

## オレオレ詐欺被害者等調査の概要について

### 1 調査目的

近年、全国的にオレオレ詐欺を始めとする特殊詐欺が多発しており、平成30年中の特殊詐欺の認知件数は16,493件、被害額は約356.8億円に上るなど、依然として深刻な情勢にある。

特に親族をかたるオレオレ詐欺は、この種手口が目立ち始めた平成15年当時から、様々な機会を通じて広報啓発等を行っているものの、同手口による被害は後を絶たない。

本調査は、親族をかたるオレオレ詐欺に関し、実際に被害に遭った方、だまされたものの事業者の協力により被害に遭わなかった方、家族・親族が見破り被害に遭わなかった方、及び自ら看破した方の協力を得て、それぞれの方々の意識や置かれた環境等を把握し、相互に比較・分析することで、今後の被害防止対策の参考としようとするものである。

### 2 調査対象

#### (1) 被害者

親族をかたるオレオレ詐欺の既遂被害者 354人

#### (2) 事業者の協力により被害に遭わなかった者

親族をかたるオレオレ詐欺の電話等によってだまされたものの、金融機関職員、配送業者、コンビニエンスストア店員等の声掛けによって被害に遭わなかった方 187人

#### (3) 家族・親族が見破り被害に遭わなかった者

親族をかたるオレオレ詐欺の電話等によってだまされたものの、家族・親族が見破り被害に遭わなかった方 130人

#### (4) 自ら看破した者

親族をかたるオレオレ詐欺の電話等を受けたものの、自ら看破した方（いわゆる「アポ電」と呼ばれる具体的なだましの文言が含まれない連絡を受けて看破した方も含む。） 428人

### 3 調査期間

平成30年8月1日から11月30日までの間（自ら看破した者については10月31日までの間）

### 4 調査方法

全国の警察において、被害届や相談等を受理した警察官が面接形式で実施

## 5 調査結果の概要

### (1) だまされた理由等

#### ア 被害に関する意識【資料1】

被害者、事業者の協力により被害に遭わなかった者、及び家族・親族が見破り被害に遭わなかった者の特殊詐欺の認知度は、自ら看破した者と比較して、一部の手口で認知度に若干の差異は認められるものの、顕著な傾向は認められない（例えば、オレオレ詐欺については、被害者、事業者の協力により被害に遭わなかった者、家族・親族が見破り被害に遭わなかった者、及び自ら看破した者のいずれにおいても96%以上が知っていたと回答している。）。

他方、「自分は被害に遭わないと思っていた」と回答した割合は、被害者が78.2%、事業者の協力により被害に遭わなかった者が78.0%、家族・親族が見破り被害に遭わなかった者が71.5%と、自ら看破した者の56.8%よりも高い値を示しており、特に被害者については、「どちらかといえば」を含めると95.2%が自分は被害に遭わないと思っていたことが認められるなど、被害に遭う可能性を過小評価する傾向がうかがわれる。また、被害者、事業者の協力により被害に遭わなかった者、及び家族・親族が見破り被害に遭わなかった者においては、自ら看破した者に比べて、自分が被害に遭わないと思っていた理由として「だまされない自信があったから」、「自分には関係のないことだと思っていたから」と回答した割合が高くなっている。

#### イ だまされたタイミング、理由等【資料2】

犯人からの最初の接触方法の9割以上は固定電話への架電であるが、自ら看破した者は、その4割強が通話中に犯人側からトラブルの内容を聞かされる前に詐欺であることを見破っており、嘘だと気付いた理由としては「息子の声と違っていたから」が最も高い割合を示している。しかしながら、逆に被害者、事業者の協力により被害に遭わなかった者、及び家族・親族が見破り被害に遭わなかった者については、その約7割が通話中に犯人側からトラブルの内容を聞かされる前にだまされており、電話を受けた時点でだまされてしまう傾向がうかがわれる。また、だまされた理由として「声がそっくりだったから」が最も高い割合を占めている。

だましの電話を受けた際の心理状況について、被害者、及び事業者の協力により被害に遭わなかった者の大半が「自分がお金を支払えば息子を救えると思った」、「親族が起こしたトラブルを聞いて、驚いた」、「『今日中に』などと時間を区切られたので焦ってしまった」などと回答しており、だましの電話を受けた際に冷静な判断ができなくなっていることがうかがわれる。

これらを踏まえると、だましの電話を受けた際に確実に看破できるとは言い切れず、また、いったんだまされてしまうと冷静な判断が十分に期待できないことから、犯人からの電話に出ないための対策として、迷惑電話防止機能を有する機器の活用等が有効と認められる。

## (2) 家族等への相談状況【資料3】

だましの電話等を受けた後、家族・親族が見破り被害に遭わなかった者の76.2%、自ら看破した者の59.6%は誰かに話をしているのに対し、被害者の75.1%、事業者の協力により被害に遭わなかった者の59.9%は誰とも相談していない。

だましの電話等について話をした相手としては、同居・別居の家族等が大きな割合を占めており、特に親族をかたるオレオレ詐欺では、息子になりすます手口が圧倒的に多い中で、息子の声掛けにより被害が阻止された例が多く認められる。

また、自ら看破した者が嘘だと気付いた理由として、「声が違っていた」に加え、「親族の元の電話番号に電話をかけて嘘であることを確認できた」、「親族とは口調や呼び方が違った」、「話の内容に矛盾や不審点があった」、「親族の状況と違った」などが挙げられている（資料2-2）。

これらを踏まえると、家族・親族と連絡・相談することが被害防止のために効果的であり、普段からそれがしやすい環境を整えておくことが重要と認められることから、被害者になる可能性の高い高齢者だけでなく、その子供や孫世代も含めて、家族間で小まめに連絡を取り合うことで被害防止を図ってもらうような広報啓発を展開していく必要がある。それに加えて、相談を受けた家族が適切に被害を阻止できるようにすることや、犯人がなりすました親族に対し、元々把握していた電話番号に確認の電話をかけることも被害防止のために有効であり、それらを徹底することを中心とした広報啓発についても推進していく必要がある。

## (3) 金融機関等による声掛け【資料4】

金融機関等による声掛けにより多くの被害が食い止められている一方で、被害者の3割弱が、だましの電話等を受けてから現金等を交付するまでの間、金融機関等から現金等を渡すのを思いとどまるよう声を掛けられていたものの、結果的に被害を防ぐことができていなかったことが認められる。

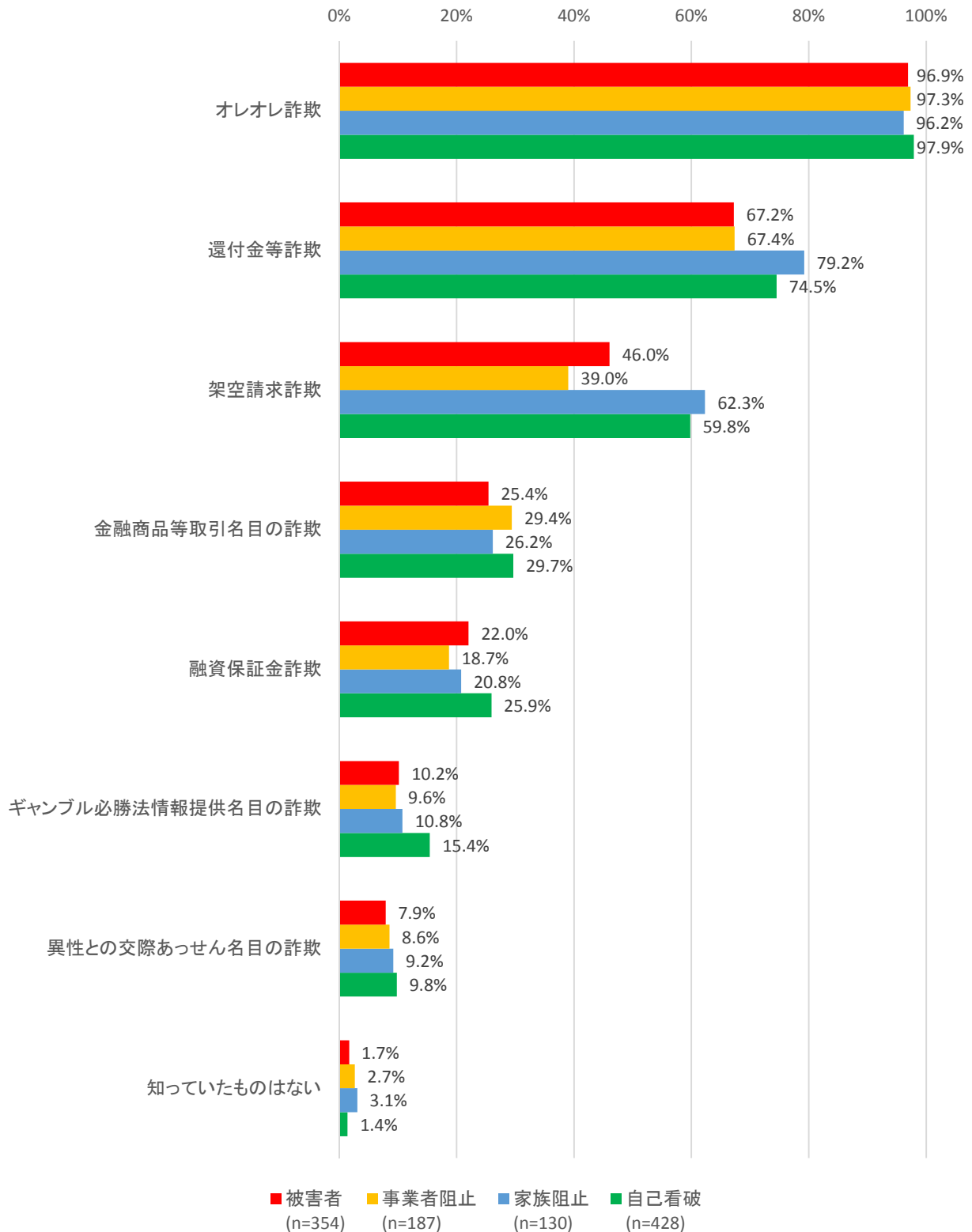
金融機関等からの声掛け状況について、被害の阻止につながった場合とつながらなかった場合とを比較すると、「お金の使い道を聞かれた」、「資料（チェックシート等）を示された」といった対応では、被害の阻止に至らずに既遂となっている状況が少なからず認められる一方で、「親族に連絡を取った」、「警察官が来た」、「別の場所（応接室）等に案内された」、「支払いや手続きを一旦止められた」、「複数の人（上司等）から説明を受けた」といった対応では、被害の阻止につながっている状況が認められる。

被害者が現金を準備しようとする際に、その約5割は金融機関窓口で現金を払い戻していることに鑑みれば、警察と金融機関等が連携して、より踏み込んだ窓口対応を行うことが被害防止に効果的と認められる。

# 手口の認知度

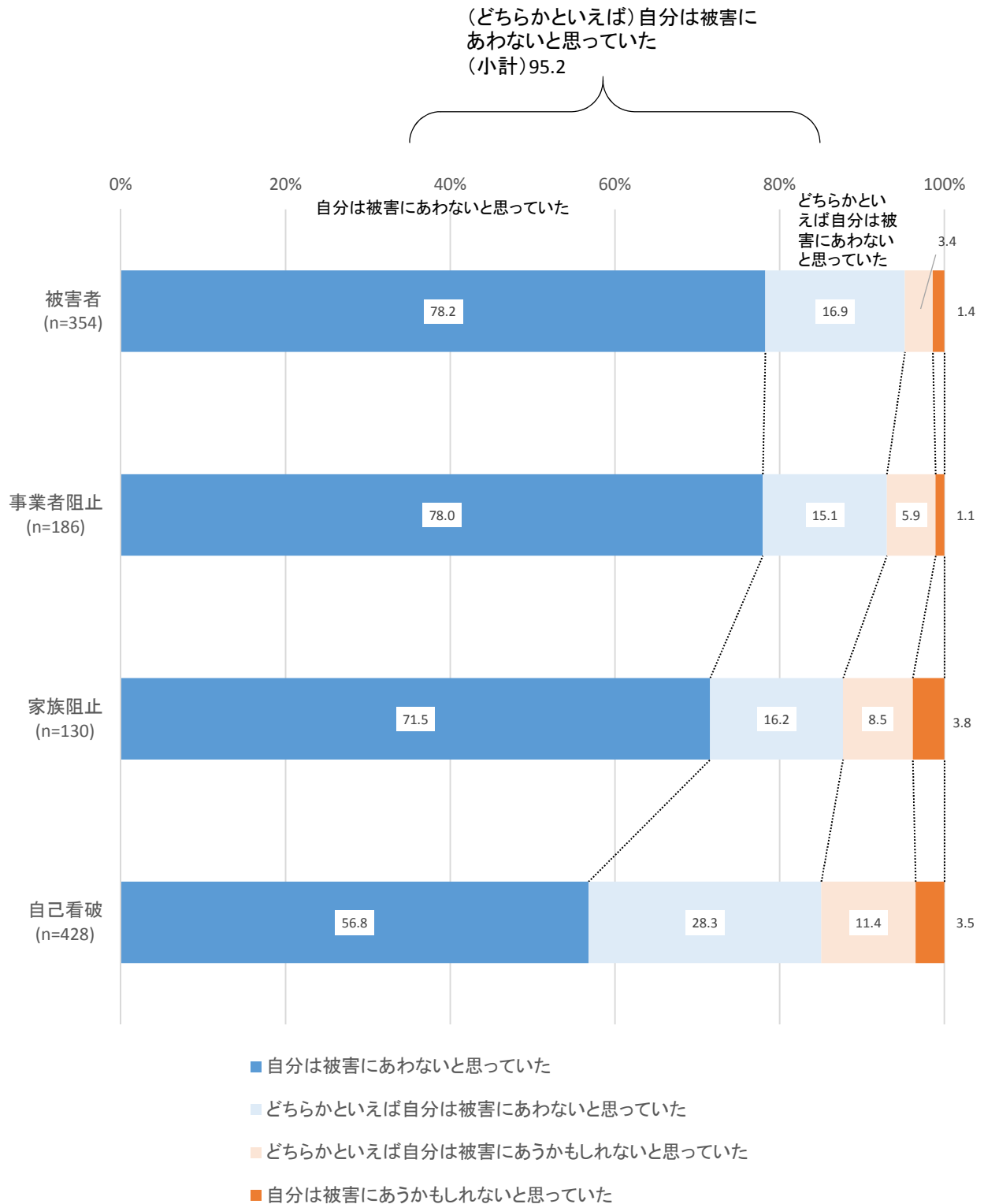
〔 現在、さまざまな手口の特殊詐欺が現れています。今回、だましの電話やメールなどを受ける前に、あなたが知っていたものをこの中からいくつでもあげてください。 〕

(複数回答)



## 被害に対する意識

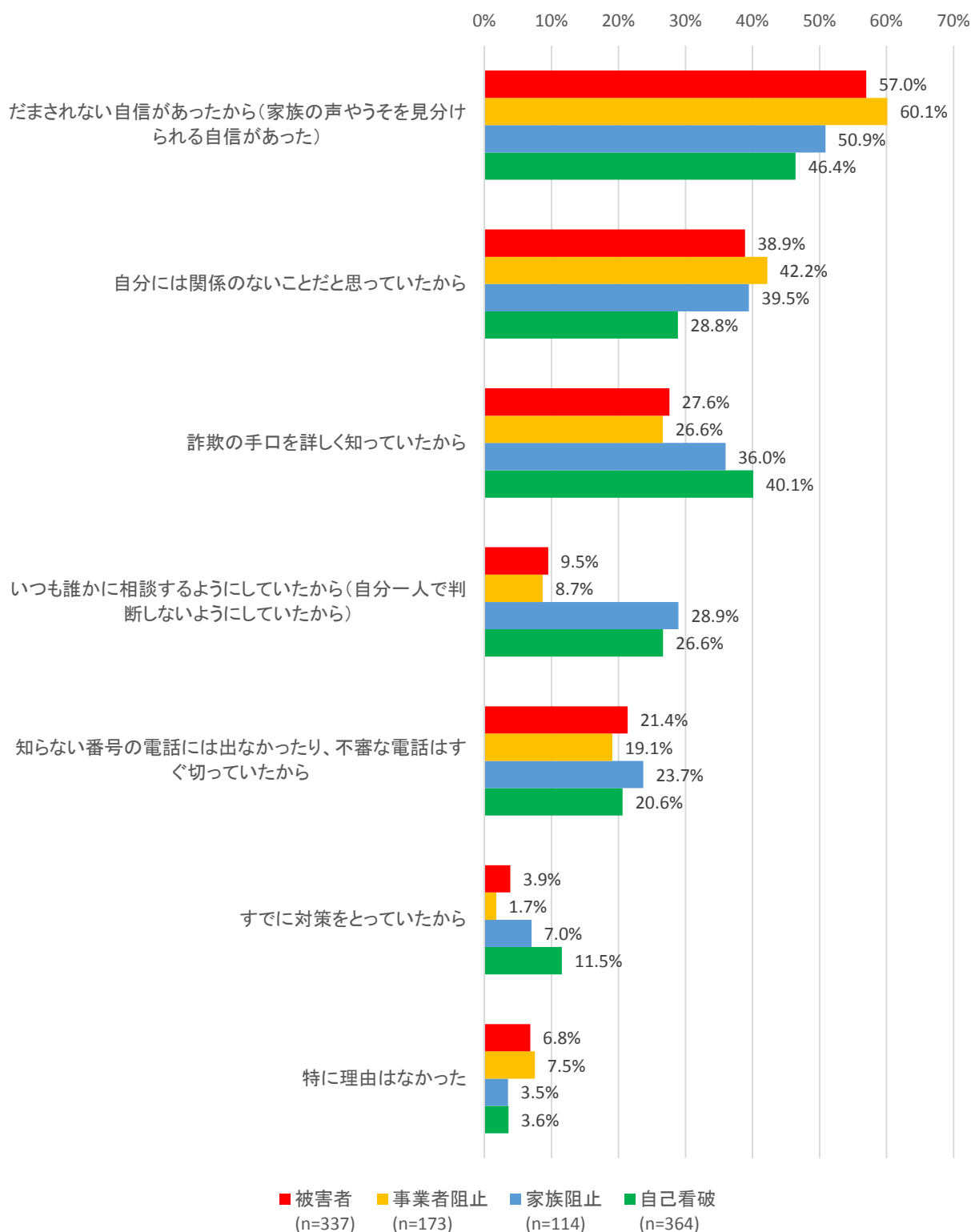
今回、だましの電話やメールなどを受ける前に、あなたは特殊詐欺の被害にあう可能性についてどう思っていましたか。



## 自分は被害にあわなかった理由

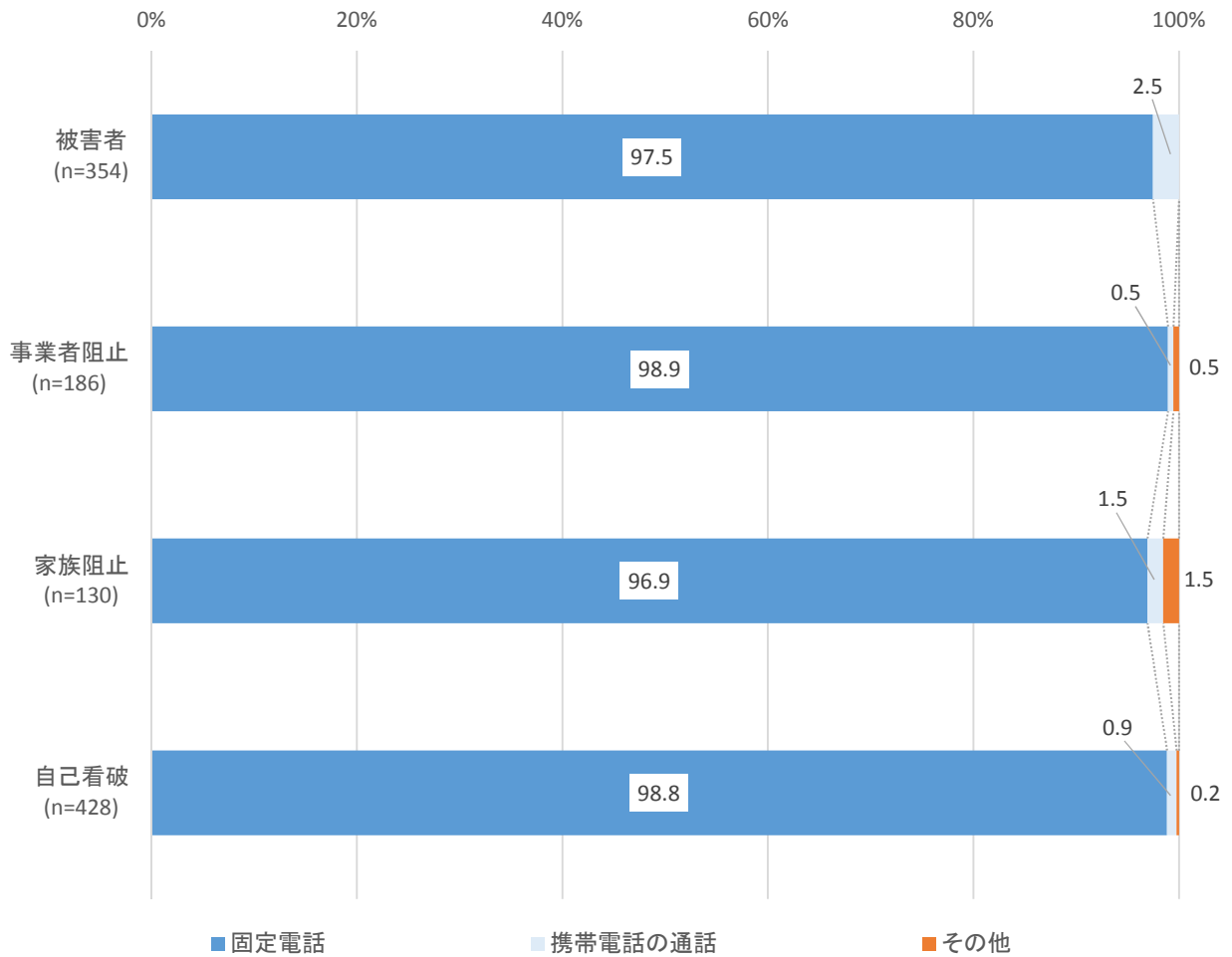
自分は被害にあわなかった理由をお選びください。

(複数回答)



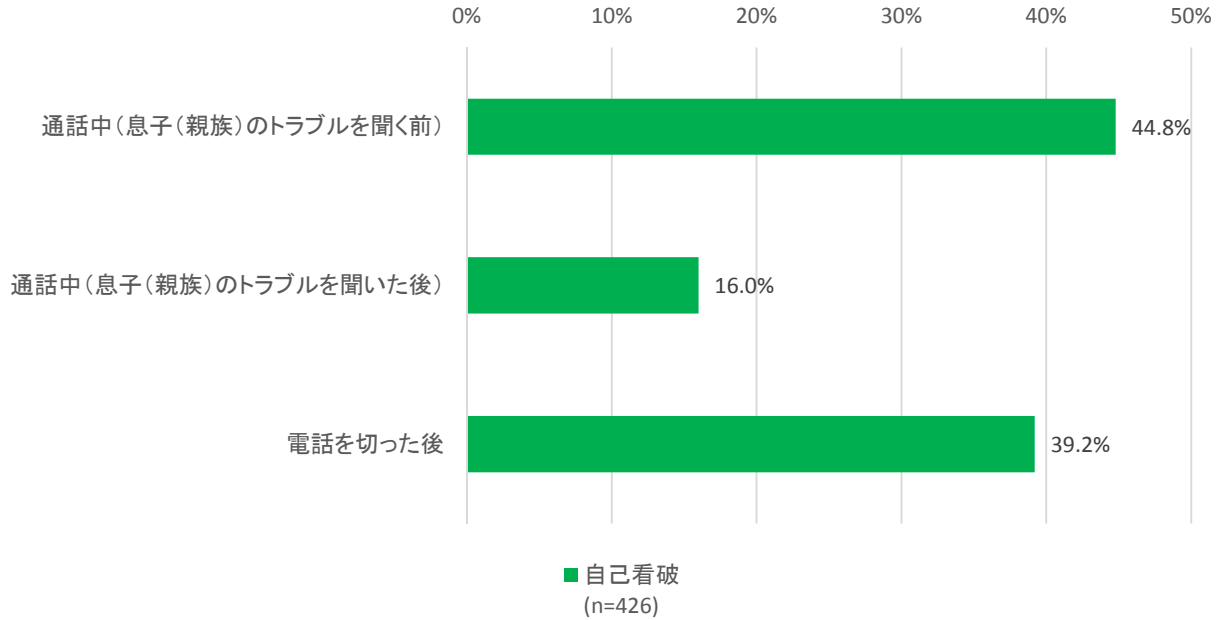
# 犯人グループからの初回接触方法

犯人グループが最初に被害者(被阻止者・自己看破者)と接触した手段を選んでください。



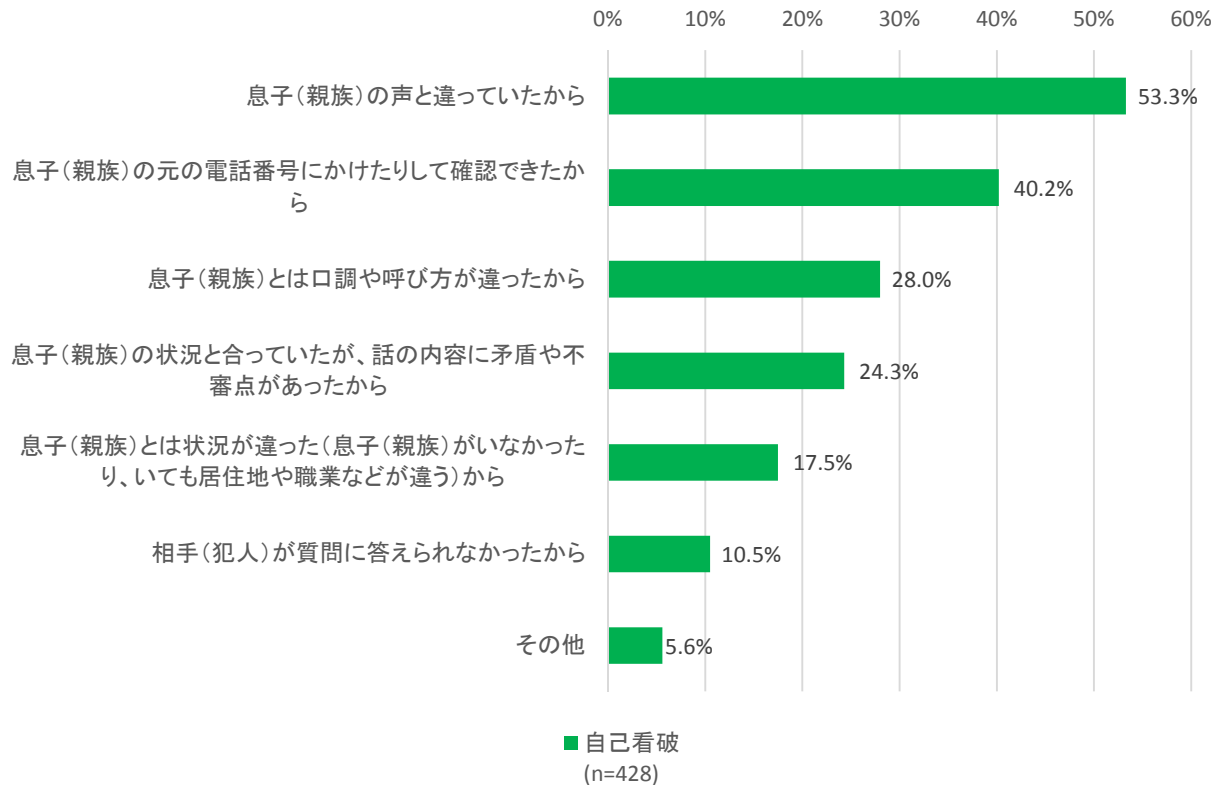
## 見破ったタイミング・理由

あなたがだましの電話に気付いたのは、どのタイミングでしたか。



だましの電話やメールなどを受けてから、それがうそだと気付いた理由はなんですか。

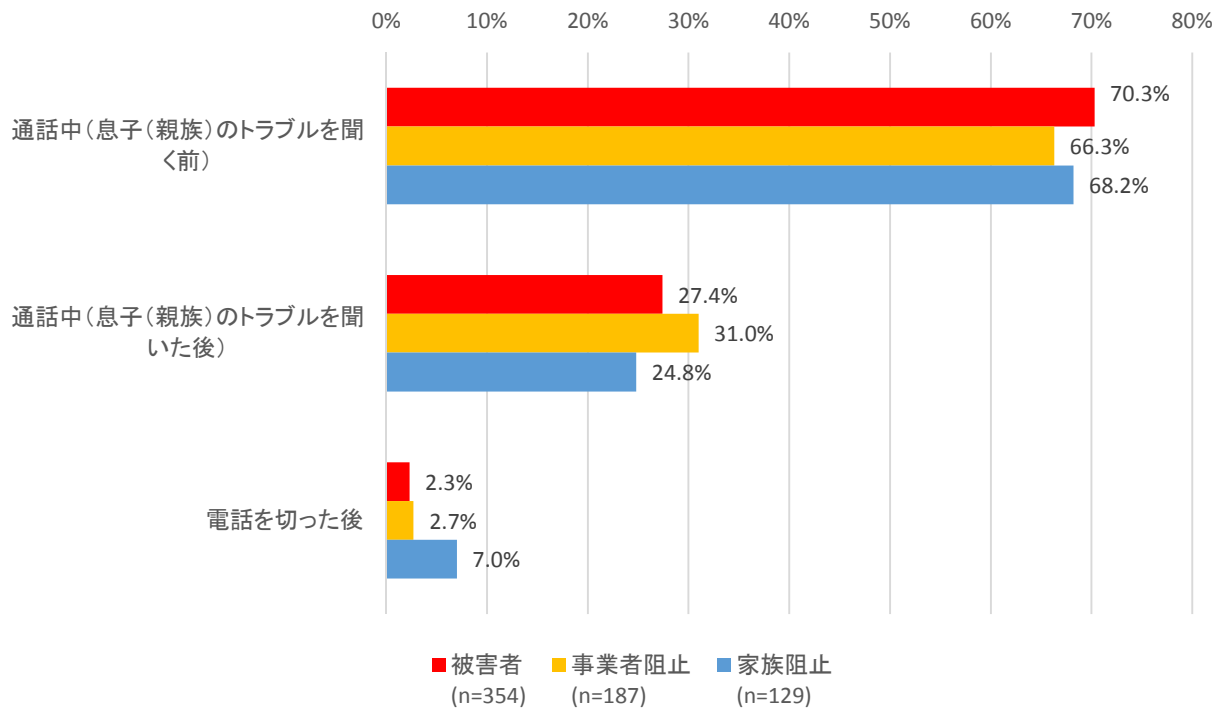
(複数回答)



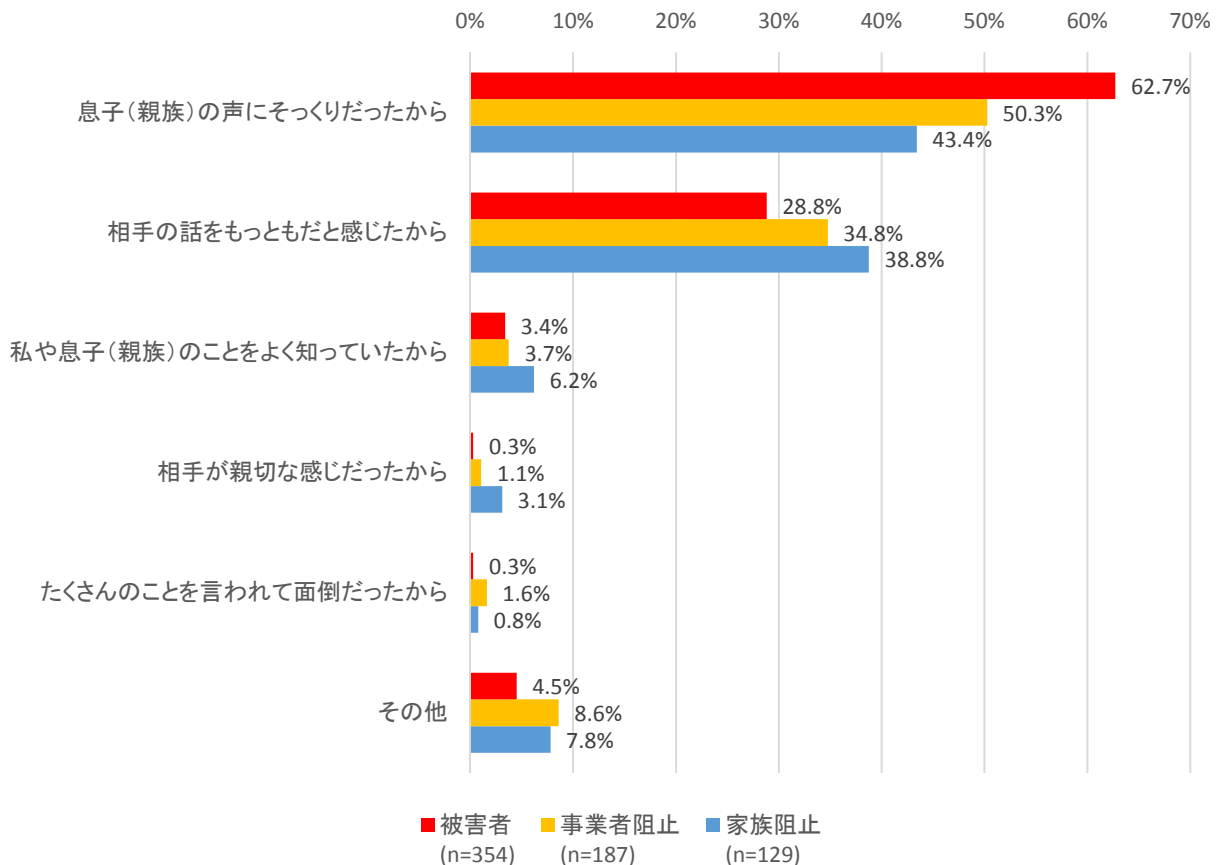


## だまされたタイミング・理由

あなたがだましの電話やメールを受けて、信じてしまったのは、どのタイミングでしたか。

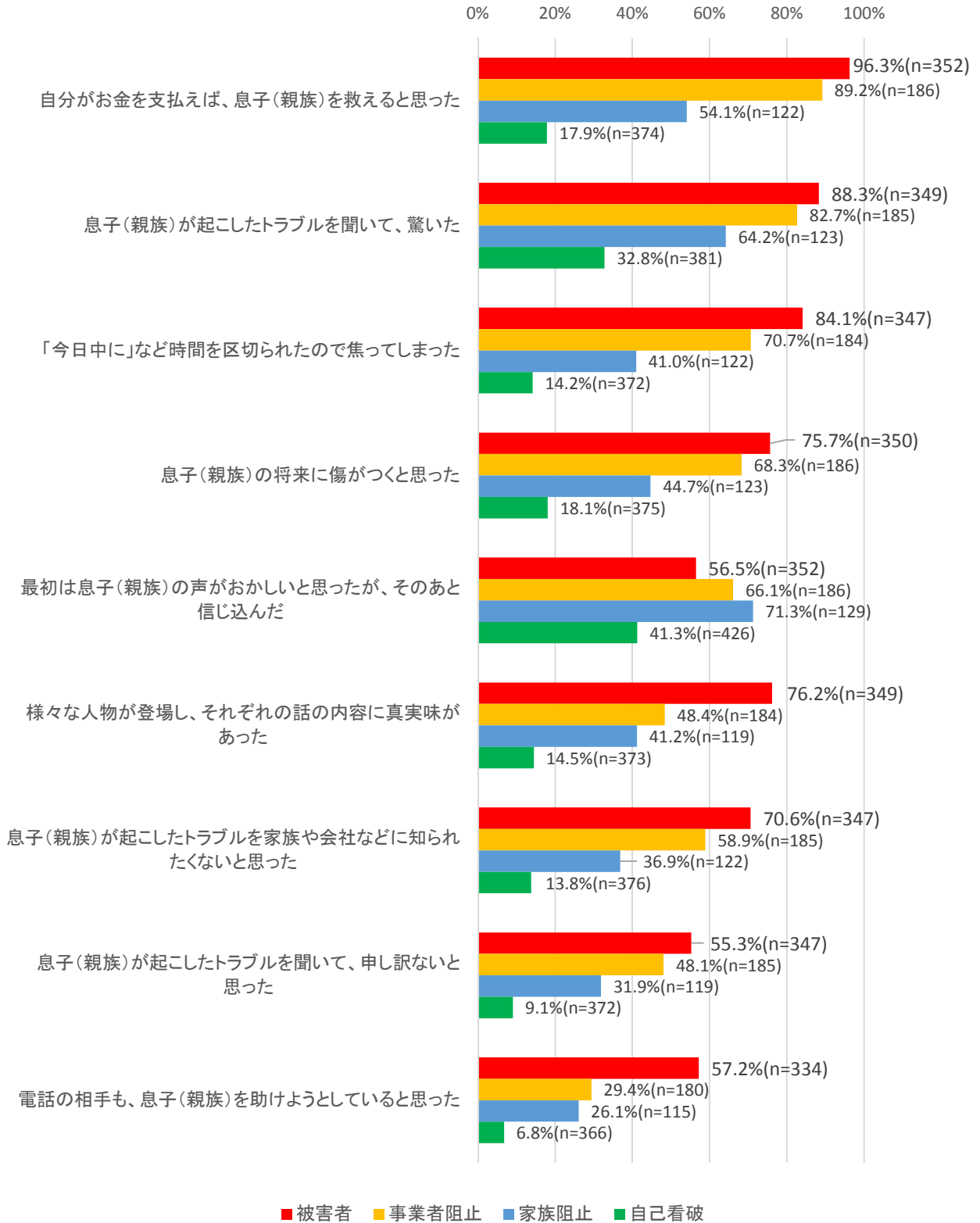


あなたがだましの電話やメールを受けて、信じてしまったきっかけや理由をお選びください。



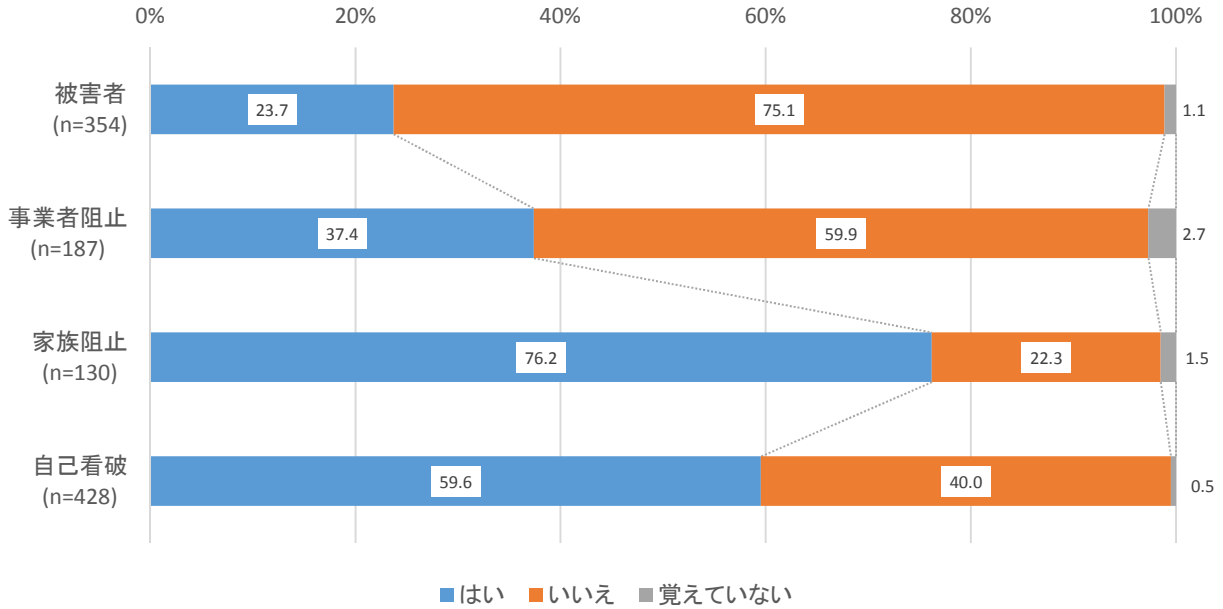
# だましの電話等を受けた際の心理反応

だましの電話やメールなどを受けたとき、あなたは以下のことを感じましたか。



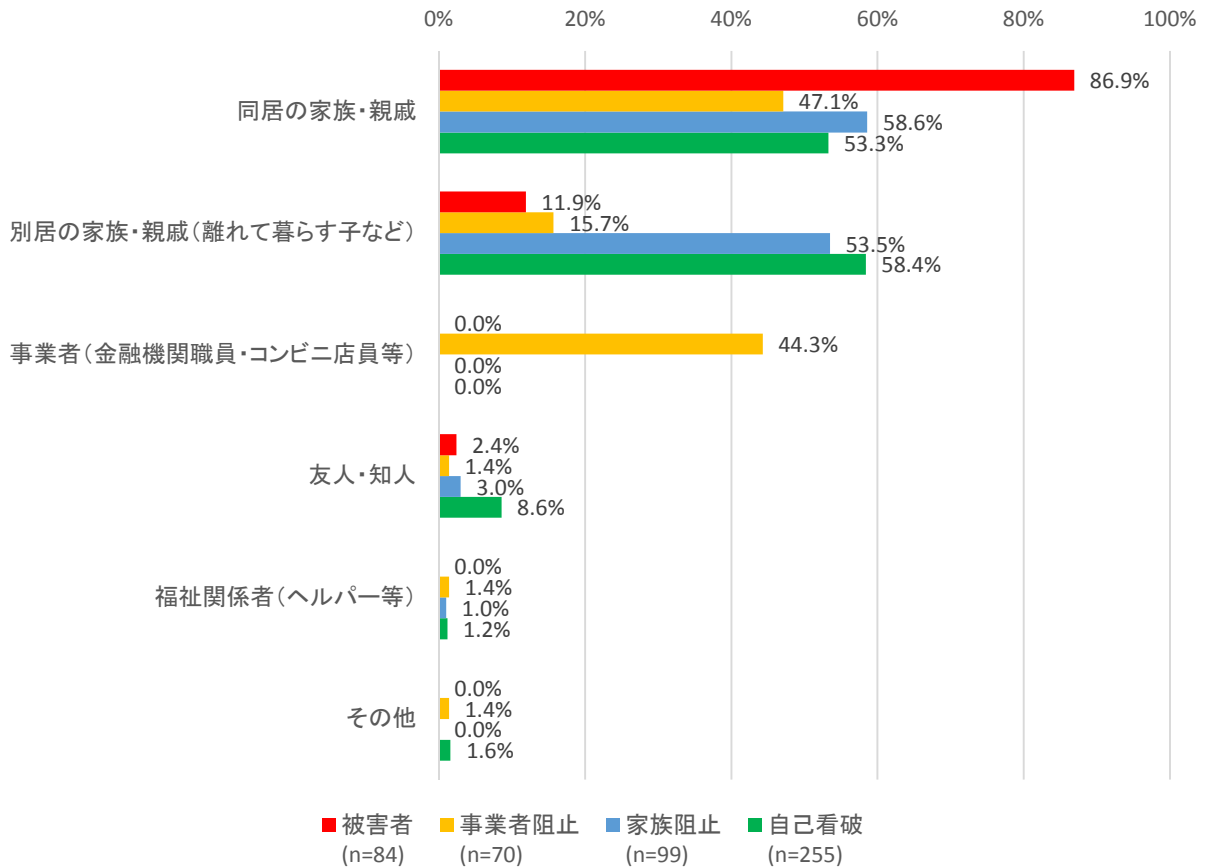
# だましの電話等を受けた後の相談状況

だましの電話やメールなどを受けてから犯人に現金やキャッシュカードなどを渡したりするまでの間(うそだと気付くまでの間)、あなたはその電話やメールの内容を誰かに話しましたか。



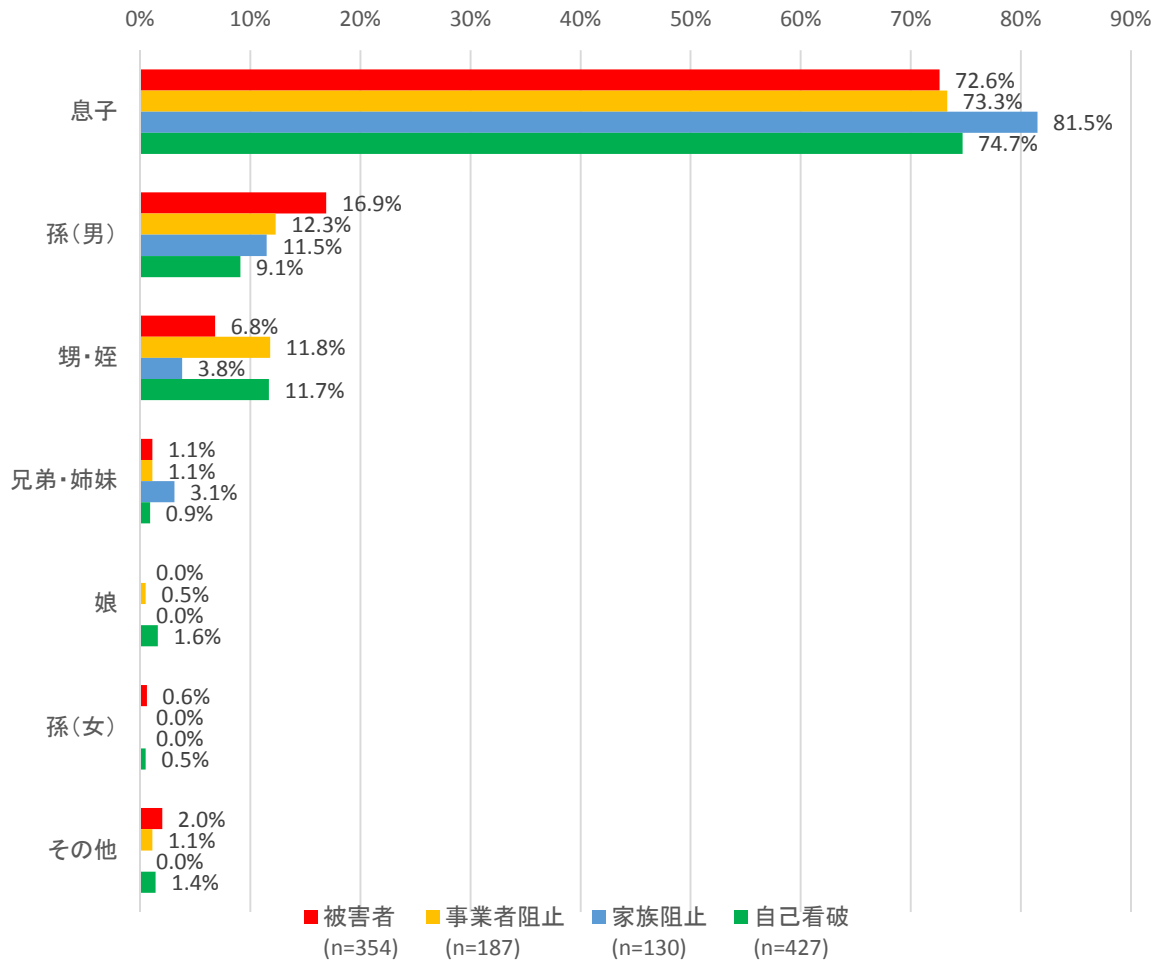
話した相手をお選びください。

(複数回答)



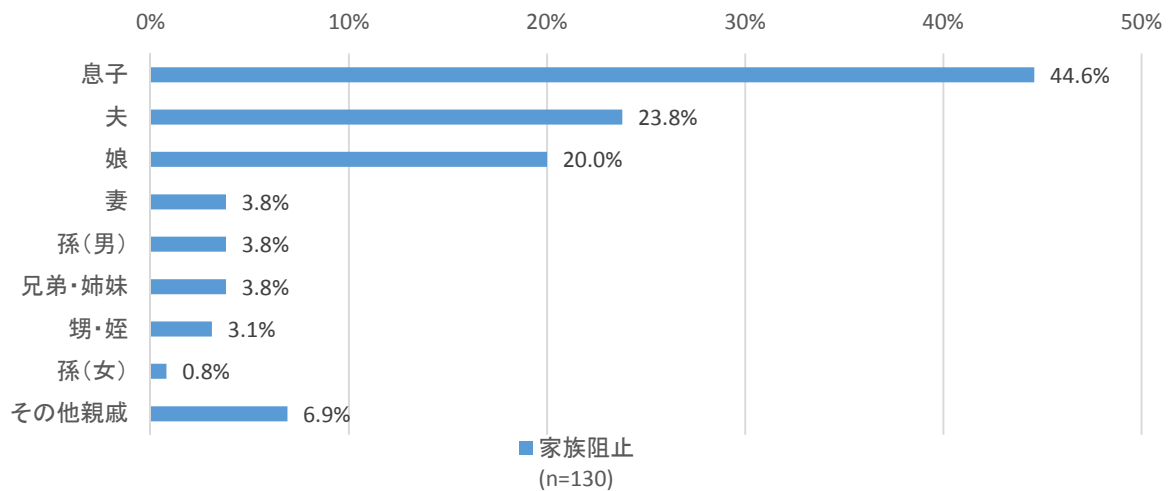
# なりすまされた親族・家族による声掛け阻止

犯人がなりすましたのは誰ですか。



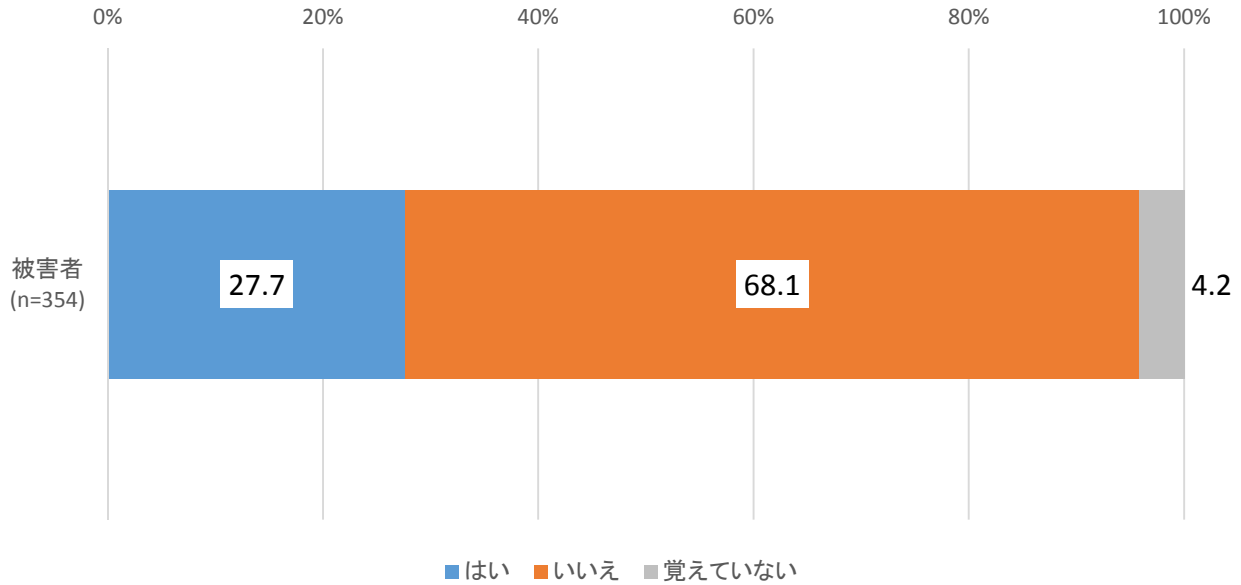
あなたに声を掛けてくれた家族・親戚(阻止者)は誰ですか。

(複数回答)



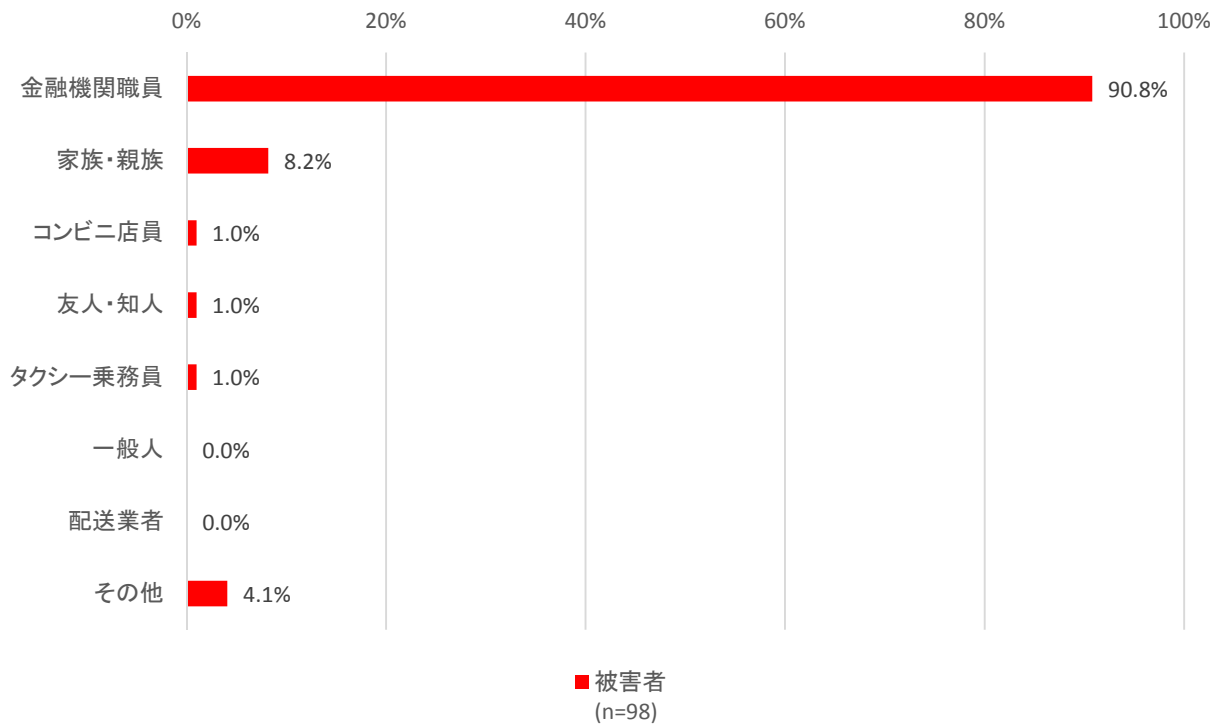
## 第三者からの声掛け

〔だましの電話やメールなどを受けてから犯人に現金などを支払うまでの間、あなたは現金やキャッシュカード等を渡すのを思いとどまるよう声を掛けられましたか。〕



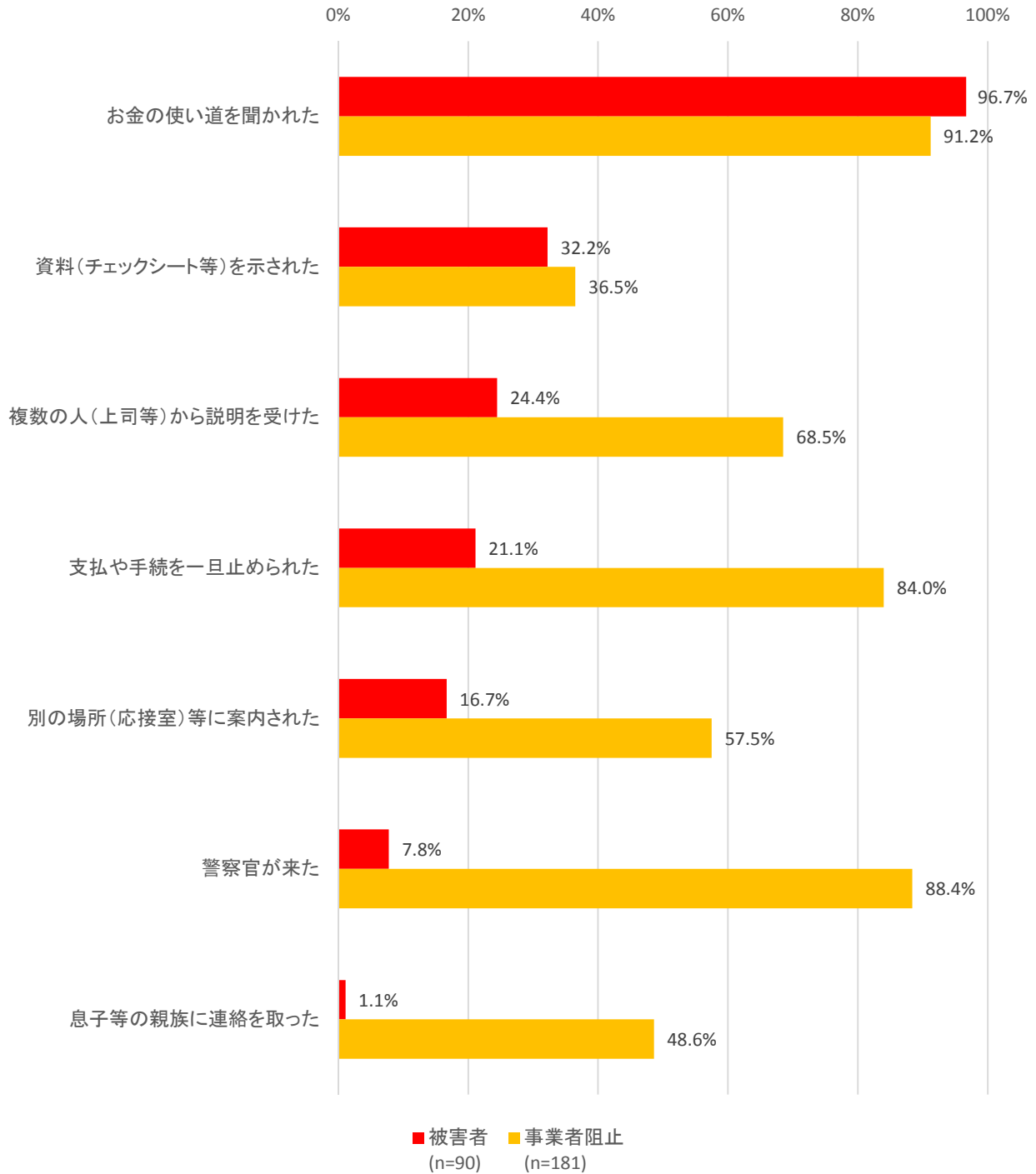
〔誰から声を掛けられましたか。〕

(複数回答)



## 金融機関等からの声掛け

金融機関職員、コンビニ店員、配送業者から声を掛けられた際に次のようなことはありましたか。



## 現金調達手段

被害金(品)の調達手段(原資)について、この中から選んでください。

(複数回答)

