

## 特殊詐欺被害防止対策に関する調査分析報告書（概要）

### 1 調査の目的

2017年の特殊詐欺被害状況は、前年と比較し、被害発生件数・被害額ともに増加し危機的状況にある。犯行グループのだましの手口は、年々多様化・巧妙化し被害の更なる増加が懸念されることから、正に都民の心に届く効果的な防犯対策を講ずることが喫緊の課題である。

そこで、本業務では、特殊詐欺の被害者・被害回避者に加え、無差別に抽出したサンプル対象者に対する危機回避に関する意識調査を実施し、被害者等の行動・心理状態を多角的見地からクロス分析を行い、被害に遭いやすい特徴又は被害に遭いにくい特徴等を明らかにし、広く都民に対する効果的な防犯対策を講じ特殊詐欺の根絶を図ることを目的として、調査及び分析を実施した。

### 2 調査の概要

今回の調査分析では、特殊詐欺の主なターゲットとされる高齢者を対象として、実際に詐欺に遭遇した経験を問うことで詐欺の被害者・回避者・未経験者に分類し、詐欺に対するそれぞれの意識や行動を調査している。

調査手法はインターネット調査を採用しているが、高齢者のなかには普段インターネットをあまり利用していない層も存在していることから、これらの「インターネット低利用者」に対しても別に郵送調査を実施することで、特殊詐欺に対する一般高齢者との意識や実態の差異を比較・分析している。

また、高齢者の子供世代である高齢者ジュニア層は、親である高齢者に対して詐欺被害回避の有効な抑止力として考えられるため、この高齢者ジュニア層に対しても特殊詐欺に対する意識や行動実態について調査した。

このように今回の調査分析は合計で3種類の調査を実施しており、これらの調査結果をもとに集計・分析を行った結果を本報告書にまとめている。

|                               |         |            |
|-------------------------------|---------|------------|
| 高齢者層向け調査（インターネット）             | 回収数     | 1, 011サンプル |
| 高齢者層向け調査（郵送）                  | 回収数     | 698サンプル    |
|                               | （うち有効回答 | 588サンプル）   |
| 高齢者ジュニア層向け調査（インターネット）         | 回収数     | 518サンプル    |
| ※ 高齢者とは、東京都内に居住する60歳以上の男女をいう。 |         |            |

### 3 高齢者向け調査結果の概要

被害防止対策の実施については危機意識を向上させることが必要であり、危機意識の向上のためには危機感を持つための前提となる詐欺の手口や実態の知識が必要と考える。

#### ■詐欺の手口に関する詳細認知率向上の必要性

詐欺手口の実態知識である認知状況について、手口の詳細まで知っていなければ日々進化する詐欺手口に騙されてしまう可能性があり、さらなる詳細認知率の向上が必要と考えられる。（例：オレオレ詐欺を名称レベル・概要レベルでは知っていても、最近の手口のひとつである事前の連絡先変更の電話で騙されたら被害に遭ってしまう。）

#### ■詐欺に対する危機意識向上の必要性

詐欺の電話がかかってきても騙されないだろうと思う人が約8割であり、その理由として、自分が見破れると思う自信があるから、声で本人を判断できるからとの回答が高くなっている。高齢者に被害防止対策を実行して頂くには、まず詐欺に対する危機意識を持って頂くことが重要であり、この危機意識をさらに向上させることが必要と考える。

#### ■被害防止対策の認知率向上の必要性

被害防止対策として最も有効な対策として推奨している留守番電話の設定・活用についても、認知率は6割弱と決して高いとはいえない状況であり、さらなる認知率向上が必要と考える。

#### ■被害防止対策の実施率向上の必要性

さらに被害防止対策の実施状況についても、留守番電話の設定・活用の実施率は4割弱であり、これも実施率の向上が必要と考える。

被害防止対策の実施については危機意識を向上させることが必要であり、危機意識の向上のためには危機感を持つための前提となる詐欺の手口や実態の知識が必要と考える。

### 4 高齢者ジュニア層向け調査結果の概要

#### ■高齢者の被害防止対策の実施にあたってはジュニア層からの働きかけが重要

ジュニア層への調査の結果、すでに3割以上のジュニア層は親に対して相談するなどの対策行動を実施しており、さらにそのうちの半数近くは実際に具体的な被害防止対策まで実施していることから、高齢者の被害防止対策の実施においてジュニア層からの働きかけの重要性が改めて明らかになった。

#### ■ジュニア層からの働きかけに対して親のアクションに結び付かない課題が顕在化

しかしながら、ジュニア層で親と相談した人のうち5割程度は具体的な被害防止対策の実施に至っていない。この理由として、どのような対策をすれば良いかよくわからなかったという回答が最も多く、被害防止行動のプロセスとして、危機意識の向上段階までは到達しても、次の対策検討プロセスで止まっていることが課題となっていることがわかった。

#### ■被害防止行動プロセスを円滑に進めるための対策検討が必要

上述した課題のほか、ジュニア層においても詐欺手口の詳細認知率が名称認知率に比べて大きく乖離しており、この詳細認知率を高めることで現在危機意識の低い人々においても意識を向上させ、対策行動の実施に結び付けていくように促すことが必要。

これらの課題に対して、高齢者だけでなくジュニア層においても被害防止行動プロセスを整理することにより、この行動プロセスのステップを円滑に進行させるための個別対策を検討することが必要と考える。