

「自分はダマサレナイ!!」は本当ですか？



「消費者詐欺。どうしてだまされちゃうの？」 「自分はダマサレナイ!!」と思う人必読！

「振り込め詐欺」などの消費者詐欺事件のニュースを耳にするたびに、「どうして、簡単にだまされてしまうのだろう？自分なら絶対に“ダマサレナイ!!”のに」と思う人は少なくないことでしょう。

そんな人に知ってもらいたいのが、金融広報中央委員会が昨年12月に公表した調査論文「行動経済学を応用した消費者詐欺被害の予防に関する一考察」です。

実は、「自分はだまされない」と思う人こそ、こうした詐欺に対して無防備な状態となり、かえってだまされてしまう危険があることを説明しています。また、この論文では具体的なケースをもとに詐欺被害の心理的なメカニズムを分析し、詐欺被害の予防策についても検討しています。

論文自体は40ページを越すボリュームですが、今回は『くらし塾 きんゆう塾』編集部が執筆者の福原敏恭氏に、この論文のなかから本誌読者に最低限知っておいてもらいたいポイントを聞きました。

この論文の全文は「知るぼると」WEBサイトに掲載しています。



知るぼると 消費者詐欺 **検索**

<https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/report6/>



図表1：実際の犯人との電話会話記録

この会話の直前に、犯人は被害者の息子の名を騙り、会社の金を横領した旨の電話をし、一旦切ってから改めて電話して以下の会話につなげています。

犯人	被害者
	はい、もしもし。
もしもし	はい、はい。
うーん、〇〇	はい、〇〇？
うーん。	うん、どうしたの？
今日さ、やっぱり、もう、これからまた警察とか行って、	あつ、警察行くの？
そ、また、事情聴取して。	うん。
また、遅くなっちゃいそう。もしかしたら、泊まり込みとかすつかも知れないの。	どこに？警察に？
そう、なんか身柄拘束で。	身柄拘束されるの？
俺と経理のやつが、やっぱり名前拳がっちゃってて。	えー。
そう、だから今また、かかってきて電話が、弁護士さんの方に。	あらー。
そ、だから、今日たぶんそっち行けないと思うから。	あらら。
うん、たぶん、逮捕とかまではいかないと思うんだけど。	逮捕されるかも知れないの？
うーん、いや、たぶん、逮捕はないと思う、逮捕なければまた出て、すぐ出てこられるから、明日とかには。	明日には出てこられるかも知れないの？
もう、今日たぶん、夜はたぶんもう無理だと思うんだよね。	あつ、夜取りにこようと思ったの？
そう、だから、なんとか今日中にそっち行こうと思ったんだけど。	うーん。
もう行けなそうでもない。俺と経理のやつ名前が拳がっちゃってるから。	誰と？経理の？
そう、二人	二人拳がっちゃってるの？そんな悪いことしたの？
まあ、手つけちゃったからね。まっ、他の会社の従業員みんな知らないからね、ほんとに。	うーん。
だから、明日、なるべく、もう朝一でそっち行けるようにするから。	朝一で？
うーん、朝行けるようにするから。	じゃ、お母さんお金も、ずっと持ってなきゃいけないね。
あー、ごめん、ほんとに。家に明日とかいられる？	うーん、お母さん、一人にいるよ。
じゃ、明日、今日の夜も、	うん。
あの一、警察の、警察署の方から出てこれようだったら、	警察署の方から、今警察にいるの？
これからまた向かうところ。	これからまた向かうところなの？
そう、いまずと弁護士さんのとこで書類作ってて、	うーん。
で、電話もさっきから、かかってきちゃってて、どうしても行かないとだめってことで、	うーん。
もう、こないんだったら、こっから行くとか言ってて、どうせまた、それで連れてくとか言って言ってるから。	どこへ？
刑事が、刑事さんが。	刑事さんが？
そう、そっからこないんだったら、こっから行きますよって言ってて、それ、警察の方へ任意同行じゃないけど、連れて行くって言うから、もう、だったらこっから行くから。	うーん、うーん。
そう、もう結構大変なことになっちゃってさ。	25万のお金を払えばいいってわけじゃないの？
いいんだけど、やっぱ、その警察としてはもう、話もちゃんと、取調べして裏付けとか取りたいから、	うん。
うーん。警察はもう、会社とか税理士に頼まれちゃってるから。やることやらないとだめだから。	あら、そうなんだ。
だから、もう、いきなりこの1日で、証拠いろいろ見つけて、かためて捕まるとかはないと思うから。	うーん。
必ずそっちには、もう、俺と弁護士さん行くようにするから。	あー、うちへ弁護士さんとあなたがくるの？
そう、そっち行くから。	うーん。
で、今日の夜、もし早めに警察署出れるようだったら、また電話するから。	今日の夜ね？
うーん、なるべく、もう今日中に行きたいから。	分かった。
いやー、ほんとに申し訳ない。	ほんとね。困ったもんだわね。分かったよ。
また、また電話するよ。	分かった。
(後略)	(後略)

(出所)千葉県警察「実際にあった『電話de詐欺』の電話音声」のうち、ケース2(平成27年2月録音、松戸東警察署提供)を一部省略の上、引用。説得的語法を示す下線は福原氏。

詐欺事例にみる「キーワード」

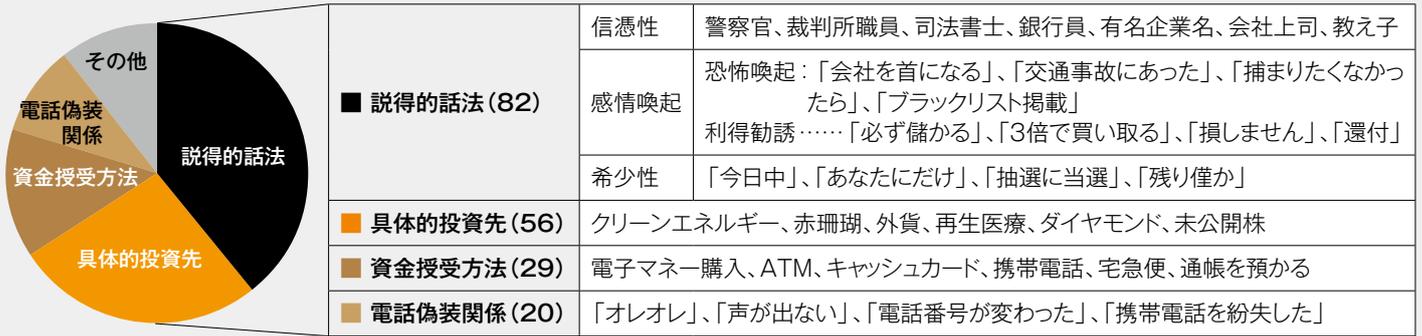
編集部 『くらし塾 きんゆう塾』にも「わたしはダマサレナイ!!」という詐欺の手口やだまされなないためのポイントを解説する人気コーナーがあります。それにしても、これだけ「オレオレ詐欺」や「振り込め詐欺」などが話題になっているの

に、どうして詐欺被害にあう人が後を絶たないのでしょうか。福原氏 そう思う人は多いと思います。実際に詐欺被害にあつてしまった人の多くも、被害にあう前は同じように思っていたのではないのでしょうか。図表1の会話を読んでみてください。実際の消費者詐欺被害での電話のやり取りの一部

です。編集部 なかなか生々しいやり取りですね。福原氏 こうした犯人とのやり取りで被害者はどうしてだまされてしまうと思いますか？編集部 これはまさに典型的な例ですね。自分の息子だと言われて信じてしまったのでしょうか。ただ、

どこかで息子でないと感じることができたのではないかと思うのですが…。福原氏 そうかもしれません。でも、そう単純ではないことも事実です。まず、国内で発生した詐欺被害事例をもとに、犯人が使うキーワードを分析してみました。それが、図表2(次ページ参照)です。

図表2:「特殊詐欺キーワード集」のタイプ別内訳およびキーワード事例



(出所) 京丹後警察署「特殊詐欺キーワード集」の「ことば編」収録の209のキーワードを福原氏が分類。()内はキーワード数。

編集部 犯人と被害者の電話での会話で犯人が使ったキーワードを分析したということですね。

福原氏 その通りです。犯人が、どういう目的でキーワードを使ったのかという点に着目すると、大きく四つに分類できます。①「オレオレ」などの電話の話者を偽装するもの、②「クリーンエネルギー」など具体的な投資先を説明するもの、③「ATM」など犯人との資金の授受方法を説明するもの、そして④説得的話法です。

編集部 最後の、セットクテキワホウというのには聞き慣れない言葉ですね。

福原氏 「説得的話法」とは、不安を解消したいという気持ちや儲けたという気持ち(利得意識)といった「人としての潜在的な願望」を呼び起こして、感情的に高ぶった状態に陥らせようとするものです。四つの分類のなかで最も多く使われている、被害者の誘導に大きな役割を果たしています。

揺るがされる「感情の高ぶり」

編集部 それでは、「説得的話法」とは、具体的にどのようなものなのでしょうか？

福原氏 先ほど読んでもらった図

表1の会話のなかで、下線を付けた部分が「説得的話法」に分類できます。

編集部 どういう特徴があるのでしょう？

福原氏 警察官とか弁護士といった職業を出して、話に「信憑性」を持たせようとするもの、そして、「身柄拘束」「逮捕」など恐怖を喚起しようとするのがみられます。

編集部 息子が警察に身柄を拘束されるといった事態は恐怖であり、これを避けたいという気持ちにさせるのですね。

福原氏 被害者が感情的に高ぶった状態に陥ると、犯人が伝える嘘のメッセージを「何かおかしい」と感じる精神的余裕がなくなってしまう。そして、人は一旦感情が高ぶった状態に陥ると、その原因を一刻も早く取り払いたいと思うのです。犯人は、ここを巧みに突くわけですね。「息子が警察に逮捕される」という脅威をもたらしたあとで、「先輩に金を渡せば助けてくれる」などとその脅威を回避するための対応策をセットで提示するのです。被害者は、犯人から提示された要請をいとも簡単に受け入れ、目先の脅威を回避しようとする強い感情を働かせてしまうので

すね。このほか、被害者の感情を高

ぶらせるには、「必ず儲かる」、「3倍で買い取る」といった利得を勧誘する働きを持つ言葉も使われます。

編集部 「わたしはダマサレナイ!!」のコーナーでは、犯人が「あなただけ」「今だけ」という説明をするケースを幾つか取り上げています。これは、四分類のうちどの分類に含まれるのでしょうか。

福原氏 これも「説得的話法」の一つで、「希少性」をアピールする働きを持たせて、被害者に行動させようとするのです。例えば、数に限りがあるといわれると、これを逃したとき後悔することを考えて、積極的に入手しようとする、そうした心理を利用しようとしています。

編集部 そうすると、こうした詐欺被害にあわないためには、犯人が仕掛けてくる「説得的話法」に引き込まれないことが重要ですね。

福原氏 その通りです。高齢者は「自分はだまされない」という自信を持つ傾向が強いという調査結果をみますと、こうした自信過剰傾向にある高齢者が「説得的話法」に引き込まれてしまい、だまされてしまっているのではないかと思われます。

「説得的話法」に引き込まれないために

編集部 では、犯人が仕掛けてくる

「説得的話法」に引き込まれないた

めには、どうすればよいのでしょうか。

福原氏 大事な点ですね。まず、予

防策として犯人からの電話に出な

いことが挙げられます。犯人と会

話をしなければ、そもそも「説得的

話法」に引き込まれることはないで

すからね。具体的には、①電話機の

留守番録音機能を活用する、②防犯

機能を備えた電話機を使用すると

いったことが考えられます。

編集部 とくに日中自宅にいて、固

定電話で応答する高齢者には、ぜひ

取り入れてもらいたい対策ですね。

人からの突然の電話を受けても、「説得的話法」に引き込まれないためには、会話のなかで「説得的話法」に気づき、会話を打ち切ること（参考1参照）、家族や警察、消費者相談窓口などに相談する機会を確保したり、相手に質問をしてみるといったところが大切になります。ところが、「自分はまだまされないと自信を持っている人は、こうした対策に無関心になってしまい、いざ犯人からの電話を受けた際に、「説得的話法」に引き込まれてしまう危険があります。

編集部 「自分はまだまされないと自信過剰な人ほど、「説得的話法」に無防備になってしまおうという

ことですね。以前、『くらし塾 きんゆう塾』で「家族で防ごう『振り込め詐欺』という特集を組んだときに、過去に詐欺だと見抜いて「だまされた振り作戦」で警察に協力した人が、次にはだまされてしまったケースがあることを警察の方から聞いたのを思い出します。

福原氏 「他人は詐欺被害を受け

ることはあっても、自分は撃退で

きる」という自信は過信に過ぎま

せん。そういう自信過剰な人こそ、

例えば参考2のような詐欺脆弱性

テストで自分がトラブルにあった

場合に陥りやすい傾向を自己診断

してもらいたいですね。



参考1：犯人との会話を打ち切るための対応原則の実践例

突然の電話への対応原則	
① 説得的話法の速やかな察知と会話の打ち切り ② 第三者と相談する機会の確保 ③ 個人情報の秘匿と質問・反論による牽制	
会話状況	対応原則の実践例 (末尾の数字は上記原則の番号)
信憑性のアピール	・情報の裏付けをとる(当該組織や消費センターへの問い合わせ) (②) ・相手方の組織・肩書の詳細を聞く(フルネーム、部署名、会社所在地) (③)
恐怖喚起の提示	・犯人が名乗る相手(息子など)に対して、改めて元の電話番号にかけ直す (②) ・深みにはまる前に家族だけが知る情報などを質問 (③)
利得勧誘の提示	・登録業者一覧による確認 (②) ・個人情報の秘匿 (③)
希少性のアピール	・即答を求めてきたら、警戒 ・口止めされても「第三者に相談する」といって電話を切る (②)

(出所) 福原氏作成

参考2：詐欺脆弱性テストの例(だまされやすさ心理チェック)

(問1) 自分のまわりにあまり悪い人はいないと思う (問2) 相手に悪いので人の話を一生懸命聞くタイプだ (問3) たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う (問4) 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う (問5) 有名人や肩書のある人の言うことはつい信用してしまう (問6) 人からすすめられると断れないタイプだ (問7) 迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある (問8) 実際、身近に相談できる人があまりいない (問9) しっかり者だと思われたい
採点方法：当てはまる数が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が上昇。また、設問別に、以下の傾向がみられる 問1～3に該当する場合は、トラブルに応じて危機意識が薄い傾向 問4～6に該当する場合は、騙されているのに気が付かない傾向 問7～9に該当する場合は、騙されたとき一人で抱え込んでしまう傾向

(出所) 消費者庁「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」(2010)5ページ。テスト作成は、西田公昭静岡県立大学准教授(当時)