

京都府「くらしのひろば」 ～みんなで高めよう！「消費者力」～

◇ 講演 ◇

日 時:2015.10.18(日)13:40～14:40
場 所:京都テルサ 東館3階D会議室

「人はなぜ騙されるのか」 ～賢い消費者になるために～



講 師:秋 山 学 氏 (神戸学院大学人文学部 教授)

はじめに

「オレオレ詐欺」など、悪質商法の被害があとを絶ちません。新しい手口も増えています。「どうすれば、だまされないのか」、皆さん、関心のあるところだと思います。しかし、その対策として、特効薬のようなものはありません。そこで今日は、だまされる仕組みについて、お話ししたいと思います。林家染二さんの落語「変わり目 悪質商法版」にも、「知ることが大事」というお話がありました。賢い消費者となるために、悪質商法の手口や被害状況、あるいは、だまされる仕組みを知っておくことは不可欠です。ただし、知識があるから絶対にだまされないという保証もありません。「わかっている、だまされてしまう」「だまされるかもしれない」と、わが身のこととして関心をもつ、それが「だまされない」ための第一歩なのです。

だまされない人はいない

今日の話の最大のポイントは「だまされない人はいない」ということに尽きます。先ほど、落語を聴いて、思わず笑っている人がたくさんいました。おもしろいから笑う。それは当たり前のことですが、実は、笑いも含めた人の喜怒哀楽、つまり感情を動かすことが、だまされることにつながってしまう一面があります。

例えば大河ドラマ。史実に基づいて考えれば、「ここで主人公が死ぬはずはない」とわかっている、主人公が窮地に陥る場面を見ると、「助からないかもしれない」と、はらはらドキドキします。頭ではわかっている、俳優の熱演を見て、悲しんだり、喜んだりしてしまう。そういうものなのです。そのような感情の動きにつけいるのが悪質商法であり、そのシナリオはだまされるように作られている、ということを知っておきましょう。

被害の現状

最近は、どのような悪質商法が多いのでしょうか。まず、「劇場型」があります。さまざまな役割を演じる複数の人が現われて、ドラマ仕立てでだます手法です。劇場型の最たる例が「架空請求」といわれるものです。例えば、「ある株を特定の人だけが買える。その名簿に、あなたの名前が登録されている。悪用されるといけないので取り消します」と電話がかかってくる。その直後に「証券会社があなた名義で債券を購入した。あなたは名義貸しの罪に問われます。金融庁検査が入る。預金が多いと検査にひっかかるので、100万円以上の預金は預かります。検査が終われば返金しますよ」などと言われて、結局、相手が指定したところに宅配便で現金を送金してしまう。そういう被害が増えています。名義貸しは犯罪だと脅し、次に助かる方法を教えて、お金をせしめるという流れです。お金の支払い方法としては、宅急便もしくはゆうパックで送るケースが増えています。

これに類するものとして、これからとくに注意が必要なのはマイナンバーがらみの犯罪です。マイナンバーを聞き出して、詐欺を仕掛ける事例がすでに発生しています。

このような「架空請求」がらみの詐欺には、目立つ色の封筒や立派なパンフレットなどが使われることが多いので、それが気づきのポイントになることがあります。例えば、公共団体の名前、一流企業に見せかけるために東京の丸の内の住所を印刷した封筒などに、お金のかかっているような立派なパンフレットが入っていたりします。東日本大震災のあとには、「被災者を助けるために支援している団体ですから、ぜひお金を送ってください。そうした債券の購入は、あなたの懐も豊かになり、被災者支援に役立ちます」と、社会の役に立つと謳ってだますケースが多発しました。見慣れない、目立つ封筒などが家の中に転がっていたら、要注意です。

そうした詐欺の件数については、2008年頃に一度ピークがありました。その年に、NHKの記者と、この分野の研究者として有名な西田公昭先生と私とで、被害に遭った人への聴き取り調査をしました（「振り込め詐欺被害者への調査」2008.12月実施）。その調査によると、当時、振り込め詐欺を「知らない」と答えた人はいませんでした。「自分が被害に遭うと思っていたか」と問われて、9割の人が「思っていなかった」と答えました。

ところが2013年、兵庫県警が、詐欺に遭ったと届け出た被害者全員に聴き取り調査をした結果、だまされた時点もしくは警察に届け出た時点で、「自分がだまされた詐欺の手口を知っていた」と答えた人は4割しかいませんでした。だまされる手口の種別によって、その手口を知っている人の割合には差があるとわかりました。「オレオレ詐欺」に関してはさすがに、知らない人はいませんでした。一方で、劇場型の手口にも使われる「架空請求」、それから年金や税金の払い込み過ぎだから、お金をもどしてくれるとおわせる「還付金詐欺」、地震の被災者のための支援を謳う「金融商品の取引詐欺」などの手口については、「知らなかった」と答えた人が半数を超えたものもありました。

最近の詐欺、だまし方について知らない人が、案外、多いようです。いろいろな事例を知っている皆さんが、機会あるごとに、「こんな詐欺が流行っている」と周りの人に話していただければ、多くの人が「知る」ことにつながると思います。

「わかっているけどだまされる」－詐欺被害の心理的要因

詐欺被害の心理的要因を考えるとときに、六つのポイントがあります。「オレオレ詐欺」を含む「振り込め詐欺」を具体例として、お話します。だまそうとして近づいてくる「犯人側の三つの働きかけ」と、「被害者側がだまされる三つの要因」に分けてみていきましょう。

◆犯人側 三つの働きかけ

まず、だまそうと近づいてくる犯人側は、ターゲット(被害者)に対して、どのように働きかけてくるのでしょうか。

①恐怖喚起コミュニケーション

「オレオレ詐欺」などにおいて、だます側は、「息子さんが大変な事件に巻き込まれた」というように、あり得ない話をします。「息子はそんなところに行くはずがない」「そんなことをしているはずがない」と思うような話です。話の筋道にそもそも無理がある。話がおかしいとは思いつつも、「本当かな」「万が一、それが本当なら、息子は会社をクビになるかもしれない」「逮捕されるかもしれない」「自分の預金通帳が凍結されるかもしれない」と思い、ドキドキしてきて、慌ててしまいます。不安にさせて、判断力を低下させるのです。そこが、こうした話の一番の肝だろうと思います。不安をあおったり、怖がらせたりするやりとりを、心理学の世界では「恐怖喚起コミュニケーション」と呼びます。

そして、だまそうとする犯人側は常に、怖がらせたいので、「こうすれば怖くないですよ」「お金を振り込めば解決します」という話をしてくる。不安にさせる話と、それを助ける話が一對になっているのが特徴です。「怖い」「たいへんだ」「何とかしないと」という気持ちが先にたってしまうと、犯人が目の前にぶら下げてくる救いの手をパッとつかめばいい、と思ってしまうがちです。

そのときに、怖がるような事実が存在するかどうかを確認すればよいのですが、なかなかそれができない。犯人側は、手をかえ品をかえ、不安や恐怖に気持ちが集中するように話をもっていく。被害者の目が、話の背後や周囲の状況に向かないように働きかけてくるのです。

②時間的切迫(考える時間を与えない)

はらはらドキドキさせることの効果をもっと強く引き出すために、犯人側はさらに手の込んだ話をしていきます。時間を与えません。要は、「いますぐに」「今日じゅうに」と迫ってきます。ゆっくり時間があれば、消費生活安全センターに電話をかけたり、知人や親戚に確認する余裕が生まれます。「すぐに」「今日じゅうに」と言われるから、決断を焦る。決断を急ぐことで、犯人が差し出す偽りの「救い」につい頼ってしまい、相手の誘導するままに選択、判断をしてしまうのです。そうなれば、犯人側の思うツボです。

③“権威”を悪用する(信憑性を高める)

そういうふうにはみかけながら、なおかつ、立派な身分や肩書の人を登場させます。つまり、肩書や身分が立派な人のふりをして、「こういうふうにしなさい」とアドバイスしてくる。例えば、弁護士、警察官、消費生活センターの職員など立派な人に扮した犯人に勧められて、言われたとおりにしてしまうのです。そもそも、話がおかしいですから、ほとんどの人は、何かしらおかしいと気づいています。でも、「もし話が本当なら、身内が大変なことになる」と心が揺らいでい

るときに、権威を悪用して、「何か変だな」と思う被害者の心の動揺を抑え込んでしまう。ときに身分証を偽造し、弁護士や警察官などに扮して、自分たちの言うとおりに行動するように誘導するのです。

◆被害者側 三つの要因

一方で、だまされてしまう側には、どのような要因があるのでしょうか。

①電話の声は聞き分けがむずかしい

まず注目したいのは、電話という道具の威力です。私たちは電話を受けて、「〇〇です」と言われたときに、声の主を「本当に〇〇さんだろうか」と疑うことは、まずありません。「オレオレ詐欺」では、身内が電話をかけてきたかのように装ってだますわけです。

身内の声なら聞き分けられる、皆さんもそう思っていると思います。だまされた被害者約 60 人に対する調査で、97%の人が「私は身内の声なら聞き分けられると思う」とはっきりと答えました。ところが、だまされたあとに、「あの電話の声は身内に似ていた」「やっぱりあれは本人だったような気がする」と回答した人がほとんどでした。電話の声の聞き分けは、思っているよりもむずかしいことが、こうした調査結果からもうかがえます。

電話の発信者を取り違えてしまうのは耳が遠くなるからではありません。電話で話をするときは、「秋山です」と言われると、少々声が変わっても、「秋山さんなのかな」と思い込んでしまう。疑う必要がないからです。普段、私たちが取る電話のほとんどは、電話の発信者を偽ることはしません。私たちの電話のやりとりは、それで成り立っています。少々声が変わっても、「まあ、電話だから」と思う。ところが、唯一かもしれないほど、滅多にはない例外が詐欺を企む電話です。滅多にない発信者を偽る電話がかかってきたときだけ、それを見破れるよう注意を働かせろというのは、相当に難しい要求なのです。私たちが普段使っている当たり前の手段である、電話の使い方の盲点をついてくるのが電話を使った詐欺なのです。

②確証バイアス

加えて、私たちは思い込んだことを簡単には覆しにくいものです。自分の信念や推測、思い込みに対して周りから、「それは違うよ」と言われても、すぐには受けとめられないのです。「振り込め詐欺」の話でいえば、金融機関でも最近は丁寧に対応してくれることが多い。窓口で「それ、詐欺と違いますか」と言われても、きちんと理解して受けとめることができない。そういうことが結構あります。これを「確証バイアス」と言います。先ほどの電話の声の主を疑わないのも、確証バイアスの一つともいえるわけです。思い込みに対して、「嘘だ」「確かに違う」と教えてくれていても、自分にとって都合が悪い情報だと感じると、そのことに目を向けようとしない傾向が出てくるのです。高齢になると確証バイアスが強くなる可能性も示唆されていますが、このような心理状態になるのは、高齢者に限りません。

③他者の誠実さへの過度の信頼

アメリカの最近の研究では、お歳を召すと心が広がって、まわりの人がいい人に見える傾向があるといわれています。怪しげな人であっても、「この人はいい人だな」「正直そうな人だな」と思い込んでしまうような反応が歳をとるほど強くなるそうです。私はこの研究について、もう少し研究の進展を待たなければ、はっきりしたことは言えないと思っています。ただし、一つ言える

のは、高齢者になって、さまざまな人の支援を受けているときに、人に対してあまり疑い深くはならないということです。一々、疑っていたら、支援は受けにくい。ですからこれは、私たちが安全に楽しく生きていくために必要な、加齢に伴う心の変化なのかもしれません。それが、悪質商法を仕掛けてくる人に利用されると、厄介なことになるのだろうと考えています。

このように、だます側の巧みな働きかけと、だまされる側の心の動きによって、詐欺被害は生まれてしまうのです。一つひとつをとってみると、小さなことかもしれませんが、ただし、合わせ技なのです。起きていることの多くは当たり前のことで、対応の一つひとつをみると、だまされた皆さんに何ら落ち度はありません。普通の生活のなかで当たり前にしたことが裏目に出るように、話がつくりこまれている。そこに問題があるわけです。いってみれば、だまされた人が悪いわけではなく、だます人が悪いのです。

「タダ(無料)」を謳っている商法にだまされるケースもあります。「タダ」というたい文句に浮かれてしまうと、物事のチェックが甘くなります。チェックが甘くなることをきっかけとして、だまされることになってしまうので注意が必要です。



振り込め詐欺への対策

最後に、いま考えられる振り込め詐欺対策のツールについて、ご紹介します。

①留守番電話、自動会話録音機、自動着信拒否機の利用を

いま、京都府警も力を入れています。対策の一つとして、留守番電話の活用があります。留守番電話を付けっぱなしにしておくのは、ある種の不便を伴いますが、だまされるきっかけとなる電話を受けずにすむ可能性は高まります。

電話に関しては、いま、さまざまな機能の付いた器械が普及し始めています。警察を中心に、詐欺や犯罪で使われた電話番号を登録していて、そこからの電話がかかってきたときには、受話器をとる前に赤いランプが灯る、そういう器械を市町村で貸し出し始めたところもあります。

こうした器械だけに全面的に頼ることはおすすめできませんが、最新の道具を活用することによって、被害を避けられる可能性は高まります。

②高齢者の現金(高額)引き出し時に推奨/預金小切手

今年9月から京都府でも始まったようですが、預金を現金で引き出さずに、小切手で引き出す方法が推奨されています。静岡県では2013年11月から施行されて、かなり成果が挙がっています。この利用促進については近畿財務局が、各都道府県の金融機関に要請しています。普及すれば、被害を減らす対策として有効だと思っています。

だまされないための心構えなど、精神論だけでは対応するのは難しいので、このような詐欺被害を防止するツールを上手に活用することも大切だと思います。消費者の普段からの心がけ、「注意」に依存しすぎない対策も併用することが大事です。

繰り返しになりますが、「誰もがだまされる」ということは、そもそもだます人が悪くて、だまされる人は悪くないということです。当たり前の原則ですが、こうした詐欺の被害に関しては、それをつい忘れがちです。「あの人、だまされたんだって。注意力が足りないから」と、周囲の人は、だまされた人の責任にしてしまうことがあります。それは被害者をさらに追い詰めることになりかねません。「だます人が悪い」、それは、だまされそうになった人、だまされた人を、周りで見守る立場の人間として、忘れてはならない原則です。