

第3章 振り込め詐欺に関する視点からの検討

今日、国民、特に消費者は、振り込め詐欺、様々な形態の押し付け販売、ねずみ講型商法への勧誘など、諸種の犯罪や犯罪類似の行為によりその平穏な生活を脅かされている。こうした問題に対処するため、刑事法による取締対策、現金振込みに対する制限措置等金融機関による対策のほか、消費者に対する注意の呼びかけ等が行われてきたが、犯罪の手口ますます巧妙化し、被害の根絶に至っていないばかりか、振り込め詐欺の種類によっては被害の増加傾向すら見られる。このような状況の下で国民を保護していくために特に必要とされることの一つは、国民の心理や行動の実際のあり方について状況を科学的に分析し、その成果を制度設計に結び付けてゆくことであろう。ここでは、こうした認識の下に、振り込め詐欺の問題をとりあげ、心理実験を交えた検討を行う。

1. 振り込め詐欺の概況

（１）振り込め詐欺の類型と推移

①振り込め詐欺の4類型

振り込め詐欺にはさまざまな種類がある。現在、警察による統計上の分類としては、次の４種類が挙げられている。

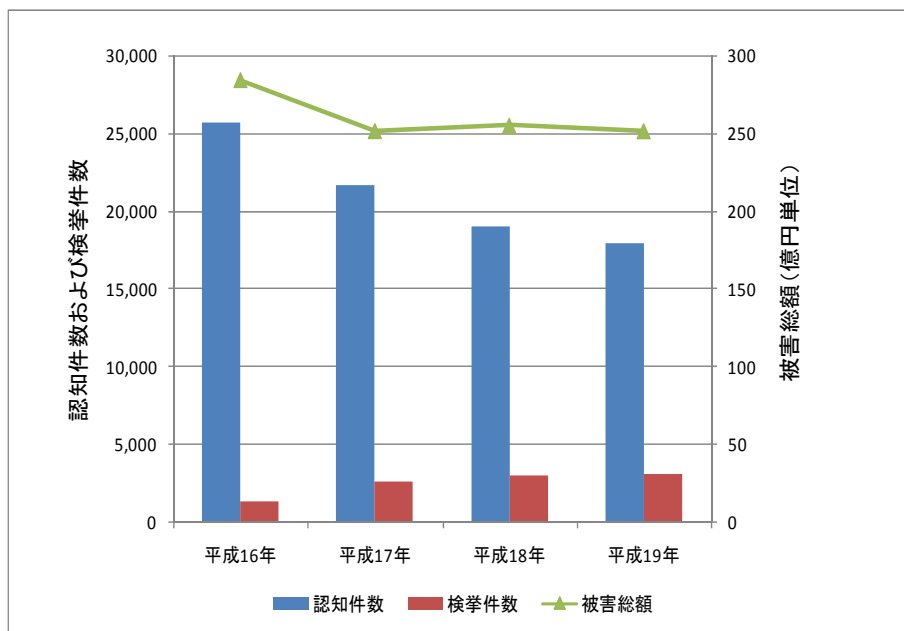
- オレオレ詐欺 : 電話を利用して親族、警察官、弁護士等を装い、交通事故の示談金などの名目で現金を預金口座等に振り込ませる。
- 架空請求詐欺 : 郵便、インターネット等を利用して、不特定多数の者に対し、架空の事実を口実とした料金を請求する文書等を送付するなどして、現金を預金口座等に振り込ませる。
- 融資保証金詐欺 : 実際には融資しないにもかかわらず、融資する旨の文書等を送付するなどして、融資を申し込んできた者に対し、保証金等を名目に現金を預金口座等に振り込ませる。

○還付金等詐欺： 税務署や社会保険事務所等の職員を名乗り、税金や保険料等を還付するのに必要な手続きかのように装ってATMまで誘導し、ATMを操作させ、口座間送金により現金を騙し取る。

②振り込め詐欺の被害額と認知件数の推移

オレオレ詐欺（恐喝）、架空請求詐欺（恐喝）、融資保証金詐欺、還付金等詐欺を合計すると、平成17年1年間の認知件数は21,612件であり、平成18年19,020件、平成19年17,930件と次第に減少傾向にあった（図表3-1）。しかし、その後は増加傾向がみられ、このまま行くと平成20年1年間で昨年1年間の17,930件を超えることが懸念される状況である。また、平成19年の被害総額は約251億円であり、わが国の深刻な社会問題となっている。

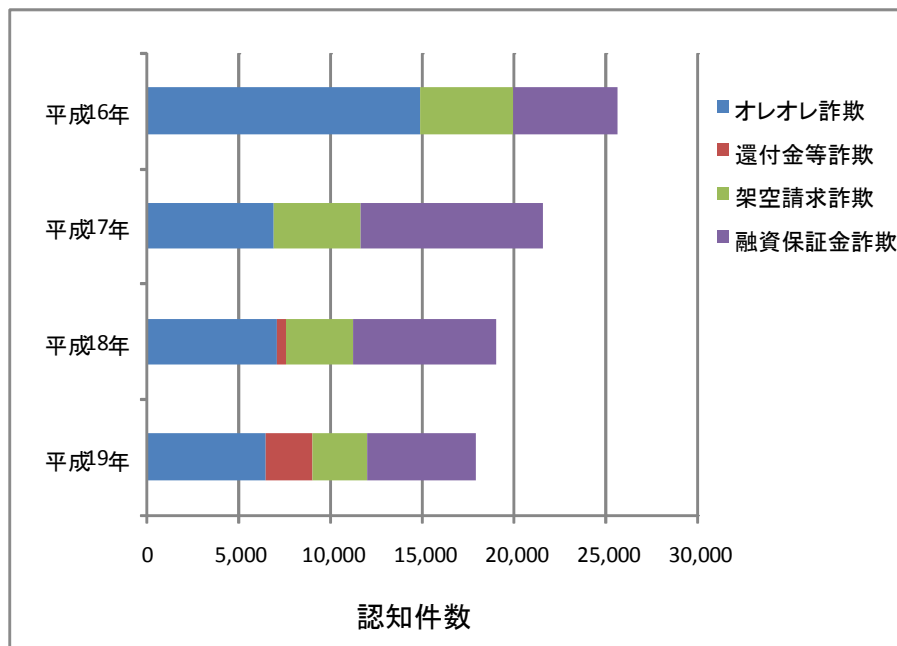
図表3-1 振り込め詐欺の認知件数・検挙件数および被害総額の推移



資料出所：警察庁「振り込め詐欺（恐喝）の認知・検挙状況等について（平成20年1月），2008」

振り込め詐欺の種類による発生件数の増減をより詳しく見ると、図表3-2のようになる。振り込め詐欺全体の発生（認知）件数が前述のように平成17年から18年にかけて減少しているのは、主として融資保証金詐欺と架空請求詐欺の認知件数が減少しているためであり、オレオレ詐欺についてみると、平成16年から17年にかけては大きく減少したが、18年にはむしろ増加しており、還付金詐欺も平成18年以降増加傾向にある。

図表 3－2 振り込め詐欺件数の類型別推移



資料出所：同上

(2) 被害の状況

①振り込め詐欺の最近の地域状況

個別地域の最近の状況を県警の調査から見てみると、振り込め詐欺は再び増加傾向にある地域が存在していることがわかる。

【宮城県】宮城県内で発生した振り込め詐欺の被害額は、平成 20 年に入って 3 月末までに約 1 億 2 6 0 0 万円に達した（今年 1～3 月の振り込め詐欺の認知件数は、前年同期比約 8 7 % 増の 1 1 4 件、被害額は同約 6 6 % 増）。被害総額約 3 億 2 3 0 0 万円だった昨年を上回るペースで増加しており、被害が最大だった平成 18 年（同時期の認知件数が 1 2 8 件、被害額は 1 億 5 3 0 0 万円）に匹敵する深刻な状況である。内訳は、オレオレ詐欺が減った一方、「保証金を振り込めば金を貸す」といった文句で欺罔する融資保証金詐欺の被害が増えた。また還付金等詐欺の認知件数は 3 月末までに 2 9 件と振り込め詐欺全体の約 2 5 % を占め、増加傾向にある。

【三重県】振り込め詐欺の被害が平成 20 年 1 月から 3 月までの 3 か月間 1 1 9 件で、前年同期の 6 0 件から倍増している。手口別では、還付金等 4 8 件、架空請求 3 0 件、融資保証金 2 8 件、オレオレ詐欺が 1 3 件である。被害額も約 1 億 3 7 7 0 万円と前年同期比約 5 千万円増加。減少傾向にあったオレオレ詐欺が前年同期の 3 件から大きく増加している。

②被害者の属性

年齢、性別等の被害者の属性を振り込め詐欺の類型別にみると、以下の特徴が認められる。なお、これはあくまで警察における認知件数に現れた傾向であってそれぞれの属性と被害の遭いやすさとが関係しているかどうかについては別途検証が必要である。

まず被害者の年齢層は、オレオレ詐欺と還付金等詐欺では主に 50 歳代以上の中高齢者である一方、架空請求詐欺では 20 歳代以下から 40 歳代まで、融資保証金詐欺では 30 歳代から 50 歳代までと、後 2 者については比較的若い年齢層である。

次に性別をみると、オレオレ詐欺と還付金等詐欺では約 7 割が女性であるのに対し、架空請求詐欺と融資保証金詐欺では男女半々の割合となっている。

統計として集計された被害者の属性に係わる情報は年齢と性別のみであるが、オレオレ詐欺と還付金等詐欺に関しては、都市部在住の者の方が被害に遭いやすいという地域差がみられ、詐欺グループの 8 割以上は首都圏を中心として活動しているという。なお、同じ都市部であっても、東京と大阪の被害状況を比べると東京のほうが大きな被害をこうむっている。その背景には、コミュニティのあり方の違いや情報交流の密度の違いなどがあるのではないかと推測する専門家もいる。しかし、犯罪発生件数の地域差が何に起因するのかは不明である¹⁷。また、アメリカにおける電話勧誘販売の高齢被害者に関する調査結果によると、高齢被害者の生活状況として、生活上の何らかのトラウマ（心的外傷）を持って間もない人がより詐欺的電話業者の手口に騙されやすいことが指摘されている¹⁸が、日本ではそのような傾向は明らかにされていない。

図表 3－3 振り込め詐欺被害者の年齢・性別構成（平成 19 年 1 月～12 月）

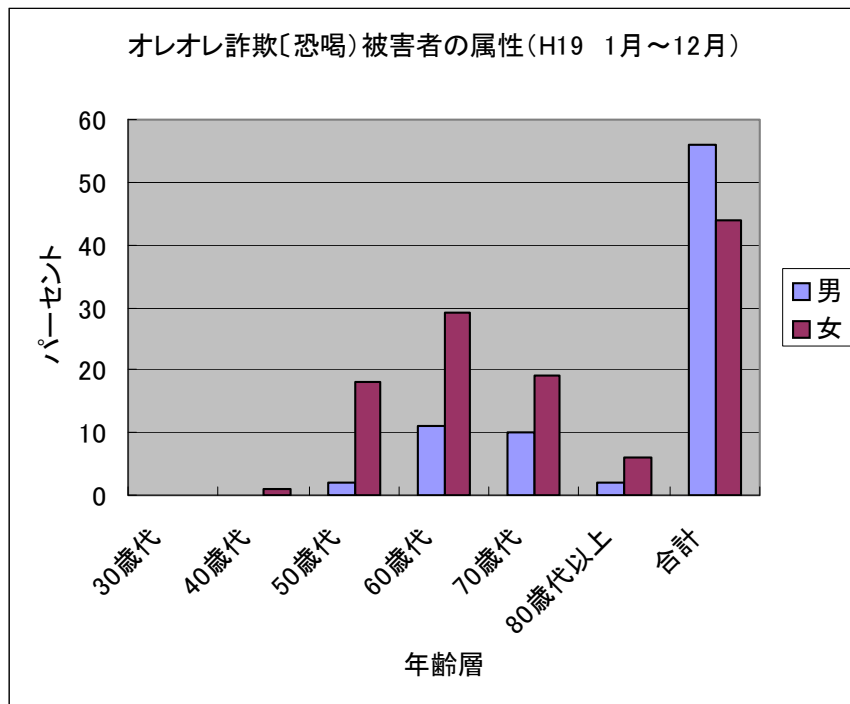
	オレオレ詐欺		還付金等詐欺		架空請求詐欺		融資保証金詐欺	
	男 (%)	女 (%)	男 (%)	女 (%)	男 (%)	女 (%)	男 (%)	女 (%)
20歳代以下	0	0	0	0	19	20	7	5
30歳代	0	1	1	4	11	13	8	13
40歳代	1	1	1	5	5	16	14	14
50歳代	2	13	3	14	4	10	14	10
60歳代	12	32	10	27	2	0	6	5
70歳代	13	18	9	22	0	1	3	3
80歳代以上	3	4	1	3	0	0	0	0
合計	31	69	25	75	41	60	52	50

四捨五入の関係で、合計数値が 100 にならない場合もある(警察庁調べ)

¹⁷ 警察庁への取材による（2008 年 3 月時点）。

¹⁸ 濱田智子(2000)、高齢消費者詐欺に対する制裁の強化（1）、NBL 701:55-62.

図表 3－4 振り込め詐欺被害者の性別・年齢

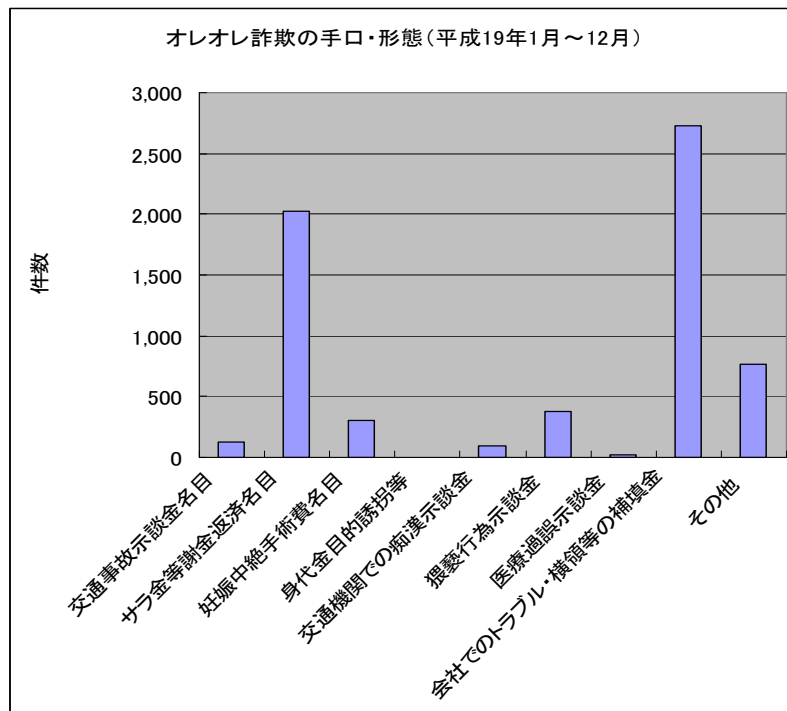


③振り込め詐欺等の新しい傾向

振り込め詐欺の近時の動向には次のような特徴が存在する。

- ・平成 16 年、17 年はオレオレ詐欺，架空請求詐欺および融資保証金詐欺の 3 類型であったが、平成 18 年には新たなタイプとして還付金等詐欺が登場した。そして、現在再び、高齢者女性を中心に被害の拡大がみられる。
- ・犯行の手口は日々進化しており、オレオレ詐欺では当初の個人（身内）型から複数の人物を登場させる劇団（劇場）型へと変化してきた。最近では事前に電話をかけて様子を伺いながら仕込みをしたり、携帯電話の番号が変わったと偽って番号登録を変えさせたりするなど、手口が巧妙化している。今後も新たなシナリオが次々と作られていくおそれがある。

図表 3－5 オレオレ詐欺の手口・形態



④海外における振り込め詐欺

振り込め詐欺は日本に特有のものではなく、中国、台湾や韓国など海外でも電話等を利用した類似の犯罪が発生している。

まず韓国では、電話を使った振り込め詐欺が増加している。最近の論文¹⁹によると、韓国における振り込め詐欺（ボイス・フィッシング）は6つの類型に分けられるという。犯人がなりすます主体は、銀行カード会社の職員、国税庁の職員、警察・検察・裁判所等の法務関係機関の職員、電話局の職員などである。発生件数はソウルとその近郊といった大都市圏で多く、こうした点も我が国の振り込め詐欺に極めて類似しているといえることができる。韓国政府も目下対策に乗り出しつつある。

中国では、電話による振り込め詐欺も存在するようだが、携帯メールの普及が著しく、従来から携帯メールを使った詐欺犯罪事件が起きていた。最近では、地震の後、被災者を装った振り込め詐欺メールが現れて問題となった。政府も対策を講じつつある。

台湾でも電話を利用した振り込め詐欺が頻発する状況があったが、電話詐欺に対する特別な電話相談センターが設けられ効果を上げている。犯人からの電話に対して不審を持った市民は、直ちにかつ容易に同センターに電話相談をすることができ、同センターでは一元的情報管理システムの下で警察や関係の金融機関と迅速に連携

¹⁹ Young Jin Yang (2008), A Study on ‘Voice Phishing’ Crime and Its Counter-measurement. 本文にある6つの類型など、同論文については本章末「参考」資料参照。

してこれに対処している。規模が比較的小さいことからくる施策の講じやすさのメリットもあるが、参考にすべき点は多い。

詳しくは、章末の「参考：台湾、韓国の状況と対策」を参照されたい。

（３）振り込め詐欺の具体的状況と対応上における限界

①振り込め詐欺が行われる具体的な状況

振り込め詐欺のうち、認知件数及び被害総額が最も大きいオレオレ詐欺に焦点を当て、その具体的な手口や被害者の心理的状況や行動などを警察庁の取材をもとに整理すると次のようになる²⁰。

- ・ 犯行が行われるのは、被害者（多くは中高年の女性）が一人で在宅している時間帯であり、なおかつ加害者が ATM で即日引出しが可能な時間帯（午前 9 時から午後 3 時頃）である。
- ・ 加害者は、被害者の息子や孫といった肉親や、あるいは警察官や弁護士といった社会的に権威を持つ人を装い電話をかけてくる。電話口のニセ警察官やニセ弁護士の口調は冷静かつ丁寧である。一方、ニセ息子（孫）は取り乱した状況を演じることで、被害者が本物の息子（孫）であるかどうかの確認ができないよう振る舞うとともに、肉親の情にも訴えかける。
- ・ 加害者は「すぐに対処しないと大変なことになる」という状況の緊急性を伝えることで、被害者に時間的な切迫感を与える。この時間的な切迫感は被害者に冷静になって考えるゆとりを与えないための手口であると考えられる。
- ・ 被害者は、こうした肉親の情、権威、時間的な切迫感を与えられた状況の中で詐欺話を信じ込んでしまう。その際、加害者は被害者の個人的情報を事前に入手し利用することで信憑性を高めていることが多い。
- ・ 被害者は加害者の誘導により ATM や金融機関の窓口で振込みを行ってしまうが、その時、ATM 付近に振り込め詐欺に対する注意喚起のステッカー等があっても、被害者には認識できないことが多い。また、銀行員が被害者に対し注意を促すことがあっても、耳を貸さないことも多い。

②被害者側に関する分析

一方、加害者（犯人）がアプローチした件数は何件あり、そのうち何件が実際に被害に遭ったのかについては、データが存在しないため明らかにはなっていない。また、その被害に遭ってしまった人の年齢や性別、生活態様等の特性と被害の遭いやすさとの関係（すなわち、中高年・女性という属性がそもそも被害に遭いやすいの

²⁰ 警察庁への取材による（2008 年 3 月時点）。

か、一人で在宅しているから被害に遭っているのか、など）について、現時点で明確な答えは出ていない。

宮城県警察の調査によると、被害者について次のような特徴的な事例が報告されている²¹。

- ・被害者25人にアンケートしたところ、24人が振り込め詐欺の存在を知り、うち14人は詳しい手口も知りながら騙されていた。
- ・50歳代のアルバイト女性
「地域社会保険事務局」職員を装った男から、（その女性の）家族が負担した高額医療費の特別控除金を還付するので手続きをせよ、という電話があり、スーパーのATMで携帯電話の指示通りに操作して現金約250万円を振り込んだ。男は「手続き期限が迫っている」と矢継ぎ早に指示を与えることで女性を動揺させたという。
- ・女性会社員
消費者金融会社の社員を名乗る男から、同金融会社などに登録されたその女性の（不利な）データを消去・処理するため、手数料などを振り込むように促す電話があった。女性は現金約6万5000円を指定された口座に入金した。その後も同じ会社から「手違いがあった」「トラブルが発生した」などと電話が続き、1回最大約10万円で70回以上、計約700万円を振り込んだ。一度振り込んでしまった人は、何となく相手の話がおかしいと気づいても二度、三度と振り込んでしまう傾向がみられるようである。

③加害者側に関する分析

振り込め詐欺の加害者については、次のような分析がなされている。

- ・振り込め詐欺は、他の犯罪と比べ、犯罪者にとって捕まるリスクが少ないという特徴がある。捕まらない工夫として、転々と売買され匿名化された携帯電話や銀行口座の活用、被害者が被害に遭ったと認識するまでの時間を稼ぐための犯行時間帯の工夫などがある。
- ・加害者側には、一度に多額の現金を得ることができることから、犯行が成功する確率は小さくてもよいという認識があると考えられている²²。彼らはグループを作り、数多く電話を掛け、わずかな確率でも犯行が成功すればそれでよいという姿勢で詐欺行為をはたらしている。すなわち、ある程度資産がある人の中に詐欺に引っかかりやすいタイプ人たちが一部でもいれば彼らの目的が達せられる、ということである。また、手口を巧妙化すると同時に、騙す対象は広が

²¹ 河北新聞（2008）による。

²² 警察庁への取材による（2008年3月時点）。

りまた移動してゆく。そのため、犯罪が成功する確率は低くとも標的となる母数は常に大きい。

④対応策の現状

振り込み詐欺に対しては、自治体、警察、消費生活センターなどによる情報提供や被害にあわないための啓蒙活動、銀行における注意喚起や行員の助言、1日あたりの振り込み上限額の制限などの対策がとられている。より一般的には、マスコミによる振り込み詐欺事件報道等を通じ、この犯罪に関する消費者教育が日々繰り広げられつつあるとみることもできる。また、不幸にも事件に遭遇した人に対しては、一人で考えるのではなく、誰かに相談することによって詐欺被害を最小限に食い止めることができるという視点から、警察や消費生活センターなどが相談に応じる体制を整え、生活者に門戸を開いている。さらに、平成19年12月には、振り込み詐欺等による被害の救済のため「犯罪利用預金口座に係わる資金による被害回復分配金の支払いに関する法律」が成立し、20年6月の施行が予定されている。

このように、消費者・生活者は振り込み詐欺に対する知識や情報を得る機会を十分に有していると考えられるが、被害に遭った人々は、そうした知識や情報を持っているにもかかわらず、その場になると騙されてしまっている。前述したように、銀行のATM付近に注意書きがしてある場合や、銀行員による注意喚起を受けていても振り込んでしまう例もある²³。

こうしたことから、現状の対応策では完全に振り込み詐欺を抑制するまでには至っておらず、今後、被害者側の心理的要因分析も踏まえた対策の精緻化が求められている。

2. 振り込み詐欺の行動分析

～詐欺行動と被害者に関する心理学的検討など～

振り込み詐欺の被害者は、オレオレ詐欺の場合は中高年女性、架空請求の場合は若者など、特徴的な被害者属性が存在する。そこで、詐欺に騙される原因は何か、何が背景要因となっているのか、被害者となる人には加齢・性による差があるのか、あるいは性格特性が影響するのかなどについて分析し、被害者側からみた制度設計を試みる必要がある。これらの点について、これまでの心理学等における研究成果からの知見を整理すると、次のとおりである。

²³ 金融機関の中には、高齢者向けの貯金についてはATMで引き出せないようにした仕組みを選択することができる信用金庫もある（後述）。また、銀行には振り込み詐欺に注意を喚起するパンフレットを置いていところもあるが、ATMの直近ではないために効果を減じている場合もある。

(1) 心理学的分析

加害者の詐欺行為とその被害者における心理的状況は、心理学においては、「説得的コミュニケーション」や「社会的影響」という分野で経験的な研究が行われてきた。

説得的コミュニケーションとは、他者の態度や行動を特定の方向に変化させることを目的とするコミュニケーションである。この分野では、説得メッセージの送り手、内容、経路、受け手といった説得効果を規定する要因ごとにコミュニケーション行為を分析し、それぞれの要因が人にどのように作用することで受け手の態度(対象への評価)を変容させることができるか、ということが検討されている²⁴。

また、社会的影響とは、他者から影響を受け、行動や態度、信念が変化することを行い、受け手への行動選択肢の与え方や与えるタイミングなどが意思決定時に作用する状況を踏まえ、他者から受ける要請への承諾が誘導される心理状況の検討が行われている²⁵。

実際の振り込め詐欺の現場において、被害者が加害者の説得的メッセージを受けて、どのように態度を変容させるのかについて、現在、心理学で提唱されている2つの二重過程モデルで考察するとともに、被害者の態度の変容に影響を与える様々な心理的要因について分析する。

①二重過程モデルによる被害者の態度の変容に関する考察

説得的コミュニケーションに対する受け手の態度の変容について、心理学では精査可能性モデル (E L M : Elaboration Likelihood Model) ²⁶やヒューリスティックシステムティックモデル (H S M : Heuristic-Systematic Model) ²⁷に代表される二重過程モデルによる説明が提唱されている。

2つのモデルは説得的コミュニケーションの受け手の意思決定は「熟慮的处理」と「自動的处理」の2種類の過程を経て行われるとしており、受け手はメッセージの内容を受け入れるかどうかを決定するに当たり、まず当該の問題について「検討したい」という動機の有無」と「検討する情報処理能力の有無」といった2つの要因をチェックポイントとして検討する。「検討する情報処理能力の有無」とは、メッセージを検討するために必要な知識の有無やメッセージを検討することを妨げる要因、例えば、周囲の騒音やメッセージを検討するための時間の不足の有無である。そしてメッセージを検討する動機と処理能力のいずれもが存在するときのみ、メッセージの内容自体を吟味して受け入れるに足りるものか、反対に否定すべきものかを決定する。

²⁴ たとえば、深田博己(2002)、説得心理学ハンドブック—説得コミュニケーション研究の最前線、北大路書房

²⁵ Cialdini, R.(2006) 影響力の武器、誠信書房

²⁶ Petty R. E. & Cacioppo, J. T. (1986), Advances in Experimental Social Psychology, 19. Academic Press.

²⁷ Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993), The psychology of attitudes. Belmont, CA: Wadsworth.

このように熟慮的に処理する過程をELMでは「中心ルート」、HSMでは「システムティック処理」と呼ばれる。一方、いずれかの要因が欠如している場合、メッセージの周辺的な手がかり（送り手の信憑性が高いとか、メッセージに付随する恐怖や魅力などの感情喚起要素）を検討し、手がかりが見つかりとメッセージに同意することになる。これをELMでは「周辺ルート」、HSMでは「ヒューリスティック処理」と呼ばれる。ヒューリスティクスは、意思決定をする際に要する手間を減らし直感的に判断を下すための方法である。例えば、「専門家のいうことは正しい」、「信頼できる人は正しい意見を述べている」、「多くの人が賛同する意見は正しい」といった、メッセージの本質的な内容ではなく、周辺的な手掛かりをもとに簡便な判断を行うことがあげられる²⁸。高齢者の場合は特に、このようなヒューリスティクスを利用した意思決定をおこなう傾向があるのではないかと考えられる。ヒューリスティクスによる意思決定は、必ずしも正しい判断にたどり着く方法ではないため、誤った判断をする場合もありうる。加害者はヒューリスティクスを利用したために陥りやすい判断の傾向を悪用しているものと推測される。

「熟慮的処理」および「自動的処理」の処理過程は、それぞれ排他的に処理されているのではなく、これら2つの系が協同して働くことにより、適切な意思決定が行われると考えられている。以上のような意思決定過程をオレオレ詐欺における被害者の状態に照らしてみると次のようになる。

息子や娘、孫といった親密な他者が予期せぬトラブルにより脅威にさらされており、適切な対処が緊急に必要とされるという情報に被害者は直面する。これにより、加害者が発するメッセージを考えようとする動機は高まるものの、緊急の対処が必要であるため、（メッセージ自体の信憑性を含め）メッセージを熟慮するあるいは体系的に処理することが困難となり、自動的処理が優位になる状況に追い込まれていく。親密な他者への脅威は被害者に不安を喚起させると共に、専門性を備え、社会的に信頼されている立場を装う加害者が見せかけの解決策を繰り返し提示してくる。すなわち、ヒューリスティクスを利用した処理を行うための周辺的な手がかりが豊富に提供される状況に陥ってしまう。

②自動化処理を促す要因

オレオレ詐欺被害状況において、ヒューリスティクスを利用した処理を促す要因としては、上で述べたような、a.恐怖喚起コミュニケーション、b.時間的切迫、c.加害者の信憑性、d.返報性をあげることができる。

a. 恐怖喚起：不安や恐怖を喚起することにより勧誘への応諾を高める。今井によ

²⁸ 今井芳昭（2006）、依頼と説得の心理学―人は他者にどう影響を与えるか（セレクション社会心理学 10）サイエンス社

ると、恐怖が強く喚起されるほど説得されやすいとされている²⁹が、説得が成功するためには 1) 説得者が取り上げた問題点のみならず、その解決策も提示する必要があるとともに、2) 問題への解決策対処法を提示する場合には、その解決策対処法を実行しない場合に被説得者が被るコストおよびこの対処法を実行した場合に得られる利益を強調し、3) 脅威やその対処法解決策と被説得者を関連付ける必要がある³⁰。オレオレ詐欺においてはこれら条件が満たされた状況の中で恐怖（脅威）が強く喚起されている。

- b. 時間的切迫：勧誘内容の真偽や勧誘に応じることによるコストと利益メリット・デメリットを検討する時間を与えないことにより、少数の目立つ手がかりへの注目が増すとともに、従来から行ってきたヒューリスティクスを利用した判断に固執する傾向が強まる³¹。時間的に切迫した状況を作り出すオレオレ詐欺においては、上述したヒューリスティクスを用いた判断がより優位に働くことになる。
- c. 身元の詐称と信憑性：オレオレ詐欺にはしばしばニセ警察官やニセ弁護士が現れるが、これは勧誘者の信憑性（専門性、信頼性が信憑性を成り立たせている）が勧誘への応諾を左右する重要な要因となるからである。警察官、弁護士などの権威に対して逆らい難い、逆らってはならないという「ヒューリスティクス」を利用したものである。
- d. 返報性：相手からの行為に報いなければいけないという心理。オレオレ詐欺では、被害者の身内が犯した失敗や事件をネタに脅され、その対処法として持ち出す「振り込みによる解決」そのものが相手からの好意であり、その好意に応じて今疑わずに振り込まないともっとたいへんなことになる心理的に追い込むと考えられる。架空請求でも同様で、早く支払って相手の好意に報いないと怒らせてしまい、後によくないという心理が利用されていると考えられる。

③認知の再体制化

人は情報の不完全な部分を自分の記憶にあるシナリオに当てはめ、イメージを作ってしまう。これを認知の再体制化と呼ぶが、振り込め詐欺における被害者の再体制化された認知の誤りによる影響も大きいと考えられる。例えば、息子を装った加害者からの電話があったとする。被害者である母親は自分の息子の声とは少し違う

²⁹ 今井（2006）前注 12 参照

³⁰ Perloff, R.M.(2003), The dynamics of persuasion: Communication and attitudes in the 21st century. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

³¹ Edland, A. & Svenson, O. (1993), Judgment and decision making under time pressures: Studies and findings. In O. Svenson & A.J. Maule (Eds.) Time pressure and Stress in Human Judgment and Decision making. New York: Plenum Press. 27-40.

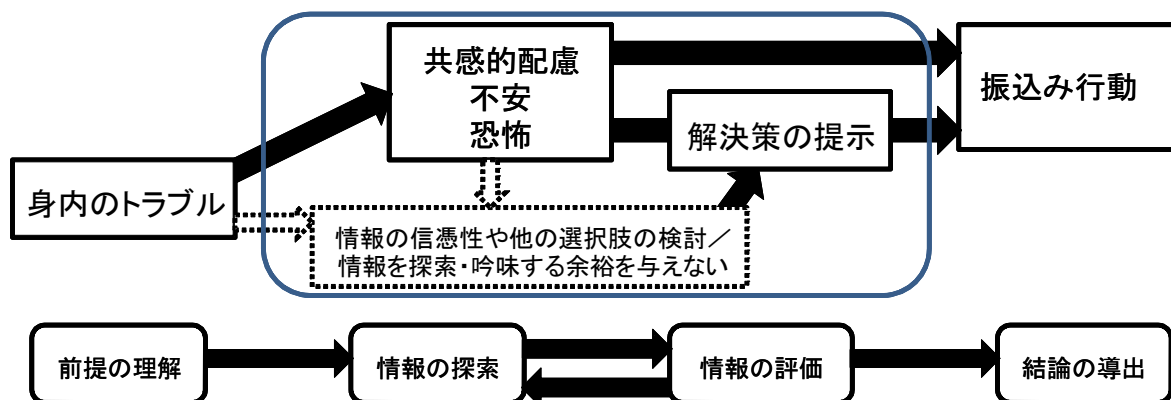
と感じて、息子が外出しているという情報や過去にも事故を起こしたことがあるという記憶を基に自分で状況を想像してしまい、加害者の話を信用してしまうというような場合である。

そもそも一般に、人は、状況把握の多くを視覚に頼っている。実際のところ、電話という音声のみの情報では、息子などの身内が現在どれくらい差し迫った危機的状況にあるかといったことは正確にはほとんどおおよびつかない。被害者は一部の当てはまる情報から、身内の置かれている状況をしっかりと把握しようと努めた結果、強く想像を働かせることになり、その認知の再体制化がよりリアリティを高めることになり、確率的には低い事象をまさに現実だと誤認知してしまうのである。

この他、還付金等詐欺における「支払った金銭が戻ってくるという期待感、架空請求詐欺における「何もしないことに対する不安感」など、振り込め詐欺は、日常誰にでも感じることのある心理を利用している。以上の説得過程をまとめたものを図表 3-6 に示す。

オレオレ詐欺時における被害者の意思決定過程においては、加害者によって、この熟慮的处理と自動的处理の2つの系がうまく協働できないよう、いわば操作されている状態になる。身内がトラブルにあっていと聞かされ、それにより自動的に不快な感情が生起され、困っているのが身内であるために共感的配慮（信頼感）は高く、どうにかして助けてあげたいという感情が生じてしまうし、また困っている身内を以前に助けたという記憶などが無意識のうちに蘇ってしまう。ここで、加害者は被害者に対して時間的切迫感などのストレスを負荷させることによって、被害者が会話しているこの相手が本当に身内なのか、すぐにお金を振り込む必要があるのかと冷静に考えること（熟慮的处理）ができない状況を作り出す。このように、オレオレ詐欺状況における意思決定過程は、冷静な状態での意思決定過程と異なり、強い感情や他人に対する共感的配慮、またストレスが負荷された状況下での意思決定となってしまうのである。

図表 3-6 オレオレ詐欺時における被害者の意思決定過程



（２）振り込め詐欺を取り巻く社会状況等の分析

振り込め詐欺は社会的現象であり、そこには我が国の社会を取り巻く状況が反映していると考えられる。こうした視点から振り込め詐欺に係わる社会状況ないし社会心理学的背景を整理すると次の諸点が指摘できよう。

- ・ 振り込め詐欺の背景には、高齢化社会、周囲の人とのつながりという形でのコミュニケーションの希薄化、そのような形での人的なコミュニケーション能力の一般的減退、他方における情報過多など、社会の変化が存在する。
- ・ 特に高齢者の場合は、退職や配偶者、友人の死去などによる社会的支援のネットワークが大きく変容し、それに伴う不安や孤独感を利用した詐欺に遭いやすい。知人、友人のネットワークを幅広く持ち、気軽に些細なことを相談し合える人間関係を構築していくことが重要であるが、今日の社会ではこうしたことが難しくなっている。
- ・ 社会システムのオンライン化等、急激な情報化社会の進歩に高齢者がついていけないことも背景として考えられる。振り込め詐欺の分析と対策の検討に当たっては、ＡＴＭによる振り込み等、金融システムのオンライン化が心理的にどのように係わっているのかという点からみることも必要である。また、こうした情報化、機械化と、上述の対人コミュニケーションの希薄化等とが互いに関係している点にも注目すべきである。他方、情報化社会の進展は、加害者側から見れば、他人についての大量の個人情報がかきわめて容易に入手可能なものとなっている状況の出現を意味し、この種の犯罪行為を容易にしている。
- ・ さらには、電話の普及とコミュニケーション手段としての電話の特殊性にも言及する必要がある。オレオレ詐欺の被害に遭うのは電話の主を肉親と信じ込んでしまうことが第一の原因であるが、電話音声による個人の特定等の識別は非常に難しく、不確実であり、通常は電話の受け手は、電話のかかってきた時間帯や電話のかけ手の口調、話す内容等を手がかりにして認識せざるを得ない。そうした手がかりにされるべき情報を犯人は巧みに操作し、嘘の事実を被害者に信じ込ませるわけである。
- ・ 他方、振り込め詐欺に遭ってしまった後の被害者の側では、「騙されるのがバカだ」と言われはしないかという羞恥の懸念等から、振り込め詐欺による被害事実を公にしない傾向が一般に認められる。そしてこの傾向が、この犯罪の拡大をより容易にしている側面がある。ところで被害者のこのような秘匿傾向は、あながち非合理的なものの一蹴されるべきではない。人は他人の置かれている状況の力を過小評価する反面で個人の能力を過大評価する傾向があるといわれており³²、個人の能力が低いために騙されたのだらうと推論されやすいのもまた事実なのであ

³² Ross,L.,Greene,D.&House,P.(1977).The false consensus effect:An egocentric bias in social perception and attributional processes.Journal of Experimental Social Psychology,13,279-301.

る。こうした状況へのさらに踏み込んだ考察も今後はなされるべきである。

このように、振り込め詐欺は、生活シーンにおける情報化の浸透や、コミュニケーションのありようの変化など、社会のさまざまな状況と密接にかかわりあっている。今後、社会心理学、社会学等の見地からのさらなる検討も求められる。

3. 振り込め詐欺に関する脳科学的な解釈

(1) 脳科学の視点からみた振り込め詐欺の状況

以上のような検討を前提に、最新の脳科学における知見をもとにして、振り込め詐欺に対する分析視点を整理すると、次のようにまとめられる。ただし、現段階では振り込め詐欺そのものに関する脳科学の研究はみられず、ここに提示したものは仮説にとどまっている。

① 2つの意思決定過程とモデルフリーによる自動的処理の優位

先ほど、振り込め詐欺の心理学的観点からの着目点として、論理的な意思決定を停止させ、自動的な判断や意思決定を行いやすい状況を作り出していることを述べた。こうした特徴について、人の意思決定過程を脳の機能に則して解明しようとする脳科学によれば、次のような解釈が可能と考えられる。

- ・ 人の意思決定過程には、熟慮的な意識過程を司るモデルベースシステムと、自動的な無意識的過程を司るモデルフリーシステムの2つがあり、神経回路が異なるという知見が蓄積されつつある。
- ・ 振り込め詐欺に騙されるメカニズムは、熟慮的な思考過程（モデルベースシステム）と自動的な無意識的過程（モデルフリーシステム）の2つの系がうまく協同せず、思考的過程が十分に機能しない状況で、自動的処理のみの短絡的意思決定がなされる状況であると考えられる。すなわち、「自動的処理優位」である。

※第2章に述べたように、モデルフリーシステムは生物的報酬（生きること
に直結する根源的な報酬）に基づいた、自動化された無意識の意思決定メ
カニズムである。大脳基底核など脳の中でも本能的な部分を司る比較的古い皮質がこれに係っている。

※モデルベースシステムとは外界の変化のパターンに対応し、アルゴリズム
（計算）によって意識的・熟慮的な意思決定を行うものである。脳の中でも
高次機能を司る前頭連合野などの大脳皮質がこれに係っている。