

第3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9月30日(月曜日)午後1時30分から午後3時30分ころまで

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 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:本委員)

5 事務局 大阪府警察、大阪府

6 議事(概要)

【原田会長】

現状の特殊詐欺対策は努力義務となっており、それでは被害の発生が抑えられないので改正するという流れ。

前回のように、「これはできない」「これはちょっと無理」で義務化がしんどいという話であれば、そもそも条例改正の必要がないという結論になるが、それでは特殊詐欺の被害が抑えられない。

無理なお願いは重々承知の上で、即効性のある対策や、即効性は無くてもいずれ確実に効果が出るであろう対策について、1つずつ審議を進めていきたい。

【事務局】

資料について説明

(1) ATM操作時における携帯電話の通話禁止

【原田会長】

前回では府民(高齢者)には努力義務を課するような内容だったが、今回は府民(高齢者)にも「電話をかけないでください」と義務化し、事業者には「そのための対策を講じてください」となっているようだ。

高齢者に対し、「あなたは高齢者で特殊詐欺の被害に遭いやすいので、ATMの前で電話をしてはいけません」というのは、親が子供に「危ないからこれをしてはいけません」というルールを作るようなもので、過保護との意見もあるかもしれない。

【木ノ平委員】

高齢者80人へのアンケート結果では、80%がATMの操作時における携帯電話の使用禁止に賛成している。

【原田会長】

被害の多くは無人ATMで起きていることを考えると、無人ATMで通話している人を直接制止することはできないが、「ATMのところで電話してはいけません」という意思を示すことに意味はある。

【木ノ平委員】

ルールを作った方が、高齢者の財産を守ることに繋がると思う。

【原田会長】

本来自分の預金は自分で守るべきかもしれないが、銀行も守っていくということか。
対象者を高齢者に限定するのであれば、誰がその人を高齢者だと判断できるのか。

【川本委員】

被害が高齢者に集中していることから、高齢者に限定する理由にはなる。
条例化することでそれなりにインパクトがあり、より強く働きかけるという効果がある。
年齢を絞る必要はなく、ATMで携帯電話を使わないことが常識化すればいいと思う。

【長江委員】

事業者は何らかの対策を求めるのであれば、まずは府民に義務を課しないと、こちらも徹底的に「守ってください」と言えない。

【石合委員】

私も同意見。

【原田会長】

本来60歳を超えると個人差が大きいので、年齢で一律に区切るのはあまり好まないが、何かを基準にするとすると、年齢になるのだろうか。
事業者の義務に関して何か意見は。

【長江委員】

「絶対に電話しないよう禁止する」ためには、無人ATMに職員を配置したり、無人ATMを無くすくらいしないと不可能。

どうしても義務だというなら、チラシ配布を含む、「金融機関が可能な範囲で何らかの措置を講じること」くらいにしてもらわないと、義務を達成できない。

【原田会長】

「禁止する」という表現が強すぎるのか。

【川本委員】

例えば「ここで使ってはいけません」と張り紙1枚貼ることも「禁止する」に当たる。

言葉の意味よりも、どういう施策や対策を取るかの方が大事。

【事務局】

「携帯電話を使用しながらATMを操作すること」を禁止することに加えて、「それを周知すること」も義務化できれば、府民にも事業者にもわかりやすいのではないか。

【原田会長】

「禁止する」と言い切るのではなく、「何らかの措置を講じる」では駄目なのか。

【事務局】

事業者には「携帯電話で通話しながらATMを操作してはいけない」という禁止のルールを作っていただきたい。

府民にも同じように「携帯電話で通話しながらATMを操作してはいけない」という義務を課せば、府民は自分の年齢が65歳かどうかを自ら判断し、その禁止規定を守ることができる。

「禁止」の言葉については、「物理的に禁止しなければならない」という意味と、例えば「この廃墟ビルには入ってはいけません」という看板を設置することにより、立入禁止である旨を周知することも「禁止」に該当すると思う。

【長江委員】

条例で府民に禁止の義務を課し、事業者は「それを守るための施策をする」というのであればわかるが、通話禁止のルールを各金融機関が一律に通話禁止のルールを設けるというのは無理だと思う。

【原田会長】

「禁止」という言葉の意味の解釈の違いだと思うが、要は「高齢者がATMを操作するときに携帯電話で通話しないようにさせる」ということでよい。

【事務局】

銀行もコンビニも不履行時のリスクを懸念しているのでは。

訴訟リスクについては、ある一定のガイドラインを示しておけば、履行していることをフォローできるのではないかと思います。

また、立法事実として、ATMの前で携帯電話で通話し、その相手に言われるがまま操作することで被害に遭っていることから、犯人からの通話内容を聞きながらATMを操作してしまうような、「自主防犯行動ができない高齢者の方たちをオール大阪で守る」というルール作りをしたいと考えている。

【長江委員】

理想論であり、できないことをやれと言われても困る。

どうしても言うのであれば、法律で決めてもらわないとできない。

法的に義務のないガイドラインで具体的な対策をいくつか書いていただいて、個別の金融機関の事情に応じて対応する、くらいでないと実現不可能。

【川本委員】

言葉として「禁止しなければならない」とは、「絶対に使わせてはならない」ということではないように思う。

また、金融機関の中には既に自主的にATMにおける携帯電話の通話を禁止しているところもあり、「この条例を受けて金融機関としても禁止します」という自主的な姿勢を打ち出してもいいのではないか。

【長江委員】

この場ですんなり理解が進まないようなことを条文に記載すると、後々の混乱を招くことになる。

【水野委員】

府民と事業者の両方を義務化しバランスをとる。

府民への義務については周知徹底が大事。

条例ではルールを定め、あとはガイドラインで縛っていくのが現実的だと思う。

【原田会長】

言葉の意味はともかく、内容については一致しているような気がする。

あとはこれをうまく表現してもらえたらいいのかなと思う。

(2) 不自然な入出金に対する金融機関からの通報

【原田会長】

これは現状でも取組みが行われていて、どう変更するか。

【長江委員】

まずこれは事後的な対応なのか、それとも今起ころうとしていることを想定しているのか。

【事務局】

警察からの情報提供に基づき、被害に遭っていると思われる口座の動きを認知した際に通報してもらいたい。

ただし、金融機関によってモニタリングのシステム等も違うため、可能な内容について協議した上で通報してもらいたいという趣旨。

【水野委員】

前回の条例改正の際に「いきなり義務化はどうか」という意見があり、議論の末に努力義務で据え置いたという経緯がある。

それからの5年間は努力義務でやってきたので、今回の改正案としては義務化の流れになると思っている。

【事務局】

現状でも独自に取り組んでいる金融機関があり、条例ができれば通報することの後ろ盾にもなる。

警察が伝えた内容全てを通報するということではなく、あくまでそれぞれの金融機関のシステムの中でそれを認知した場合に通報してもらう。

【長江委員】

「個別の金融機関の状況や事情に応じて」ということを明記してもらいたい。

また、金融機関に義務を課すのであれば、警察にも「通報があった際には必ず駆けつける」ということを義務化すべき。

【事務局】

現在も高額な出金については金融機関から通報していただいております、必ず警察官が行って出金理由等を確認し、詐欺被害の未然防止に取り組んでいる。

国の動きを見ながら金融機関とよく話し合い、できるだけ負担にならないようにその範囲を決めていきたい。

(3) プリペイド型電子マネー販売時の購入目的確認

【原田会長】

これも現状の努力義務から府民と事業者に義務化するというので、前回の感じだと大変そうな感じがた。

確認を義務化することでどれぐらいの被害を抑えられるのか、対象を高額なものに限定するかどうかが論点になる。

【石合委員】

対象となる金額については後ほど非公開の場でお話する。

ある程度の具体案をガイドラインで示してもらい、各社各店の判断でそれぞれが取組むという内容であればできると思う。

一方で、条例第20条には「府及び市町村が実施する特殊詐欺の根絶に向けた施策に協力するよう努めるものとする」とあるが、行政はその施策を実施しているのか。

現行の努力義務では達成できないから義務化するのに、前提となる努力義務の施策が実行されていないのであればおかしい。

【原田会長】

取組みというのは、例えば大阪府警のチェックシートを使ってもらうといった施策が該当すると思う。

【石合委員】

チェックシートは事業者への努力義務として既にやっているが、特殊詐欺に関する情報に府民が触れる機会が不十分で認知されていないということ。

我々は最後の砦として詐欺被害を防止したいが、確認を義務化するだけで被害が減るわけではなく、府民に詐欺の手口や対策が周知する機会を増やさないと、現状からあまり変わらないと思っている。

「何に使うんですか」と直接聞くのは難しいことだと思っており、資料にある○と×のチェックシートはいいアイデアだと思う。

(4) 高齢者の口座からの振込制限設定

【原田会長】

これは事業者の方に高齢者の振込を制限していただくということで、高齢者を一律に制限するのか、一定年数以上振込実績がない高齢者に限定するのかなという議論だったと思う。

【長江委員】

我々の意見は、資料に記載されている「国レベルの協議が終了するまで待つべきでないか」というわけではなく、国レベルの協議と二重基準にならないようにしてもらいたいということ。

それまでの間に大阪府で何か対応するのであれば、個別の金融機関の事情に応じて柔軟な対応を求めるような形にしてもらいたい。

【水野委員】

大阪府の1人当たりの被害金額は他の都道府県と比較しても突出しており、大阪府が条例で対応することは妥当だと思う。

コストがかからないのが一番いいが、金融機関も被害が出ていることを認知した以上は、コストをかけてでも対応する必要があると思う。

【原田会長】

振込制限にも1回当たりの制限と1日当たりの制限があり、1日あたりの振込制限額が高額であれば、1回当たりを制限しても少額を何回も振り込まされ、結局高額な被害になってしまう。

金融機関の努力は期待するところだが、前向きに努力しているところをもっと大々的に広報してほしい。

【長江委員】

振込制限の実施にはシステムの変更で対応することになり、大手銀行では年単位の時間がかかってしまうことで、国への対応との二重投資になってしまう。

一定のコストをかけると必要性は理解できるが、多大なコストになってしまうおそれがある。

個別の事情に応じて、できる金融機関は先にやっていけばいいし、国の協議を待たないとできないという金融機関はそういう事情を踏まえて柔軟に対応していくということでもいいのでは。

【原田会長】

これは後の非公開の場で実際の案を見ながら考えていただくこととする。

(5) 府民の自主防犯行動を促進するための情報発信

【原田会長】

前回までの議論では、安まちメールの文案を変えて配信することと、もし店舗の情報を出すのであれば風評被害を考慮し、積極的に取り組んでいる事業者を公表する方がいいのではないかと考えていた。

業界との情報交換は既にできているので、それをより一層進めていくという形でいいのでは。

【石合委員】

積極的な事業者を公表すれば、逆に公表していない事業者が犯人に狙われるのではないか。

【事務局】

事業者全体の分母がかなり多いのでその心配はないと思う。

【原田会長】

騙されている人を元に戻すというのは難しく、声をかける際には強い権威というのが重要だと思っている。

特殊詐欺被害を未然防止した店員に「この人が止めました」という資格のワッペンを付けてアピールするのはどうか。

【水野委員】

公表することでモデル化し、それを広げていくということで。

【原田会長】

ここからは会長作成の条文案を元に非公開で議論していきたいと思う。

以後の審議内容は大阪府情報公開条例第8条第1項第3号に該当することから、非公開とする。