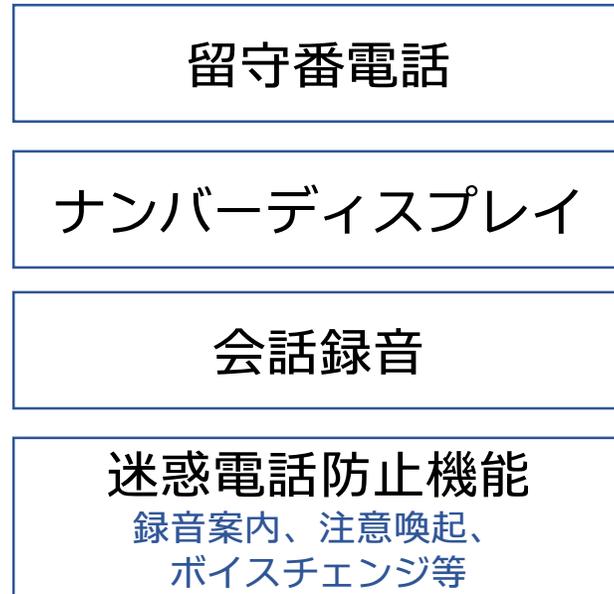
実験結果

- 最大450Vまで与えた人が26/40名(65%)
- ほとんどの実験協力者が命じられるままに生命の危険のある強さ(300V以上、最大450V)の電気ショックを与えた

▶ いざその「状況」に陥ると平時のような冷静な判断はできなくなるものだが、当事者以外には状況の力は過少視されやすく、リスクの楽観視に

2. 有効な対策の普及に向けて

有効な対策は「すぐに電話に出ない」こと (警察庁,2019,2023; 島田,2021)



- 被害者を騙すプロセスの中で最初に用いられるツールは「自宅の固定電話機」が大半
- 犯人は留守電に音声や着信履歴を残すことを避けたがる
- 詐欺電話を受信してしまうと、強い情動ストレス状況に晒され、冷静な判断が難しい

→ 自宅の固定電話機が常時「留守電設定」になっていれば被害を回避しやすい

有効な対策なのに、普及が伸び悩む…

内閣府(2017)調査

- 在宅時でも留守番電話の設定 31.1%
(70代以上の回答を抜粋)

滝口(2019)調査

- 在宅時の留守電設定率23.3%

(株)ソースネクスト(2023)調査

- 60代で75%、70代で73%と、一定の向上がみられる
(ただし調査参加者がセキュリティに関心の高い層である可能性)

自治体等による各種支援も申込みがイマイチ…

留守電活用の防犯教室
自動通話録音機の無料貸与
迷惑電話防止機能付き電話機購入補助金支給

簡単なのに…

有効なのに…



「留守電 常時ON」の普及を妨げる要因は？

防護動機モデル (Protection motivation theory; Rogers, 1975, 1983)

- 特定の防護行為を実行する意図には、「脅威評価」と「対処評価」の両者が影響
- 「脅威」が高く、かつ「対処」が可能と感じた場合にその対処行動がなされると考える

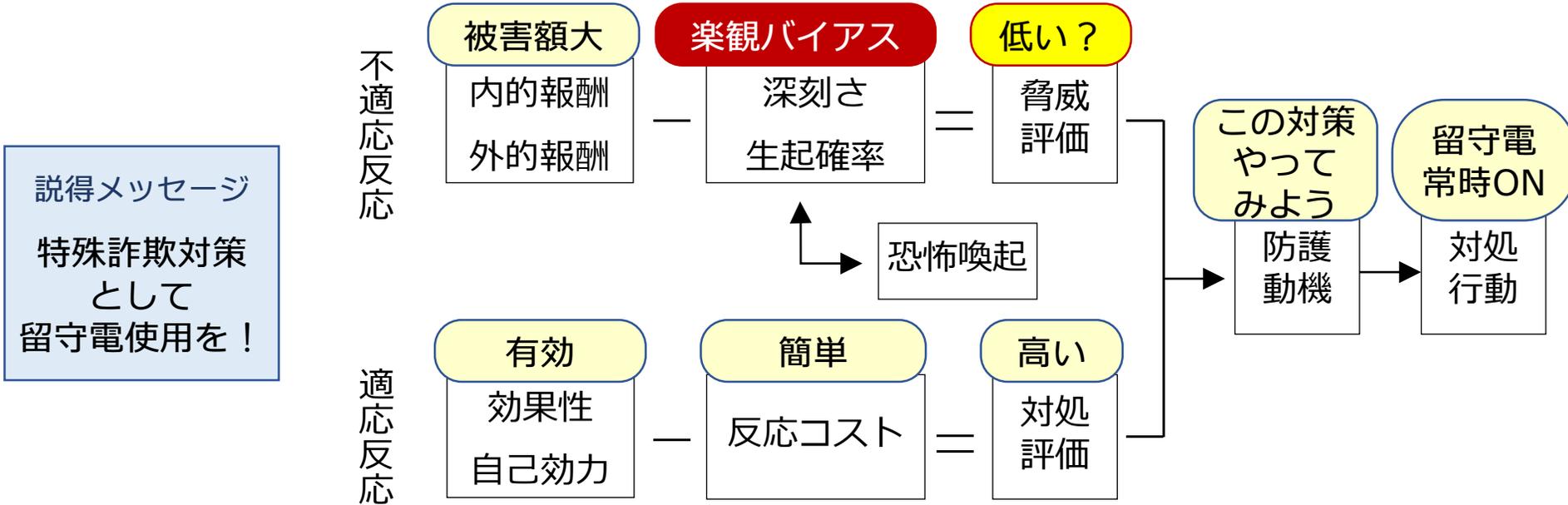
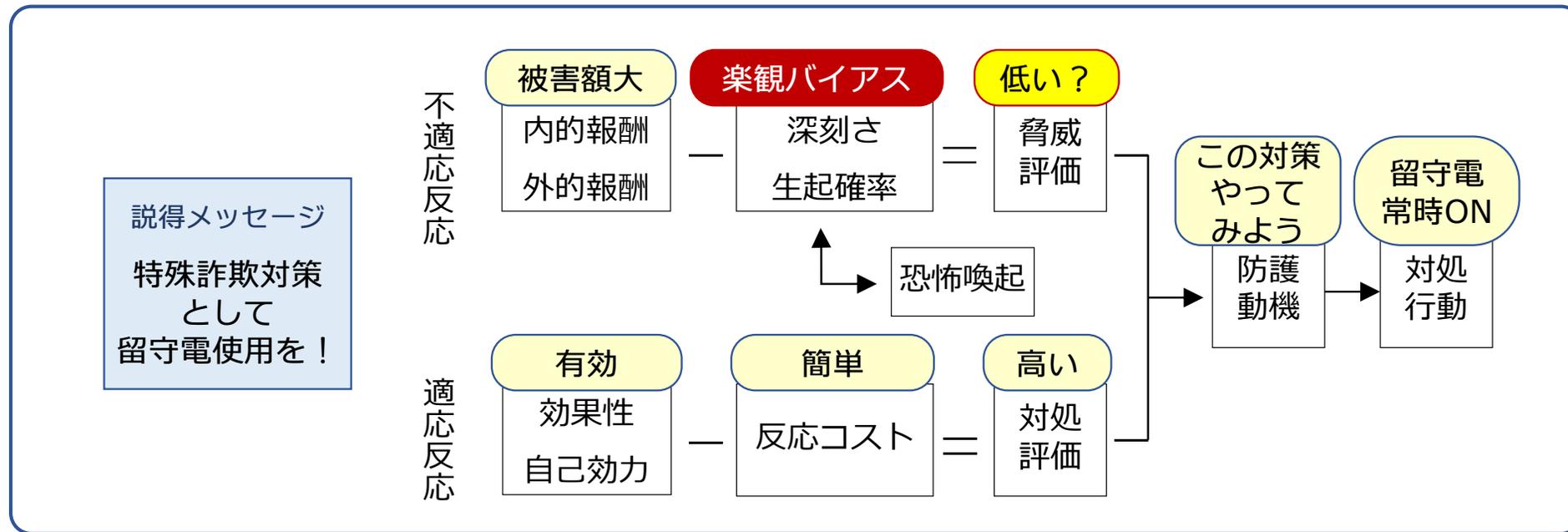


図 防護動機モデル (Rogers, 1975, 1983; 訳は木村, 1997)

「留守電 常時ON」の普及を妨げる要因は？



▶ 楽観バイアスが特殊詐欺対策としての留守電使用に及ぼす影響を調査で検証 (木村,2021; 木村他,2023)

- 科学警察研究所と千葉県市川市が共同で実施した社会調査のデータを使用
- 調査時期: 2020年2-3月
- 調査対象者: 市内在住の65歳以上男女からの回答1,874名のうち、当分析の有効回答1,598名 (男性695, 女性903, 平均年齢73.2歳±5.3)

分析で使用した調査項目

項目	質問文
楽観バイアス (リスクの相対評価)	あなたは、同じ性別の同じ年代の人に比べて、特殊詐欺の被害にあう可能性が高いと思いますか、低いと思いますか、それとも同じ程度でしょうか。 (1) とても低い, (2) 低い, (3) どちらかといえば低い, (4) 同じ程度, (5) どちらかといえば高い, (6) 高い, (7) とても高い
不審電話着信時の 被害回避行動意図	あなたは、もし自宅の固定電話機にかかってきた電話が怪しいと思ったら、どのような行動をとると思いますか。あてはまる番号全てに○をつけてください。 (1) 電話の相手を問い詰めるだろう, (2) 電話を切って、家族や周りの人に相談するだろう, (3) 電話を切って、相手を確認するだろう, (4) 電話を切って、その後は何もしないだろう, (5) 騙されたふりをするだろう, (6) 警察に通報・相談するだろう, (7) その他のことをするだろう, (8) 何もせず、電話を続けるだろう
固定電話機における 留守番電話機能等の 使用状況	<p>あなたのご自宅には固定電話機がありますか。 (1) はい, (2) いいえ</p> <p>特殊詐欺や迷惑電話の被害にあわないために、詐欺犯に利用された電話番号や勧誘業者からの電話を拒否する、通話内容を録音する機能などを備えた「迷惑電話防止機能付き電話」があります(価格は5千円~2万円程度です)。あなたは、このような電話機があることを知っていましたか。 (1) 知らなかった, (2) 知っていた</p> <p>それでは、あなたのご自宅の固定電話で、迷惑電話防止機能(着信拒否や録音機能)を使っていますか。他の機能もあわせてお答えください。 着信拒否や録音機能: (1) 使っている, (2) 使っていないが機能はある, (3) 機能はない, (4) わからない 発信者番号表示(ナンバーディスプレイ): (1) 使っている, (2) 使っていないが機能はある, (3) 機能はない, (4) わからない 留守番電話機能: (1) 使っている, (2) 使っていないが機能はある, (3) 機能はない, (4) わからない</p> <p>特殊詐欺や迷惑電話の被害にあわないために、電話機を常に留守番設定にして、家に居る時でも相手の声を確認するまで電話に出ないという方法があります。あなたはこの方法を知っていましたか。 (1) 知らなかった, (2) 知っていた この方法を使っていますか。 (1) 使っている, (2) 時々使っている, (3) 使っていない</p>
留守番電話機能の 使用に関する認知	相手の声を確認するまで電話に出ないことについて、あなたはどのように思いますか。 ア) ~コ) のそれぞれについて、あてはまる番号ひとつに○をつけてください。 選択肢共通: (1) とてもそう思う, (2) そう思う, (3) どちらでもない, (4) あまり思わない, (5) 全く思わない ア) 相手の声を確認すると詐欺の被害にあわなくてすむ, イ) 近所の人や友人は行っていそうな方法だ, ウ) 自分でもできそうな方法だ, エ) 毎回相手を確認しないとイケないのは面倒だ, オ) 留守番電話の設定方法が分からない, カ) 大事な電話を逃してしまいそうな気がする, キ) 電話の相手を待たせるのは失礼だ, ク) 電話にすぐに出るやり方で困っていない, ケ) 相手の声を確認する前に電話に出てしまうのが心配だ, コ) 相手を確認してもしなくても、詐欺の被害にはあわない

3. 高齢者を対象とした調査の結果から見えてきたこと

調査の結果①

楽観バイアスが強い人ほど、「騙されたふり」をしようと考えている

(木村他,2023)

「騙されたふりをする」を従属変数とするロジスティック回帰分析の結果 ($n = 1,598$)

説明変数	B	SE	Wald	df	p	OR	95%CI	
							LL	UL
楽観バイアス得点	0.14	0.07	4.05	1	.044 *	1.15	1.00	1.32
性別	0.47	0.18	7.15	1	.008 **	1.60	1.13	2.25
年齢	-0.02	0.02	1.52	1	.217	0.98	0.76	1.05

-2logL = 984.07

Nagelkerke's $R^2 = .021$

$\chi^2 = 15.68, df = 3, p = .001$

Hosmer-Lemeshow test $\chi^2 = 12.59, df = 8, p = .127$

* $p < .05$, ** $p < .01$

詐欺電話がきたら
騙されたふりをして
やろう！



→ 騙されたふりをする人は、詐欺電話がかかってきても構わないと
思っていることから、留守電が使用されない可能性

調査の結果②

特殊詐欺対策行動の観点からは、女性より男性の方がハイリスク

(木村他,2023)

男性は女性と比較して

- 留守電使用率が低い
- 不審電話着信時に「騙されたふり」や「問い詰める」といった行動をとるつもりでいる人が多い

→ 性別と関わる何らかの心理特性 (自尊心、攻撃性、リスクテイキング等) が関与している可能性。



調査の結果③

留守電不使用者の中には、「在宅なのに留守電なんて」という気持ちも

(木村他,2021)

留守電の不使用者は使用者と比較して

「相手を待たせるのは失礼」

「大事な電話を逃しそう」

と感じる傾向が相対的に高い
(※絶対値としてもものすごく高いわけではない)

相手を待たせるのは失礼

不 2.8 > 時 2.6 > 使 2.0
($F(2, 1117) = 71.3, p < .01, \eta^2 = .11$)

大事な電話を逃しそう

不 2.6 > 時 2.5 > 使 1.8
($F(2, 1121) = 80.5, p < .01, \eta^2 = .13$)

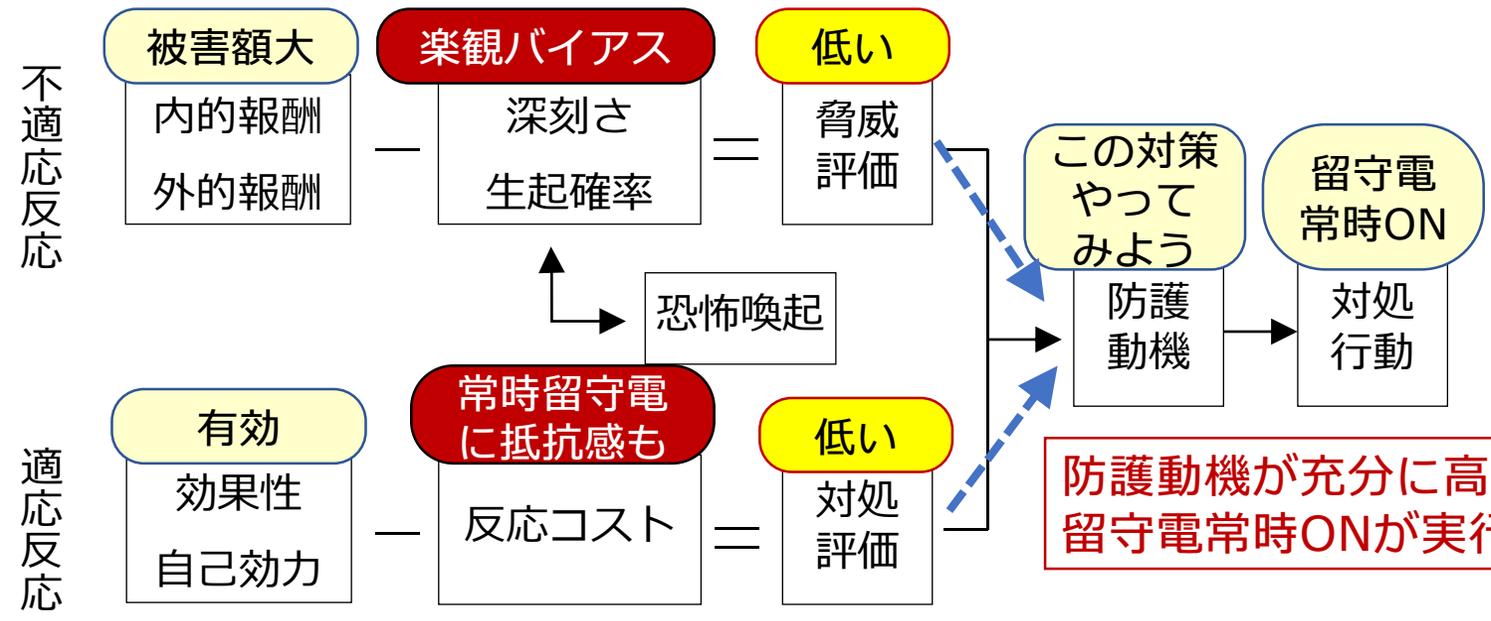
不: 不使用者, 時: 時々使用者, 使: 常時使用者
※得点は5段階評定 (得点が高いほど賛成)

→ 楽観バイアスだけでなく、留守電常時ONに対するコスト認知 (デメリットと感じてしまう点) もある

調査の結果から

高齢者の多くに楽観バイアスがみられ、
自分は被害にあいにくいと考えていた

説得メッセージ
特殊詐欺対策
として
留守電使用を！



防護動機が十分に高まらず、
留守電常時ONが実行されない

在宅中に留守電は「相手に悪い」「大切な電話を逃す」といった懸念も多少みられた

対策について調査結果から言えること①

● 「騙されたふり作戦」キャンペーンは慎重に

- 詐欺電話受信時に騙されたふりをして、犯人の携帯電話番号や振込み先預金口座・金銭受け渡し場所等を聞き出し、警察に通報することで犯人逮捕に協力する作戦
- 県警等が協力を要請するキャンペーンを展開
- 一方で騙されたふり作戦を逆手にとった詐欺も... (朝日新聞,2019; 中国新聞,2020)

- ハイリスク群が「留守電設定をしない口実」になり得る
- 楽観バイアスが強い人ほど「騙されたふり」をしようと思っている

騙された作戦の広報は犯人への牽制になるものの、被害者側の楽観視を助長しないよう

→ **まずは「すぐに電話に出ないが一番」の徹底を！**

対策について調査結果から言えること②

- 留守電常時ONの反応コスト：設定自体は簡単だが、「相手に失礼かも...」「大切な電話を逃すのでは...」といった懸念の払しょくも課題

→ 電話をかける側（家族等）への啓発も重要に

- 「高齢者が留守電設定にしているのは良いこと。待たされても気にならないし、むしろ安心する」ことを伝える
- 留守電にきちんとメッセージを残す習慣をつける
また後でかけ直そうと思ってメッセージを残さずに電話を切ると、高齢者側は大切な電話を逃した気持ちになってしまう可能性



その他の対策：合言葉作戦は？

家族間であらかじめ特定の「合言葉」を決めておくことで、家族を装った詐欺電話を見破ろうとする対策

京都府警察本部特殊詐欺対策室(2018)「合言葉を決めよう！」

【合言葉の例】

飼い犬の名前・昔行った旅行先・母親の旧姓など、家族だけがわかる言葉

【会話の例】

「最近、二セの息子を名乗ってお金をだましとるオレオレ詐欺がまた流行ってきてるらしいわ。僕は（私は）、『〇〇〇（飼い犬の名前）は元気？』って聞いてから会話するから、これを言わない人は僕（私）じゃないで。二セの僕（私）から電話掛かってきたら、すぐに警察に通報してや。」

その他の対策：合言葉作戦は？

- 強い情動ストレス状況のなかで、冷静に「合言葉があること」を思い出せるかは不明瞭

強い情動ストレス下では注意力が狭まり、普段ならできることもできなくなってしまう...

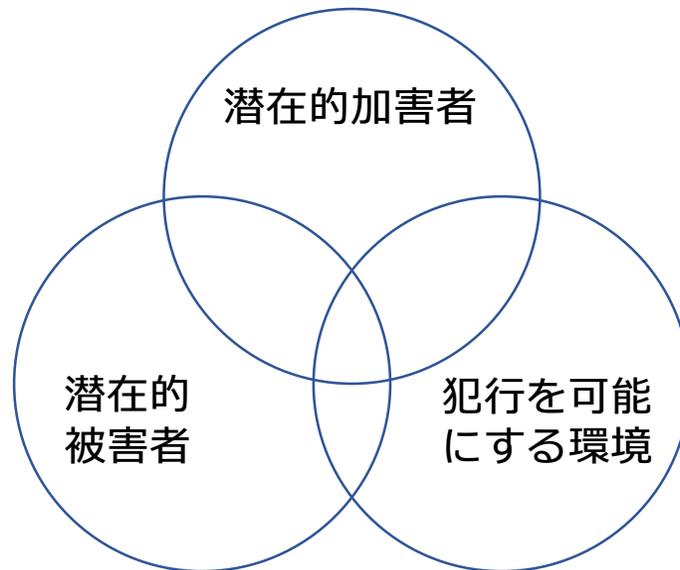
- 急に先生に指されるとうまく答えられない
- 口論でかっとなってしまう後で「何であんなことを言ってしまったんだろう」
- 凶器注目効果：凶器に注意が向いてしまい犯人の顔や外見を覚えていない

→ お金の話の有無に関わらず、日常の電話から家族間で合言葉を徹底し、強い情動ストレス下でも合言葉確認に気づけるよう習慣づけを

4. 心理学の観点から「特殊詐欺とは」

「犯行を可能にする環境」という考え方から

- 犯罪機会論の観点からは、犯罪は「潜在的加害者」「潜在的被害者」「犯行を可能にする環境」が揃うことで発生するとされる。



- **自宅固定電話機は特殊詐欺の「犯行を可能にする環境」ということもできる。**
撃退できるかどうかではなく、まずは遭遇機会の回避を第一に対策を！

特殊詐欺は極めて巧妙で、手口も日々更新される

- 特殊詐欺の怖いところの1つは「組織的で、マニュアル化されている」こと
→ 犯罪者(詐欺師)個人の技能に依存せず、巧妙な手口を用いる犯罪者を量産可能

表 組織・集団の成績が誰に依存するかに基づく課題タイプの分類 (本間,2011を参照し著者作成)

課題タイプ	課題特性	誰に依存？
加算型 Additive	各メンバーの成果を合算	全メンバーの平均
接合型 Conjunctive	全員が達成する必要性	能力の低いメンバー
非接合型 Disjunctive	誰か1人でも達成すればよい	能力の高いメンバー

特殊詐欺の手口は「**非接合型**」。組織の中で1人でも能力の高いメンバーが巧妙な手口を考案しマニュアル化すれば、その手口が瞬く間に普及してしまう

まとめ

- まずは、詐欺電話を「回避」できる対策の徹底を！

- 留守電設定・迷惑電話防止機能など、すぐに電話にでない習慣づけ
- 留守電 常時ONを安心して行えるよう、家族・周囲の人・社会がサポート
- 楽観バイアスの観点から、「騙されたふり作戦」は慎重に

- 一方で、固定電話を起点としない新たな手口が今後普及する可能性も。詐欺の新たな手口については常に情報更新を。また、詐欺被害を見聞きした際には「実際の“状況の力”は今自分が思っているよりも強力」と思えるように

自分や家族・大切な人の生命や財産を守り、地域の安全安心を高めていくために、各自が当事者意識を持ち、具体的な対策を実行することが大切

参照文献

- 朝日新聞 (2019). 「だまされたふり」のつもりが...実は詐欺 3千万円被害 朝日新聞デジタル2019年12月5日
<<https://www.asahi.com/articles/ASMD442VCMD4UJHB004.html>> (2024年1月8日)
- 中國新聞 (2020). 警察の「だまされたふり作戦」悪用, 詐欺被害300万円 中國新聞デジタル 2020年12月9日 <https://www.chugoku-np.co.jp/local/news/article.php?comment_id=707517&comment_sub_id=0&category_id=256> (2024年1月8日)
- 本間道子 (2011). 集団行動の心理学: ダイナミックな社会関係のなかで サイエンス社
- 警察庁 (2019). オレオレ詐欺被害者等調査の概要について <https://www.npa.go.jp/publications/statistics/sousa/sagi.html> (2024年1月8日)
- 警察庁 (2020). 特殊詐欺の手口と対策 <https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/> (2024年1月8日)
- 警察庁 (2023). 特殊詐欺認知・検挙状況等について <https://www.npa.go.jp/publications/statistics/sousa/sagi.html> (2024年1月8日)
- 木村敦 (2021). 市川市高齢者調査データの分析事例 —電話de対策をしない高齢者の楽観バイアス— 島田貴仁, 荒井崇史, 石盛真徳, 木村敦, 白岩祐子, 広田すみれ 地域での防犯予防: 実務家との協働とオープンデータ利用による新たな教育研究の可能性 (3) 日本心理学会第85回大会公募シンポジウム SS-042.
- 木村敦 (2022). 特殊詐欺対策研究における詐欺脆弱性認知をめぐる課題についての一考察 危機管理学研究, 6, 98-115.
- 木村敦 (印刷中). 高齢者の特殊詐欺被害に関連する心理特性: 楽観バイアスを中心に 越智啓太, 桐生正幸, 原田知佳, 島田貴仁編 特殊詐欺の心理学 誠信書房
- 木村敦, 齊藤知範, 山根由子, 島田貴仁 (2023). 楽観バイアスが高齢者の特殊詐欺対策行動に及ぼす影響 心理学研究, 94 (2), 120-128.
- 木村堅一 (1997). 脅威アピールにおける防護動機理論研究の検討 実験社会心理学研究, 37(1), 85-96.
- 京都府警察本部特殊詐欺対策室 (2018). 第1回守っTelテーマ 合言葉を決めよう!
https://www.pref.kyoto.jp/fukei/anzen/seiki_t/furikome/kako.html (2024年1月8日アクセス)
- Milgram, S. (1963). Behavioral study of obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 371-378.
- 内閣府 (2017). 「特殊詐欺に関する世論調査」の概要 <https://survey.gov-online.go.jp/h28/h28-sagi/gairyaku.pdf> (2024年1月8日)
- 西田公昭, 秋山学 (2009). 振り込め詐欺の社会心理学: 一時的マインド・コントロールの検討 日本応用心理学会第76回大会発表論文集, 105.
- Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology*, 91, 93-114.
- Rogers, R. W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J.T. Cacioppo & R.E. Petty (Eds.), *Social psychophysiology*. New York: Guilford Press. Pp. 153-176.
- 島田 貴仁 (2020). 特殊詐欺の高齢被害者の特性と被害防止対策 犯罪学雑誌, 86(4), 110-119.
- ソースネクスト株式会社 (2023). 「特殊詐欺対策と留守電に関する実態調査」結果を公開 およそ2人に1人が親のために特殊詐欺の対策 PR TIMES,
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000569.000035169.html> (2024年1月8日)
- 滝口 雄太 (2019). 疑わしい人は特殊詐欺に遭わないのか? —高齢者に対する意識調査からの検討— 東洋大学大学院紀要, 55, 31-49.
- Weinstein, N. D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 806-820.