

第一回大阪府特殊詐欺対策審議会の概要について

- 1 日 時 令和6年8月20日(火曜日)午前10時から午後0時まで
- 2 場 所 大阪府庁新別館北館1階災害対策本部会議室
- 3 議 題
 - (1)特殊詐欺の現状について
 - (2)規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策について
- 4 出席者 審議会委員7名中6名が出席(欠席:水野委員)
- 5 事務局等 大阪府警察、大阪府

議事に先立ち、吉村大阪府知事のあいさつがあり、その後、審議会事務局から、議事進行の説明と委員の紹介、会長のあいさつ及び大阪府警察本部小林生活安全部長から会長に対し、大阪府公安委員会名の諮問書の交付が行われた。

【吉村知事あいさつ要旨】

本日は、委員の先生方、本当に忙しい中、この審議会にお力を貸していただきましてありがとうございます。

昨今の特殊詐欺の被害状況ですが、本当に看過できない状況になってきていると思います。

昨年のおおさかの特殊詐欺被害認知件数は 2,656 件で過去最多です。

被害額については 36 億円にのぼり、1 日平均すると約 1,000 万円が特殊詐欺の被害によって騙し取られているというのが現状です。

そして、被害者の 85 パーセントが高齢者となっており、大切な老後の資金が詐欺によって詐取されているこの状況は看過できません。

これまで大阪府としては、ATMで電話をしないよう周知啓発活動を行ったり、市町村と協力して自動録音機の購入補助の取組みを行ってきましたが、それだけでは不十分で、現在も特殊詐欺の被害は増えています。

特殊詐欺のうち還付金詐欺被害の多くは無人の ATM 設置場所で発生していますので、高齢者の方が電話をしながら ATM を操作することを禁止したり、不自然な口座の動きを金融機関が認知した際に警察に通報するなど、取れる対策は色々あると思っています。

これらの対策は一見すると何かを規制したり手間が増えたりすることになり、事業者の皆さまにもご協力をお願いしなければならないのですが、見方を変えれば、顧客の口座の預貯金を守るという顧客サービスであり、顧客の事業者に対する信頼に繋がるのではないかと私は思っています。

います。

そしてこれは社会においても必要なことです。

例えば車を運転しながら、携帯電話で通話できれば便利かもしれませんが、交通事故を起こす危険があるので法律で禁止されています。

同様に高齢者が電話をしながら ATM を操作することも、詐欺の被害を防ぐために禁止すべきではないでしょうか。

また、コンビニエンスストアで高額なプリペイドカードを購入させられ、騙し取られるというケースも多くあります。

現在、コンビニエンスストアでは未成年と思われる人が煙草を買いに来たら年齢確認をしますが、これと同様に、高齢者の方が明らかに高額なプリペイドカードを買いに来た際には、本当にその人が生活に必要としているのかなと思い、一声かけていただくことによって、特殊詐欺被害を未然に防げるのではないのでしょうか。

また、私も色々調べたところ、特殊詐欺の犯罪者も、対策をきちっと取られるとやりにくいと聞いていると聞いています。

つまり、特殊詐欺の被害を1件でも少なくするには我々で対策を取ることが重要だということです。

そのためには金融機関等の皆さんにご協力をお願いしなければなりませんし、本来自由であるはずの人間の行動を条例で禁止することが適切なのかという問題は当然あります。

ただ、今の特殊詐欺被害の状況、高齢者が被害に遭っている状況などから、被害を1件でも防ぐために条例による規制強化をしたいと思います。

その観点から、審議会委員の皆さまには、専門的な視点からご議論いただいて、答申をいただき、その答申を元に、高齢者の皆さまの大切な老後の資金を守るための条例の改正を行います。

特殊詐欺の被害は大阪だけでなく日本全国の問題でもあります。知事として、大阪府民の皆さまの大切な老後の資金を騙し取られる被害を防ぎたいという思いで条例改正をしたいと思います。

ぜひ、一歩踏み込んだ対策を取っていくために、審議会の皆さまのご意見と、そして事業者の皆さまのご協力、お願いばかりで恐縮ですが、これからの社会、そして顧客の皆さんを守るという観点からも、ぜひご協力をいただきたいと思います。

何より、自分のおじいちゃん、おばあちゃんなど、近い人のことを考えると、その人たちがお金を騙し取られて、絶望的な暮らしをしなければならない環境にならないように被害を何とか防ぎたいというのが趣旨ですので、専門家の皆さまのご意見をよろしくお願いいたします。

【原田会長あいさつ要旨】

会長役職を承りました追手門学院大学の原田と申します。どうぞ皆さんよろしくお願いいたします。

私の専門は行動計量学という分野で、データを扱って、人間の行動をどうやったら測定できるかというような方法を日々研究しております。

また警察から相談を受けて何人かの研究者と一緒に考えるという研究会もやっております。

先ほど知事から熱いメッセージをいただきまして、さあどうしたものかというところがあるんですが、詐欺というのは、単純に言いますと、人間の心理的には非常に巧妙なところを突いた犯罪でございます。

なぜかと言いますと、私たちがここに座っておられるのは、お互いをそれなりに、「誰もここでいきなり刺したりしないだろう」とか「襲ったりしないだろう」という基本的な信頼関係があることが前提でございます。

だから、人間というのはある意味、他人がいればそれを信用したいと思う生き物なんです。

詐欺というのはそこを突いてくる犯罪で、騙されてしまった人を元に戻す魔法の言葉というのはありません。

ですので、物理的に何か対策をした方がいいのではということが研究会等でも議論されています。

今回、条例改正ということですので、高齢者を守るために一体何ができるのか、また現在何をしているのか、そしてこれからどういうことをしていけばもっと良くなるのかということを皆さんと一緒に議論できればよろしいのではないかと考えております。

集中的な審議になるかと思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。

6 議事

(1) 特殊詐欺被害の現状

事務局より、大阪府の特殊詐欺被害状況について説明

【発言概要：原田会長】

- 本格的な議論に入る前に特殊詐欺というのは、被害者をある程度心理的に焦らせて、正常な判断を失わせるということが基本的なやり方。
- 正常な判断力を失ってパニックになっているところに「こうした方がいいよ」と言われると、「じゃあそうしよう」となってしまう心理をうまく使っている。
- 騙されている状態の人たちを元に戻すのはなかなか難しい。
- また、たくさんのことを覚えられないという高齢者の認知の特性が、高齢者が狙われる理由の1つとなっている。
- 一方で、SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺というのは、オレオレ詐欺のような焦らせる手口ではなく、恋愛感情や儲け話をアンカーとして被害者を繋ぎ止めて、そこに成功体験を得ることによって「これは正しいんだ」という質の悪いマインドコントロールが行われている。
- よって、特殊詐欺と SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺とを一緒に考えるべきかどうかは考える必要があるが、どちらも騙されている人を戻すのは大変だということは共通の前提とな

る。

【木ノ平委員】

- 被害者の 85 パーセントが高齢者、さらに女性の被害が圧倒的に多いということで、本当に厳しいなという思い。
- 大阪府の老人会として高齢者の特殊詐欺被害を防止するため、啓発活動に取り組んできたが、被害件数も被害額も増えている状況で、昨年にはサポーターとして活動されている方もキャッシュカード詐欺盗の被害に遭っており、なんとか高齢者の大事なお金を守ることのできるような制度を作っていただきたい。
- また、万が一被害に遭った時の被害額を最小限度に抑えたい。

【本委員】

- 商工会議所としては、これからこの条例が発令されたときに、詐欺被害が減るという意味ではとてもいいと思うが、それが実際の現場でどのような影響をもたらすのかをよく考えていきたい。

【石合委員】

- 我々の業界では、お声がけの取組みを推進しており、認知件数に対して約 50 パーセントの被害を防止している。
- 騙されている人を正常に戻すのは本当に難しく、「お前に何がわかるんだ」とか「若造が何を言っているんだ」というような、親切が仇になるようなこともある。
- 警察からは「すぐに110番してください」と言われており、通報することで収まるケースもあるが、警察が来るまで留め置くことによるトラブルも起こる。
- このような状況の中で店舗のオーナーさんには色々協力要請してお声がけをやってもらっており、正直厳しい状況。

【原田会長】

- 条例化すれば現場の人が条例の責任にできるようになり、多少でもトラブルが減るのであれば、条例化する価値があると思う。

【長江委員】

- 金融機関では詐欺被害対策として、ポスターやチラシを配るなどの撲滅運動や、店頭での不自然なお客様へのお声がけや警察への通報、振込限度額の引き下げなど、色々な形で積極的に対応している。
- 今回の条例改正に関しても、より良い対応策になるように議論に参加していきたい。
- 現在、大阪府が金融機関に対してアンケートを取っており、その結果を踏まえて次回

具体的な対策を提示してもらえるのではないか。

- 知事が挙げた対策については、それぞれ抑止効果があるというのは事実だが、同時に、様々な問題が出てくるというのもまた事実だということを認識いただきたい。
- 例えば、システム上の技術的な問題や導入コスト、「不自然な入出金」の明確な定義、顧客の利便性の確保、被害店舗の公表により犯罪者に狙われやすくなることなどが問題になる。

【川本委員】

- 特殊詐欺は経済的な被害だけでなく、高齢者の生活を変えてしまったり、精神的に追い詰めてしまうこともある。
- 特殊詐欺のホットラインという無料の相談窓口を設けているが、被害回復は困難。
- 高齢者の被害防止に関しては高齢者を取り巻く人々によって見守ることが必要だと思っている。
- 会社の経理部門の人がメールで騙されて数億円振り込んでしまった事例もあることから、高齢者だけではなく、人間誰しも騙されてしまうことがあると考えている。
- 騙す側は千回やって1、2件でもヒットすれば大儲け。
- ハード面の対策は基本的に法律で先行していくべきだが、大阪の被害状況は甚だしいものがあり、対策が進まないことから、吉村知事から突っ込んだ話があったのではないかな。
- 犯人はお金を取りやすいところから取っていくので、SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺と特殊詐欺とは違いもあるが、共に被害額は大きいことから、この審議会で組み込んで考えていくことが必要だと思う。

(2) 規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策について

【発言概要:原田会長】

- ATM操作時における携帯電話の通話禁止ができるかどうかの前に、禁止することでどれくらいの人困るのか、ATMの操作の時に電話をかけなければいけない事態が存在するのかどうかを検討する必要がある。
- コンビニのATMで若い子が携帯電話で喋りながら操作しているのを見たことがあるが高齢者がそういうことをしているのは見たことがない。
- 実際にどれくらいの高齢者がキャッシュカードを使って振込をしているのか。
- 例えば、5年間口座を使用していないのに突然50万円引き出した場合、ちょっとおかしいなと思うが、通常あり得ない話でもない点が、振込制限については難しいところ。

【川本委員】

- 熊本県や愛知県半田市等の条例にATMでの電話を制限する規定があるが、多くは努力義務であったり、「留意する」となっている。今回のイメージは。
- 仮に「禁止」とした場合、罰則を設けないのであればどのように実効性を担保するのが問題になる。
- 条例で禁止することで今までより声かけがしやすくなるという効果はあると思う。

【原田会長】

- 先ほどの知事の熱意から考えると、努力義務よりも強いものにしたいのでは。
- 他の条例が努力義務になったのは議論した結果だと思うが、何か情報はないか。

【事務局】

- 熊本県等が努力義務となった明確な理由は今のところわからない。
- 知事の発言にもあったが、顧客保護という観点から事業者が行う被害防止対策の1つとして、ATMでの通話を禁止するものであり、電車内で携帯電話を使わないことが当然のマナーとなっているように、高齢者がATMを操作する時に携帯電話で通話をしないことも同じように考えられるのではないか。
- 事業者、府民に対してどこまでの条件をかけ、それを義務とするのか努力義務とするのが論点になるのではないか。

【原田会長】

- 義務であれ努力義務であれ、とにかく「禁止なんですよ」というのを周知することが目的となるのではないか。
- 電車の中での通話のようにマナーレベルでも広げられたらいい。

【石合委員】

- 電車の中で電話することは法律違反ではない。
- ATMでの電話についても法律として整備されていればいいが、義務化しても罰則がなく、条例では努力義務でしかできないのでは。
- 例えば義務化後に店舗で被害が出た際に「通話禁止できていない」と公表されるのは罰則に近い。事業者を守れないものは難しい。

【川本委員】

- 努力義務にしてしまうと、どうしてもふわっとした感じになって、どこまで徹底されるかの問題が出てくる。制限される権利もあるが、本当に被害が多く大変なことになっているのは間違いないのでそこを守るためには皆が少しずつ我慢することはありえるのではないか。

- 高齢者について、例えば65歳以上は禁止、65歳未満は努力義務としたり、「正当な理由なく使ってはいけない」という内容にすれば、「どういう理由ですか」と聞くことができるなど、色々な工夫はできるので、できるだけ実効性を高めるべき。

【原田会長】

- 安易なイメージだけで語るのではなく、データを突き合わせながら進めていく。
- まずは実際に高齢者がATMをどのように使用しているのか。

【木ノ平委員】

- ATMで電話しながら操作する高齢者は見たことがない。

【原田会長】

- もしこれが禁止になっても、そんなに猛反対にはならないのでは。
- 被害店舗の設置場所の公表は、公開では議論しにくいかもしれない。
- あと、ギフトカードを何回も買わせるような詐欺がある。

【石合委員】

- お声がけはしており、認知件数の50パーセントくらいのを未然防止している。
- 騙されている人は「5分以内に入金するように」などと言われ、焦らされている。

【原田会長】

- 止められたケースと止められなかったケースがあると思うが、それぞれの事例や違いについて、次回までに教えてほしい。

【石合委員】

- 警察から、「詐欺」と言うと被害者が逆上するので、「詐欺にあってますよ」とは言わないようアドバイスをもらっている。

【原田会長】

- 声かけの仕方でもし変わるのであれば、その知見を上手に広めていけばいい。
- たくさん止めてくれているが、まだたくさんの被害が出ている。
- 既に条例を制定している熊本県の事例の効果や周知の方法について、次回に向けて共有したい。

【長江委員】

- 不自然な入出金について、何をもって「不自然」というのかを知りたい。

- 犯罪利用口座にはどんな特徴があるのかを教えてください。

【事務局】

- 一律に条件を決めると、銀行の規模によって該当する件数が極端に変わるところもあるので、今後関係機関と調整しながら進めていく必要があると考える。

【長江委員】

- 大阪府が取っているアンケートの結果をもとに具体的な対応策を示してくればイメージしやすいと思う。
- 例えば振込制限を0円にするのか、10万円にするのか、ATM での通話禁止であればチラシの配布でいいのか、システム的な対応が必要なのか等。

【原田会長】

- 今回は ATM のところを少し議論したが、今後は対策案を1つずつ具体化していくイメージで進めていきたい。
- 毎日 1,000 万円ずつ、不当にお金が奪われている現状は誰が見ても異常。
- 審議会において、大阪府が対策強化の姿勢を見せることも重要である。

以 上