

究が積み重ねられてきた。また、近年においては心の動きにかかわる脳の働きが注目を集めている。これら心理学、脳科学、周辺領域として社会学などの知見も踏まえ、振り込め詐欺の被害に遭ってしまう状況について、オレオレ詐欺の手口の中で二つの例で考察してみたい。

● 心理学、脳科学から見た電話と時間的切迫感という落とし穴

一つ目は、電話である。電話の相手の声というのは本来非常に判別しにくく、それだけで相手を特定するのは難しい。それにもかかわらず、私たちが電話の相手をその人だと判断できるのは、私たちが電話の相手を、声だけでなく、相手の話し方や電話を受けた時間、状況など、断片的な周辺情報を総合することによってイメージを作り上げているからである。これは電話だけでなく、その他の日常生活においても、ある一定の情報だけで判断がつかないような時は、それ以外の様々な断片的な状況を基に総合してイメージを作り上げるということが、私たちの脳内で行われている（近道選び）。つまり、こうした脳の動きを知らずに、この不確実な電話の相手の声を周辺の状況で補ってしまい、相手を見誤って判断してしまうところが、オレオレ詐欺の一つ目の落とし穴となっているのではないかと考えられる。

二つ目は、時間的な切迫感の中で一息ついて考える時間を与えられないことである。内閣府が行った心理学、脳科学の実験結果¹⁵¹によると、私たちの意思決定には無意識的に判断するメカニズムと熟慮した上で判断するメカニズムの二つがあり、両者が並存していることが示唆された。このことから、日常生活において私たちはこの二つの意思決定のメカニズムを並行して用いながら様々な判断をしていると考えられる。この無意識的に判断するメカニズムとは、「専門家の意見は正しい」、「値段の高いものは価値が高い」というように、ある一部の情報から自動的に判断をする方法であり、省力的で効率よく判断が可能であることから、私たちの日常において非常によく用いられているのではないかと考えられている。この自動的に判断する方法は、文字どおり深く考えることなく判断しているにもかかわらず、多くの場合、誤りなく判断処理を行えている。しかし、この方法は自動的であるため詐欺などのだましには大変弱いと考えられる。振り込め詐欺では、不安感や恐怖感を煽ったり、時間的に切迫した状況を作り出すことで、被害者に熟慮的な思考をさせずに、自動的な方法による判断だけで意思決定をするように仕向けていると考えられる。

振り込め詐欺の犯人はこのような学術的な知識を持つ専門家ではないだろう。しかし、彼らのだましのテクニックの中には、ここで挙げたような心理学、脳科学の実験結果で説明できる例も近年示されており、このような結果を踏まえた対策を講じることは振り込め詐欺被害防止に向けた一つの方法となりうる。

● 振り込め詐欺に対する熟考の重要性

振り込め詐欺のうち、オレオレ詐欺、架空請求詐欺および還付金等詐欺は、上述のとおり、時間的な切迫感の中でだまされてしまう。このことを確かめるため、物事の判断において、時間をかけずにすぐに判断する（即断する）場合と時間をかけてじっくり考えて判断する（熟考する）場合とで、その判断の正確さにどのような影響が出るのかについて実験し、年齢・性別の特性で分析を行った。

実験の内容は、一定時間、属性リストが示された後、時間をかけずに即断する場合、時間をか

151 内閣府（2008d）

けてよく考える場合、課題の間にはほかの課題を行う二重課題の場合という三つの条件の下で、賃貸マンション、自動車、パソコンのいずれかについて、ポジティブな属性（長所）とネガティブな属性（短所）を一定の割合で組み合わせた四つの選択肢から購買課題（判断）を行ってもらおうというものであり、ポジティブな属性（長所）を多く含む選択肢を選んだ場合を正答とした。なお、被験者は20歳から34歳の男女173人と50歳から64歳の男女171人であり、ここでは前者を「若年層」、後者を「中高年層」と呼ぶ（詳しくは、付注2-1-6参照）。

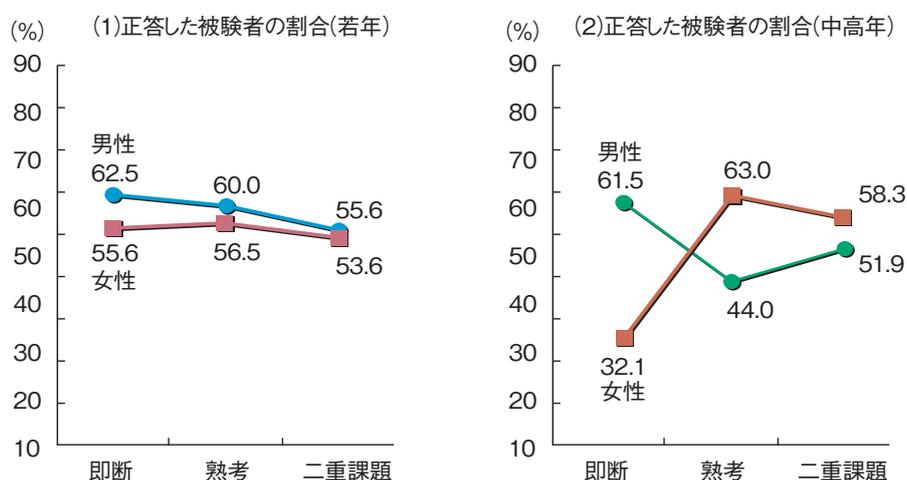
この実験結果を年齢層別・男女別に分析すると、若年層では、即断させた場合と熟考させた場合の正答した被験者の割合の差は小さく、また男女間でもほとんど差はなかった。しかし、中高年層では、特に女性において、即断させた場合の正答者数の割合は熟考させた場合の正答者の割合よりもかなり低かった（第2-1-31図）。

以上の結果は、個人の性格や生活環境などを考慮せず、性別と年齢だけで検討したものであることに注意する必要があるが、振り込め詐欺において、被害に遭いやすいとされている「中高年層の女性」については、「少し待つ」ことが有効である可能性を示唆する。

今後、被験者の普段の生活環境（勤務内容や時間、主婦かどうかなど）、価値判断や性格などにおける特徴など、詳しい事情を加味した更なる検討が必要ではあるが、喫緊の振り込め詐欺対策としては、時間的に切迫している（と思わされている）状況でも、「少し待つ」ことが行えるような環境づくりが政策的には効果的である可能性が示されていると考えられる。

第2-1-31図 中高年女性の行動判断は時間的切迫感に大きく左右される

● 購買行動実験における即断または熟考時の正答率 ●



- (備考)
1. 内閣府「消費者の意思決定行動に係る経済実験の実施及び分析調査」(2008年)による。購買行動に関するいくつかの質問に対して正答した人の割合を示す。
 2. 20～34歳を「若年」、50歳から64歳を「中高年」としている。
 3. 「即断」とは質問に対して回答する際に、被験者に時間を与えずすぐに回答させた場合、「熟考」とは回答者に数分間の考える時間を与えた後に回答させた場合、「二重課題」とは質問の途中で他の課題を数分間行った場合である。
 4. 被験者は20～34歳の男女173人および50～64歳の男女171人。

● 意思決定を踏まえた振り込め詐欺への対策の検討

これまで主に心理学や脳科学の知見も生かしながら振り込め詐欺に遭ってしまう状況について考えてきたが、ここでは実際の被害者の体験を踏まえて、今後どのような対策が必要であるのかを検討してみたい。

警視庁が2007年末に被害額300万円以上のオレオレ詐欺被害者を対象に行ったアンケート調査¹⁵²の結果によると、全員が「振り込め詐欺について知っていた」と答えている。しかしながら、そのうち約86%の人が「自分が被害に遭うとは思っていなかった」と答えている。さらに、電話を受けた後、事実確認をしていない人が多く、その理由は、「相談することを思いつかなかった」が約56%、「被疑者から相談すると言われた」が約25%であった。これらのことから、程度の差こそあれ、振り込め詐欺の知識をある程度持ちながらも、被害を受けた際の準備が十分でいていなかったと考えられる。また、これらの被害者の約89%の人は振り込みの後になって初めて家族に確認して詐欺だと気付いたと答えている。

一方、内閣府が2008年10月に行った振り込め詐欺の被害に遭ったまたは遭いそうになった人を対象に行った聞き取り調査によると、振り込め詐欺の電話や手紙を受け取ったが、未遂で終わった人の多くは、振り込め詐欺の知識を持った上で、「被害に遭わないように家族とよく話をしていた」、または「詐欺の電話や手紙を受けた時すぐに家族と相談した」と答えており、心の準備と電話や手紙を受けた後すぐに一人で判断せず周りの人と相談することの重要性が確認できる。

さらに、私たちの意思決定の方法における無意識的に判断してしまうメカニズムと熟慮した上で判断するメカニズムの二つのうち、振り込め詐欺に騙されるときに意思決定は熟慮した上で判断せず、無意識的に判断してしまうメカニズムが優位になっていることによる誤りであるという仮定に立つと、私たち自身の中に、無意識的な判断の状況下においても騙されない耐性づくりが必要である。振り込め詐欺被害に遭う状況をシミュレーション（訓練）しておくことで、私たち自身の中に被害を未然に防ぐ自動的な判断回路が作られ、その結果、振り込め詐欺の状況のような切迫した状況下の自動的な判断によっても、それがすぐに被害へと結び付く可能性は少なくなると考えられる。

つまり、振り込め詐欺への対応策として、家庭においては、まず、振り込め詐欺は自分にもかかわってくる可能性があることを認識した上で、蓄えた知識を実践的に訓練する振り込め詐欺のシミュレーションなどを一度行ってみて、その自分の意思決定の危うさを認識したり、家族や周囲の人とそうした電話がかかってきた場合にどう行動するかについてよく相談しておくことで、とっさの詐欺のメッセージへ適切な対応がとれるようにしておくことが重要である。特に中高年齢層の女性がいる家庭においてそうした対応を推奨することは緊急措置として重要と考えられる。なお、警察などが広報しているように金銭を要求するような電話や手紙には、一人で判断せずに家族や周囲の人とよく相談することも大切であることは言うまでもない。

なお、最近、ATMでの振り込みに代わって、郵便事業株式会社のエクスパックというサービスを利用して現金を送らせる手口が急増している（2008年1～8月で総認知件数の約8%）。エクスパックは事前に購入した専用封筒に荷物を入れ、そのままポストに投函するだけで送り先に届けてもらえるサービスであり、送金するまで誰にも会わずに被害に遭ってしまう。このような場合には、ますますシミュレーションの実施など自らの意思決定を踏まえた対策が重要となるであろう。

152 警視庁（2008）

一方、先に述べた警視庁のアンケートでは、全体の約30%の人が銀行員に注意喚起を受けたと答えており、それにもかかわらず振り込んでしまっている人も少なからずいるという現状も注目すべきである。つまり、いかに振り込む前に被害に遭おうとしている人の心を落ち着かせるか（熟慮的判断をさせるか）が大変重要であると言える。一つの方法として考えられることは、振り込みを行う直前にひと手間かけなければならない仕組みを作ることである。最近、コンビニエンスストアのATMの一部で導入されているが、振り込み操作の直前の画面に警告を表示し、それを確認しないと振り込みが実行できないようなプログラムをATMに組み込むことは、まさに被害に遭おうとしている人を一度立ち止まらせる効果があり、大変有効な方法であると考えられる。また、行政・金融機関による声かけにおいては、急いで振り込みをしようとする被害者に「振り込みを今すぐしなくても少し時間がある」と指摘して落ち着かせ説得すること、被害者がATM前などからでも立ち止まって分かりやすく相談を受けられるように相談窓口の整備を進めることが求められる。

また、先に見たように、各都道府県において被害が大きな類型が異なる状況にあることから、地域差による違いがどこから生まれているのかを研究するとともに、例えば、東京で被害を防止できた事例が大阪でも被害を防止することができるのかなどを検討するために、これまで被害を防止できた優良事例を集めるなどして、地域性の有無の検討とそれに基づくきめ細やかな地域ごとの被害者対策の検討も今後重要であると言えよう。

● 消費者の行動バイアスの研究の消費者政策への応用可能性

ここまで消費者被害の一例として振り込め詐欺を取り上げて検討してきた。このように消費者の行動に焦点をあてた検討は、例えばOECDにおいても、OECD諸国の事例などを基に議論されており、消費者の行動は必ずしも合理的ではないという行動経済学の成果を、消費者政策へ応用することが検討されている¹⁵³。ここではその内容について紹介してみたい。

これまでの経済学は、消費者は安定した選好で、消費者自身の利益にのみ関心を持ち、利用可能な情報を合理的に利用して意思決定を行うことを前提としてきた。しかし、行動経済学は、実験や実証的な観察によって、これらの前提とは適合しない消費者の行動バイアスの存在を明らかにした。その行動バイアスには一部ではあるが、次のようなものがある。

- ① 私たちは買い物をする時に合理的に考えた予算と買い物リストを持って、そのとおりに買い物をするわけではなく、買い物の途中で売り手側の広告や説得などに強く影響を受けて、最初に考えていた品物と違うものを買ってしまう。
- ② スーパーでジャムが無数に棚に並べられていた場合に買うのを止めてしまう場合があるなど、私たちは過度の選択肢や情報を提供された時に、選択することをあきらめてしまったり、無作為に選んでしまうことがある。
- ③ 携帯電話会社やインターネットサービス、銀行口座など、私たちはほかに乗り換えるのに不安を感じてしまい、現在契約しているサービスから新しいサービスへの切り換えが進まないことがある。
- ④ 私たちは自分自身の能力や未来の幸運を過信してしまい、逆に損失に対して過度に警戒してしまう。このことは、金融サービスにおいて自らの投資の利益を過信し、損害を被る可能性を小さく見積もることにつながりうる。

153 OECD (2006, 2007, 2008)、Mulholland (2007)、Productivity Commission (2008)

先に挙げたOECDでは、これらの行動バイアスによる消費者被害の救済方法として、例えば、金利表示としてイールドスプレッドを開示した場合、趣旨と反対に間違っただ判断を取ってしまう情報開示が逆に有害になってしまう場合があること、クレジットカードの過剰借入を避けるためには契約時でなく、クレジットローン借入時に情報開示の方が良いこと、より安い電力会社へ乗り換えたと思ったにもかかわらず必要のない費用を支払っていることなどを指摘し、消費者政策で新たな施策の導入を検討する際に消費者の行動バイアスを十分考慮する必要があることなどを論じている。

このように、そもそも消費者が状況や属性によりだまされやすかったり、間違っただ判断をしたりするという消費者の行動バイアスに関する研究成果は、「平均的消費者」や「弱い消費者」という消費者像をより精緻化する必要性を投げかけており、法律上、特に民法などが想定する消費者像を見直す必要性を提示している。消費者政策の検討に重要な役割を持ち、消費者被害の防止に向けた取組にもその応用可能性が期待される。

コラム

台湾における振り込め詐欺とその対策

振り込め詐欺と類似した電話を用いて現金を預金口座などに振り込ませる詐欺事件は、我が国だけでなく、台湾、韓国などでも深刻な被害が出ている。

台湾における、いわゆる電話詐欺への対策では、台湾内政部警政署が行っている「反詐欺電話相談制度」が効果をあげているという。

警政署は台湾国内の7つの電話会社と連携し、2005年4月に53名の警察官を従事させる「165反詐欺専用電話相談センター」を立ち上げ、専用ダイヤル「165」を設置した。台湾語の「気をつけよう」という意味の言葉の音に類似していることから「165」という番号が選ばれた。電話を受けた人が詐欺電話かもしれないという疑念を持ったとき、いつでもこの「165」に相談ができる仕組みである。「165」は一元的な窓口として設置されているため、万一、詐欺被害に遭ってしまった場合でも、「165」に電話すれば、そこから警政署に電話をつないでくれる上、警政署は必要に応じて銀行や電話会社と連携をとり、詐欺に利用された可能性のある預金口座の凍結や電話番号の利用停止を行う。設置以降、2008年1月末までで165万件の通報を受け付け、詐欺に使用された電話15万4千台を停止させるとともに846件（総額2億6千円）の被害を阻止したとされる。

このように、消費者が迷うことなく相談できる窓口の設置および一元化は、消費者にとってわかりやすく、相談しやすい環境を整備できるだけでなく、寄せられた相談の情報の一元化も図られ、全国的な詐欺被害の動向を速やかに把握し、対策を講じることが可能となる。また、相談窓口が警察組織のみならず銀行などの金融機関、電話会社などともつながることで関係組織の情報共有と関係組織一体となった対応が可能となり被害拡大防止に大変有効である。

(出典) 台湾内政部警政署ウェブサイト

<http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/ct?xItem=39275&ctNode=11436&mp=29>