

特殊詐欺における被害者心理と被害防止のポイント（要約版）

平成27年「安全・安心まちづくり」道民の集いにおける基調講演を要約したものです。

講演月日：平成27年5月11日

講演場所：ホテルオークラ札幌



講師

岩手大学人文社会科学部人間科学課程

准教授 鈴木 護（すずき まもる）氏

略歴～岩手大学人文社会学部卒業後、警察庁科学警察研究所で犯罪予防・犯罪者プロファイリング・詐欺被害に関する研究に従事、在職中にシカゴ大学(人文科学研究科)、ペンシルベニア大学大学院(犯罪学)に留学するなどの後、現職に至る。

1 なぜだまされる？

(1) 「仕込み」がすごい

オレオレ詐欺の場合、「息子」や「孫」などの登場人物は、はじめは一人でしたが、今や「上司」、「警察官」、「弁護士」、「金融庁の職員」など色々な人物が登場してきます。さらに、つじつまの合った話を聞かされ、「もしかして本当かも」とってしまうのです。

(2) 「オレ、オレ」とは言わない

ケースによっては、実在する「息子」や「孫」の名前をかたることがあります。特に、教員や医者など専門職で、公に名簿が出ている人は狙われるパターンがあります。

(3) 「時流に即したシナリオ」がある

年金の記録問題が大きなニュースとなっていたとき、還付金等詐欺が現れたように、ニュースで騒がれている不祥事を利用してきます。

犯人側は、次から次へと、時代に即したシナリオを用意し、だまそうとしています。

(4) 「アポ電」の効果

ア 今の振り込め詐欺で、最初からお金の話はしてこない

犯人側は、始めからお金の話をすると、電話を切られてしまうのがわかっているので、「電話番号が変わった」と番号の登録変更を要求する「アポ電」をかけてきます。

イ 社会心理学や犯罪心理学の観点から見ても非常に強力

アポ電を入れて、番号を登録してもらうという些細な行動を持つ威力は非常に大きく、こういった事を考えている犯人側は、入念に研究をしていると言えます。



2 なぜ信じてしまう？

(1) 場数の違い

ア だます側(犯人)は

新入社員と一緒に、まず始めに、どうやって電話をかけるか、受け答えはどうするか、どこでたみかけるかなどを研修していますし、マニュアルまであります。

イ だまされる側(被害者)は

毎日毎日、振り込め詐欺の電話がかかってくると思い、毎日詐欺の電話を受ける練習をしている人はまずいません。

しかし、だます側は毎日練習しており、相手の出方がわかったうえで電話をかけているのです。そういった意味から、経験(場数)の違いは非常に大きいのです。

(2) パニックにさせる

ア パニックがツボ！

犯人側は、「被害者自身がパニックになる」、あるいは、「被害者をどうパニックにさせるか」が、だますための「ツボ」と心得ています。

イ 正常性バイアス

正常性バイアスとは、「今日は昨日と同じだろう、大差は無いだろう。」というような考え方で、「いつも同じ」、「これは大丈夫」と思いたい傾向が人間にはあります。

一般の方は特殊詐欺に関して、まさか自分に電話が来るとは露とも思っていませんし、電話が来たとしても「まさか自分はだまされないだろう、だまされるような人と自分は違う、自分はだまされない。」と思っています。

ウ 救いの神？(実は被害者をコントロール)

犯人側は非常にうまく人の判断をとめ、救いの神と思わせるような状況をつくります。

犯人は、まず、被害者がビックリするようなことを告げた上で「どうしたらいいのか。」と思わせます。

そして、犯人は言葉巧みに被害者をコントロールし、「自分を救ってくれるのはこの人しかいない、この人の言うことを聞くしかない。」と思わせていくのです。



(3) 認知的不協和

ア 認知的不協和とは

社会心理学の世界では、自分の中に矛盾を抱えている状態のことを認知的不協和と言います。

人間にとって、矛盾を抱えたままの状況は非常につらく、矛盾を解消しようとします。

例えば、特殊詐欺の場合では、行動(アポ電を受け、電話番号を登録し、息子や孫がピンチだという電話につきあっている)と、心理(おかしいな、うそかもしれない)に矛盾を感じながらも、言われたとおり従っている自分がいたとき、人間は変えられるところを変えてしまいます。

行動したという事実は変えられないので、自分の考えを変えることで、認知的な不協和を解消しようと、更に正常性バイアスも合わさり、「自分はだまされていない、本当のことだ。」と思い込んでしまうのです。

イ 本当の話だったら

オレオレ詐欺や架空請求詐欺の場合に、「払わなかったら？」と考えてしまうのです。

そして、自分にかかってくる損害や損失、払うかどうかの決定権の重さを考え、それに耐えきれなくなっていくます。

「お金を払うことで最悪の事態は避けられる。」と考え、「今、この世の中で子供や孫を助けられるのは自分しかいない、お金で済むなら。」と思ってしまうのです。

ウ 余裕を与えない

持続的な行動をとるためには、相手の話の内容を聞いて理解し、その内容をじっくりと考える必要があり、判断する余裕が必要となります。

逆に、余裕が無ければ、話の印象だけで一時的な行動(言われたとおりにお金を支払ってしまうなどの短絡的行動)をとってしまいます。

じっくり考える余裕を与えず、犯人は印象から一時的な行動を導くように働き掛けてくるのです。

(4) 詐欺は小技も豊富

ア フット・イン・ザ・ドア(Foot in The Door) = 段階的要請

簡単なお願いを聞いてくれたら、次の要求、次の要求と要求をエスカレートさせていく方法です。

イ ローボール・テクニク(Lowball Technic) = 承諾先取要請

最初に好条件を提示して「うん」と了承させた上で条件を変えていくという方法です。

ウ ドア・イン・ザ・フェイス(Door in the Face) = 譲歩的要請

簡単に言うと、「吹っかけておいて、少し譲歩する」というやり方で、ありもしない貸しを作り、利害の共同体に引き込むという説得方法です。

3 被害防止のポイント

(1) 「今すぐお金」というのは基本的に詐欺

損害賠償や示談金が欲しいという人は「たくさん」お金が欲しいはずで、「すぐ欲しい」とは違います。

「今すぐお金が欲しい」は、ほぼ詐欺だと思って下さい。

(2) 「小切手・手形をなくした」は詐欺の可能性が強い

小切手・手形は、トラブルを防ぐため、悪用防止の手段が色々講じられており「なくした」ということに強いはずです。

100パーセントと言い切れないところはありますが、ほぼ詐欺と思って下さい。

(3) 「秘密にします・これっきりです・もうかります」と言われたらうそ

お金を一回払ったら最後、それでおしまいということはありません。

「秘密にします。」「これっきりです。」「もうかります。」と言われてもその言葉はうそです。

(4) 電話には出ない

相手の話に乗れば乗るほど、被害は大きくなり、回復は困難になってしまいます。

在宅時でも留守番電話にし、電話にはすぐ出ないようにしましょう。

(5) まず確認

「電話番号が変わった。」と言われたら、まず、変わる前の電話番号にかけて確認しましょう。

または、警察や消費生活センターに相談してみましよう。

ひとりで考えなくても、周りに助けてくれる人がたくさんいます。



4 まとめ

特殊詐欺は、「手口を知っているつもり」が一番危なく、知っているつもりでいると、自分が知らないパターンのときにだまされてしまいます。

また、被害者に落ち度があるからだまされているのではなく、犯人側が非常にうまいということを理解しておきましょう。

そして「お金より愛です」ということを訴えたい。

情愛とは「信じる心」、だから払わないでもらいたい、揉み消しは恐喝に繋がる第一歩となってしまいます。

もし本当に不祥事があるとすれば、責任を取らせ、あるいは一緒に責任をとり、お金では揉み消さないという方向で物事を考えていただきたいと思います。