
論文概要

●研究成果物

論文タイトル

特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性

著 者

上野 大介^{1),2)}、徳永美和子⁵⁾、山本純太⁵⁾、石川達雄³⁾
市原健一³⁾、久保慧⁵⁾、宮本麗子³⁾、神原有加⁴⁾、栄礼司³⁾

1) 京都府立医科大学大学院医学研究科助教

2) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター客員主任研究官

3) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員

4) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員
(～2022 年 3 月末)

5) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員
(～2023 年 3 月末)

●論文要旨

特殊詐欺とは、被害者に対面することなく信頼させ、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪の総称である。2022 年は被害額、件数ともに前年より増加しており、特に高齢女性の被害が多いことが特徴である。一方、地域住民からの情報提供や相談は、警察による加害者の検挙可能性を高め、地域社会に共有されることで地域の詐欺被害の防犯力の向上につながる。本調査では、高齢者を中心に特殊詐欺等の消費者被害が発生している実態を踏まえ、徳島県警察及び徳島県の協力も得て、特殊詐欺等の消費者被害経験者、被害未経験者、被害届提出者、看破者に分けて、特に被害届提出者の被害状況や心理・行動特性について分析するとともに、消費者被害の未然防止に向けた、より効果的な情報発信方法を検討することを目的とした。

調査対象者は徳島県運転免許センターや県シルバー大学校等にて調査協力が得られた消費者被害経験者 17 名、被害未経験者 389 名、徳島県警察と徳島県消費者情報センターにて調査協力が得られた消費者被害の被害届提出者 43 名、看破者 44 名である。この 5 年の消費者被害未遂経験の頻度は被害経験者の方が被害未経験者に比べて多かったものの、被害届提出者と看破者とでは差がみられなかった。被害状況については、相手が名乗った身分、最初の接触方法、相手からの説明内容については、被害届提出者と看破者で統計的に有意な差はみられなかった。ただし、被害届提出者は看破者と比較して、固定電話の防犯機能がない者は多い傾向があり、相手との最初の接触に対してメールを送信している割合が多かった。また、犯人からの要求に応答した理由としては、被害届提出者は看破者と比較して、一時的に支払いをする場合も含め最終的に自分にとって利益があるといった利益追求の動機づけが強い傾向があった。さらに、被害届提出者は看破者と比較して、詐欺の手口を知らないという回答が多くみられた。詐欺脆弱特性（詐欺に遭いやすい特性）は、被害届提出者の方が看破者に比べて高いが、被害経験者と被害未経験者では統計的に有意な差はみられなかった。楽観性バイアス（他者に比べて自分が被害に遭う確率を低く推定する傾向が強い）と自己効力感（ある状況で自分が目標を遂行できるかどうかの認識）は、被害届提出者と看破者で統計的に有意な差はみられなかったが、被害経験者の方が被害未経験者に比べて高い傾向がみられた。また、情報提供・相談のデメリットは、被害届提出者の方が看破者よりも高いことが明らかになった。被害届を提出した後でも、次は大丈夫という自信

を持ちやすく詐欺脆弱特性は低くなりにくいことから、個人に対策を任せておくのは二次被害に繋がりがかねない。被害届提出者の被害状況の特徴から、被害を未然に防ぐため、犯人が接触してきた時を想定して、固定電話も含めて SNS やメールの防犯機能の周知と設置の徹底とともに、メール等自分と相手以外の人物以外が介在しにくい連絡手段で見知らぬ人と接触することを避けることを広報する必要性を示唆する。さらに、利益が得られそうな誘いの断り方や第三者に相談する際の具体的な方法を練習する機会を提供し、接触しても咄嗟に対応できる必要性を示唆する。地域の被害拡大を未然に防ぐため、未遂や被害経験の情報提供や相談のデメリットの認識を改めるような広報をする必要性を示唆する。