

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

答 申

令和6年12月6日

大阪府特殊詐欺対策審議会

目 次

1	はじめに	1
2	特殊詐欺の現状と課題	1
(1)	特殊詐欺の発生状況	1
(2)	特殊詐欺の犯行の主な手口	3
ア	息子や警察官等を騙るオレオレ詐欺	3
イ	市役所職員や銀行職員等を騙る還付金詐欺	3
ウ	プリペイド型電子マネーを利用した架空料金請求詐欺	3
(3)	特殊詐欺被害防止対策上の課題	3
ア	現行条例制定後の経緯	3
イ	被害防止対策の必要性	4
ウ	被害実態に着目した事業者による対策の必要性	5
エ	府民の各種対策への理解と協力を得るための情報発信の必要性	5
オ	その他	5
3	規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策	6
(1)	携帯電話で通話しながらＡＴＭを操作することの禁止	6
(2)	金融機関からの通報	7
(3)	プリペイド型電子マネー販売時の確認	8
(4)	ＡＴＭでの振込上限額の設定	10
(5)	府民の自主防犯行動を促進するための情報発信	11
4	総括	12
5	条例化に伴う配意事項	12
6	おわりに	12
■	大阪府特殊詐欺対策審議会 委員名簿	13
■	審議経過	13

1 はじめに

近年、大きな社会問題の一つとされている特殊詐欺については、犯行の手口が複雑化・巧妙化しており、被害も急増するなど、まさに危機的な状況となっている。犯罪対策閣僚会議においても「国民を詐欺から守るための総合対策」が示される等、特殊詐欺の被害防止対策は社会全体における喫緊の課題となっている。

大阪府においても、令和元年、特殊詐欺の根絶に向けた取組を推進するため、「大阪府安全なまちづくり条例」の改正を行い、府民及び事業者等の努力義務等を規定し、現在も同改正条例に基づき、警察の取締り、府や市区町村等による各種施策による抑止活動及び広報啓発の実施、金融機関やコンビニエンスストア等の事業者による被害防止活動等、官民一体となった対策を講じているところである。

しかし、改正条例が施行された令和元年以降、一時的に認知件数、被害金額は微減したものの、認知件数については令和4年及び5年には統計を取り始めて以来過去最多を2年連続で更新し、被害金額についても令和4年以降、右肩上がりに増加し、本年中の被害金額は過去最多を上回る勢いである。このように、現行の条例では歯止めがかからない状況になっており、全国的にみても大阪府における被害が危機的な状況であることから、対策を早急に講じる必要がある。

こうした情勢の中、本年6月に吉村洋文大阪府知事から「高齢者の資金が1日あたり1千万円以上だまし取られている現状は看過できないため、一歩踏み込んだ対策が必要」として、更なる対策強化に向けて「大阪府安全なまちづくり条例」の改正が提言された。

大阪府公安委員会では、吉村知事の提言を受け、一層複雑化・巧妙化する手口の変化に対応し、府民を特殊詐欺の被害から守るために、特殊詐欺被害防止対策の更なる検討が必要不可欠であるとして、本審議会に対して、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諮問がなされた。これを受け、「携帯電話で通話しながらのATM操作の禁止」、「金融機関からの通報」、「プリペイド型電子マネー販売時の確認」、「ATMでの振込上限額の設定」、「府民の自主防犯行動を促進するための情報発信」の5項目を条例改正の柱として議論を行い、その結果を取りまとめたので、答申する。

2 特殊詐欺の現状と課題

(1) 特殊詐欺の発生状況

大阪府内における令和5年中の特殊詐欺の認知件数は2,656件、被害金額は約36億6千万円であり、被害金額を1日当たりに換算すれば大阪府内において毎日1千万円以上の被害が発生している状況である。

同年中の認知件数及び被害金額は、いずれも前年より増加しており、さらに、本年8月末時点で認知件数は1,741件と前年同期比で減少しているものの、被害金額は約38億8千万円と前年同期比で約14億円あまり増加しており、危機的な状況はより深刻化しつつある。

令和5年中の主な手口の発生状況については、オレオレ詐欺が117件（前年比±0件）、架空料金請求詐欺が701件（前年比+426件）、還付金詐欺が948件（前年比-36件）と、これら3手口で全体の約66%を占めている。被害金額は、

オレオレ詐欺が約 6 億 2 千万円（前年比＋約 2 億 3 千万円）、架空料金請求詐欺が約 1 0 億 5 千万円（前年比＋約 2 億円）、還付金詐欺が約 9 億 6 千万円（前年比－約 7 千万円）となっている。

また、令和 6 年 8 月末時点での主な手口の発生状況については、オレオレ詐欺が 1 7 8 件（前年同期比＋ 9 7 件）、架空料金請求詐欺が 4 5 6 件（前年同期比－ 2 6 件）、還付金詐欺が 8 3 5 件（前年同期比＋ 2 0 6 件）と、これら 3 手口で全体の約 8 4 %、特に還付金詐欺だけでも全体の約半数を占めており、被害金額は、オレオレ詐欺が約 1 5 億円（前年同期比＋約 1 1 億 7 千万円）、架空料金請求詐欺が約 8 億円（前年同期比＋約 1 億 2 千万円）、還付金詐欺が約 1 1 億 3 千万円（前年同期比＋約 5 億 2 千万円）となっている。

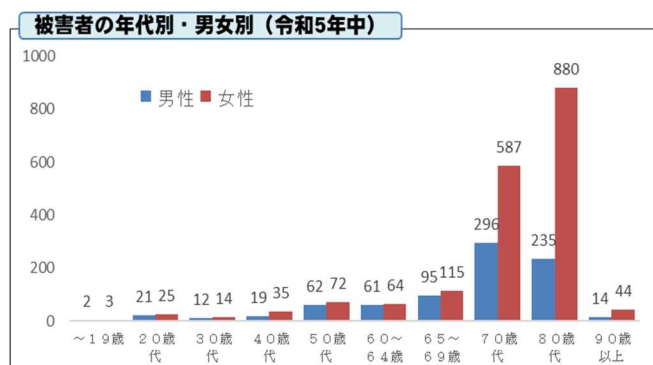
なお、被害者の年齢構成については、特殊詐欺全体の 8 5 %、還付金詐欺の 9 3 % が 6 5 歳以上の高齢者となっている。

認知件数	令和 6 年 (8 月末)	令和 5 年 (8 月末)	増 減		令和 5 年中	令和 4 年中	増 減	
			件数	増減率			件数	増減率
特殊詐欺全体	1,741	1,865	-124	-7%	2,656	2,064	+592	+29%
オレオレ詐欺	178	81	+97	+120%	117	117	0	-
預貯金詐欺	61	314	-253	-81%	408	328	+80	+24%
架空料金請求詐欺	456	482	-26	-5%	701	275	+426	+155%
融資保証金詐欺	13	5	+8	+160%	7	11	-4	-36%
還付金詐欺	835	629	+206	+33%	948	984	-36	-4%
金融商品詐欺	8	2	+6	+300%	3	1	+2	+200%
交際あっせん詐欺	1	0	+1	-	0	1	-1	-
ギャンブル詐欺	1	0	+1	-	0	3	-3	-
その他の特殊詐欺	41	0	+41	-	4	0	+4	-
キャッシュカード詐欺盗	147	352	-205	-58%	468	344	+124	+36%

被害金額	令和 6 年 (8 月末)	令和 5 年 (8 月末)	増 減		令和 5 年中	令和 4 年中	増 減	
			増 減	増減率			増 減	増減率
特殊詐欺全体	38億7,944万円	24億3,648万円	+14億4,296万円	+59%	36億6,140万円	31億8,614万円	+4億7,525万円	+15%
オレオレ詐欺	15億304万円	3億3,645万円	+11億6,659万円	+347%	6億2,121万円	3億8,801万円	+2億3,320万円	+60%
預貯金詐欺	4,946万円	2億9,658万円	-2億4,712万円	-83%	4億1,666万円	3億8,817万円	+2,848万円	+7%
架空料金請求詐欺	8億794万円	6億9,223万円	+1億1,570万円	+17%	10億4,577万円	8億4,828万円	+1億9,748万円	+23%
融資保証金詐欺	1,366万円	1,247万円	+118万円	+9%	1,535万円	2,187万円	-651万円	-30%
還付金詐欺	11億3,414万円	6億1,365万円	+5億2,049万円	+85%	9億6,485万円	10億3,874万円	-7,388万円	-7%
金融商品詐欺	5,621万円	1,965万円	+3,656万円	+186%	2,455万円	2,700万円	-245万円	-9%
交際あっせん詐欺	10万円	0	+10万円	-	0	1,015万円	-1,015万円	-
ギャンブル詐欺	1,288万円	0	+1,288万円	-	0	1,150万円	-1,150万円	-
その他の特殊詐欺	1億1,460万円	0	+1億1,460万円	-	1,320万円	0	+1,320万円	-
キャッシュカード詐欺盗	1億8,737万円	4億6,542万円	-2億7,804万円	-60%	5億5,979万円	4億5,240万円	+1億738万円	+24%

※令和 4, 5 年は確定値、令和 6 年は速報値。被害金額は、千の位を切り捨てた額を示す。

※被害金額は、キャッシュカード手交型及び窃取型の特殊詐欺における A T M 引出（窃取）額を含む。



65歳以上の高齢者が占める割合（令和 5 年中）

特殊詐欺全体	8 5 %
◆ オレオレ詐欺	6 5 %
◆ 預貯金詐欺	9 9 %
◆ 架空料金請求詐欺	6 1 %
◆ 還付金詐欺	9 3 %
◆ キャッシュカード詐欺盗	9 9 %

(2) 特殊詐欺の犯行の主な手口

ア 息子や警察官等を騙るオレオレ詐欺

令和５年中のオレオレ詐欺における要求手段は９９％が固定電話に対する架電であり、被害品の交付形態は、「現金手交」が５３％、次いで「振込による交付」が４４％である。

具体的な手口は、息子等を騙り、被害者の自宅の固定電話に電話を架け、「会社の金を使い込んでしまい訴訟を起こされそう」、「不倫相手を妊娠させてしまった」等と申し向け、「訴訟費用」や「示談金」等と称して被害者の自宅等を訪れてお金をだまし取るものである。また、警察官等を騙り、「詐欺の犯人を捕まえたが、あなた名義のキャッシュカードを持っていた」、「あなたも共犯者として逮捕状が出ている」等と申し向け、「逮捕回避の保証金」や「資金調査」等と称して、指定口座への振込等によりお金をだまし取る手口も増加している。

イ 市役所職員や銀行職員等を騙る還付金詐欺

令和５年中の還付金詐欺における被害品の交付形態は、すべて「振込による交付」であり、振込の際に使用したＡＴＭは、無人ＡＴＭ及び無人状態になったＡＴＭ（店舗営業時間外であり無人状態となっているＡＴＭ）が９５％となっている。

具体的な手口としては、犯人が市役所職員等を騙り、被害者の自宅の固定電話に電話を架け「医療費の還付金がある。」、「申請期限が過ぎており、申請手続きが必要である。受取の口座はどの銀行がいいか。」等と申し向けて保有口座を聞き出し、続いて銀行職員等を騙って電話を架け「手続きのためにＡＴＭへ行き、着けばサポートセンターへ電話してください。」等とＡＴＭに誘導し、携帯電話で通話しながらＡＴＭの操作方法を指示し、お金を振り込ませるものである。

ウ プリペイド型電子マネーを利用した架空料金請求詐欺

令和５年中の架空料金請求詐欺における被害品の交付形態は、「電子マネー型（プリペイド型電子マネーを被害者に購入させ、その電子マネーを使用するためのカード番号等を犯人グループが聞き取り、その電子マネーの額面金額をだまし取る手口）」が全体の７２％、次いで「振込による交付」が２５％となっており、プリペイド型電子マネーの購入場所は、コンビニエンスストアが９９％である。

具体的な手口としては、被害者のパソコン画面に「ウイルスに感染している。」等のポップアップを表示させたり、携帯電話等に「料金の未納」に関するメールを送信した上で、代金支払いの手段としてコンビニエンスストア等でプリペイド型電子マネーを購入させて、当該電子マネーのカード番号等を聞き取るなどして当該電子マネーの金額をだまし取るものである。

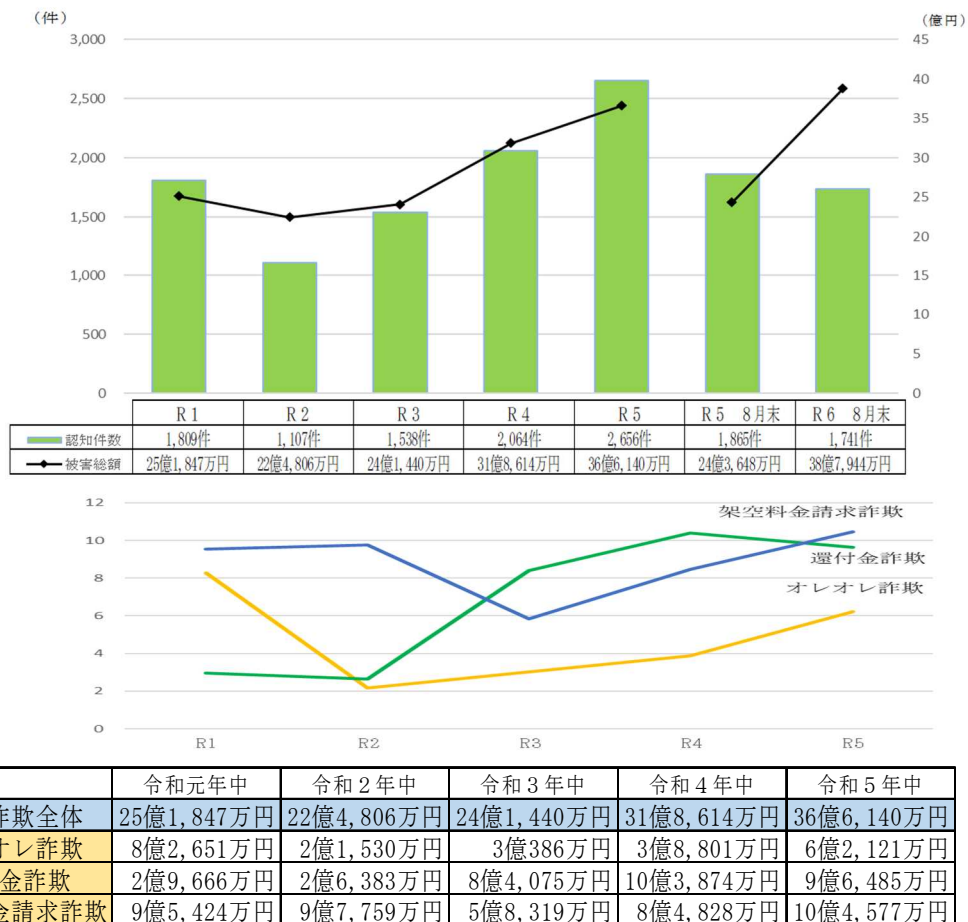
(3) 特殊詐欺被害防止対策上の課題

ア 現行条例制定後の経緯

令和元年に、特殊詐欺の根絶に向け、改正大阪府安全なまちづくり条例が施行された。同条例は、大阪府における施策推進の他、府民及び事業者等の被害防止に関する努力義務を盛り込んだものであった。

同条例施行の時期が、新型コロナウイルス感染症蔓延の時期と重なることなど

から、条例改正との因果関係は必ずしも明らかではないが、大阪府における特殊詐欺の認知件数及び被害金額は、一時的に微減した。しかし、その後、再び、状況は悪化し、令和5年における特殊詐欺の認知件数が過去最多となっており、現状よりさらに踏み込んだ対策が必要である。



イ 被害防止対策の必要性

特殊詐欺の手口は、日々変化し、より複雑化・巧妙化しており、その背景には、匿名・流動型犯罪グループの関与が認められる。警察庁では、一昨年、この種の犯罪集団の実態解明、取締り等の対策を強化する旨を表明しており、本年6月18日に開催された犯罪対策閣僚会議においても、「国民を詐欺から守るための総合対策」が示され、国を挙げての対策が進められている。

大阪府においても、改正大阪府安全なまちづくり条例をもとに様々な施策を展開しており、大阪府警察では、本年4月から捜査体制を改変、増員するなど、この種の犯罪への対策を更に強化しているところである。

これらの社会情勢、被害実態等を踏まえつつ、特殊詐欺の被害を防止するためには、警察による取締り、府や各市町村等行政機関における対策推進はもとより、事業活動の一部が犯行ツールとして利用されることを防止する各事業者による対策の強化、府民自身による各種対策への理解と協力が必要不可欠である。被害沈静化のためには、国全体での法整備等の取組が必要と考えるが、大阪府の危機的な状況や特殊詐欺の特性を踏まえれば、国の動きを待つのではなく、オール大阪で防犯レ

ベルを引き上げ特殊詐欺の被害防止に向けた取組を進める必要がある。

ウ 被害実態に着目した事業者による対策の必要性

被害の多い類型の中でも、還付金詐欺は、送金手段としてＡＴＭが利用され、架空料金請求詐欺はプリペイド型電子マネーが利用されることが多い。一旦だまされた被害者が、自ら詐欺に気づくことは難しく、送金を行う場面や店舗でプリペイド型電子マネーを購入する場面で対策をとることが必要になる。

現時点においても各事業者には、府民への周知、被害防止のための取組を講じていただいているところではあるが、被害状況からすれば、事業者の更なる対策の強化への協力が極めて重要なポイントとなる。中でも金融機関、コンビニエンスストアへの更なる対策の協力依頼は必要不可欠である。

エ 府民の各種対策への理解と協力を得るための情報発信の必要性

特殊詐欺被害を防ぐために、まずは、府民自身が特殊詐欺に関する知識や理解を深め、自ら特殊詐欺を看破し被害を未然に防止することが重要である。しかしながら、特殊詐欺被害の手口等を知っていたがだまされてしまったというケースは少なくない(※１)。また、一旦、犯人の巧妙な欺罔行為を真実と信じ込んでしまうと、他者からだまされているとの助言、忠告があったとしても、その状態を解くことが難しいケースもある。

府民には、被害予防のため、府民自身がこれまで以上に特殊詐欺に対する理解を深め、自衛力を高めるとともに、被害に遭っているおそれがある者を発見すれば、注意喚起の声掛けを行うなどの行動が重要である。

そのために、大阪府や市町村、警察による情報発信は非常に重要であり、府民の自主防犯行動、意識の醸成を図っていく上で、必要な情報を府民が得られるように、情報発信の手段や方法にも配意し、より一層具体的かつ訴求力の高い広報啓発を推進する必要がある。

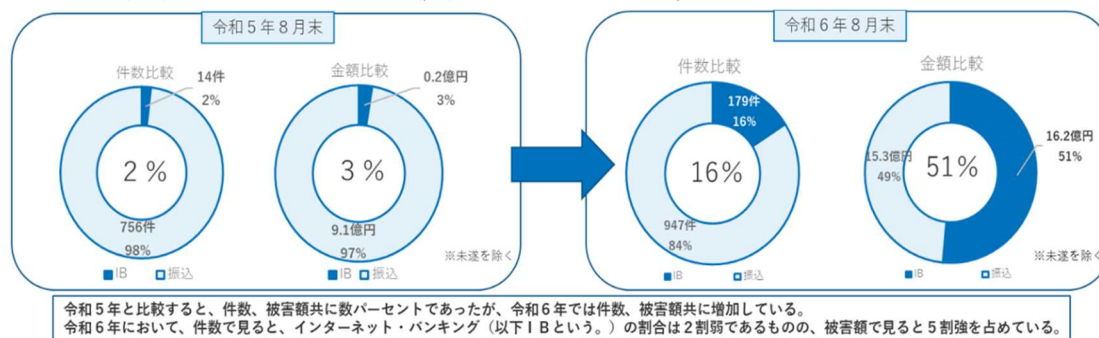
※１ 第二回大阪府特殊詐欺対策審議会資料「府民に対する特殊詐欺対策アンケート結果について」参照。

オ その他

不特定多数への詐欺行為という点で、特殊詐欺被害と共通点のあるＳＮＳ型投資・ロマンス詐欺が、特殊詐欺以上に激増している。これら被害については、被害者の年齢層やその手口における違いはあるが、特殊詐欺対策に加えて、対策を講じていく必要がある。

認知件数	令和6年 (8月末)	令和5年 (8月末)	増 減	
			件数	増減率
ＳＮＳ型投資・ロマンス詐欺全体	648	210	+438	+209%
ＳＮＳ型投資詐欺	516	110	+406	+369%
ＳＮＳ型ロマンス詐欺 (投資名目)	78	—	—	—
ＳＮＳ型ロマンス詐欺 (その他のロマンス名目)	54	100	-46	-46%
被害金額	令和6年 (8月末)	令和5年 (8月末)	増 減	
			増 減	増減率
ＳＮＳ型投資・ロマンス詐欺全体	79億6,926万円	19億8,244万円	+59億8,682万円	+302%
ＳＮＳ型投資詐欺	65億208万円	11億9,154万円	+53億1,054万円	+446%
ＳＮＳ型ロマンス詐欺 (投資名目)	11億8,203万円	—	—	—
ＳＮＳ型ロマンス詐欺 (その他のロマンス名目)	2億8,514万円	7億9,090万円	-5億575万円	-64%

さらに、特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺は、これまでのような窓口やATMを利用した振込手続により金銭をだまし取る手口に加え、本年に入りインターネット・バンキングを利用した振込手続による被害が急増している。「国民を詐欺から守るための総合対策」においても、インターネット・バンキングによる被害について問題が指摘されているが、今後、国による対策にも留意した上で、この手口による被害事案への対策の検討が必要である。



3 規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策

上記、特殊詐欺被害防止対策の現状、課題を踏まえ、本年6月27日に開催された第22回大阪府安全なまちづくり推進会議総会において、同会議の会長を務める吉村知事より、特殊詐欺の根絶に向けた取組をさらに強化するため、大阪府安全なまちづくり条例の改正について検討する旨及び当審議会による検討について言及された。

当審議会は、上記吉村知事の発言を受けた大阪府公安委員会から、「規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策」についての諮問を受け、下記(1)から(5)の5項目について検討、審議を行い、項目ごとに答申することとした。

(1) 携帯電話で通話しながらATMを操作することの禁止

- ア 事業者は、高齢者が携帯電話で通話しながらATMを操作しないための措置を講じる。
- イ 高齢者は、ATM設置者が前項の規定に基づき講ずる措置に従い、携帯電話で通話しながら、ATMを操作してはならない。
- ウ 府は、高齢者が携帯電話で通話しながらATMを操作しないよう広報、啓発等を行う。

現在、還付金詐欺被害の発生件数について、大阪府が全国ワースト1になるという危機的な状況にある。現行条例においても、「特殊詐欺の根絶に向けた施策の推進」や「特殊詐欺の根絶に向けた府民及び事業者等の努力義務」などが規定されており、各種対策や取組が進められているが、より積極的な対応が必要である。

還付金詐欺の手口は、犯人が携帯電話での通話によって、被害者にATMを誤操作させ、犯人側の口座に金銭を振り込ませるものが殆どである。また、被害は、高齢者に集中しており、かつ犯罪に利用されるATMは、その95%が無人ATM及び無人状態になったATMである。

このような状況を踏まえると、被害予防のためには、まず、被害が顕著に多い高齢者に対して、携帯電話で通話しながらATMを操作することを禁止し、その危険性を

これまで以上に強いメッセージ性をもって周知することが必要である。なお、このような禁止が、ＡＴＭ利用者に不便を与えないかという議論はあるが、大阪府内数箇所のＡＴＭでの調査やアンケート調査を実施したところ、携帯電話で通話しながらＡＴＭを操作している人はほとんどいないという結果（※２）であり、過度な制約になるとは考えにくい。また、現在の被害状況に鑑みれば、府民が、相互に財産を守るという観点から、多少の不便は甘受いただくべきものと考ええる。

しかし、当然のことながら、全ての高齢者がこの制度を理解し、これを実践することは不可能である。こうした中で、犯人側からの携帯電話での指示によるＡＴＭでの振込を回避していくためには、ＡＴＭを設置する事業者において、高齢者が、携帯電話で通話しながらＡＴＭの操作を行わないように一定の措置をとっていただくことが重要であると考えられるところであり、この点を条例化することが有益である。なお、この点、銀行法第１条等においては、預金者保護の視点を定めているが、ＡＴＭの操作に必ずしも習熟しない者が狙われ詐欺被害の道具に利用されている現状に鑑みれば、同法の趣旨からしても、金融機関等にはより積極的な協力が求められるといえる。

ＡＴＭ設置者において、実施いただくべき措置内容は、様々ありうるところである。ひとまずは、効果的にチラシやポスター等を掲示することによる注意喚起・啓発が考えられるが、今後の情勢により、ＡＩカメラ等によって携帯電話使用者を検知する方法や各種システムの改修等なども考えられる。この点は、今後、大阪府や大阪府警察において、金融機関等と緊密に連携し意見交換を重ね、効果や実現可能性等についても考慮した上で、どのような措置を講じるのかを具体的に指針で示すべきである。

現段階においては、「携帯電話で通話しながらＡＴＭを操作しない」ことが、社会の常識となるよう、大阪府から府民への周知・啓発に加え、事業者による注意喚起や広報啓発を積極的に行うことを中心とした指針等を定め、その後、各種技術の導入等について効果や実現可能性を見極めながら順次取り組むこととすべきである。なお、本項目における審議に際しては、当初は金融機関のみに「携帯電話で通話しながらＡＴＭを操作することを禁止する措置を講じる」義務を課す方向で検討したが、金融機関に義務を課すだけでは、本来の目的を達成しがたいとの意見があり、高齢者に対しても、「携帯電話で通話しながらＡＴＭを操作しない」義務を課すことが必要であるとの意見となった経緯がある。但し、この点は、あくまで高齢者の自衛意識を高める目的であり、この規定をもとに、携帯電話を使用した高齢者に詐欺被害に遭った責任があると考えることがあってはならないとの意見があった。

※２ 第二回大阪府特殊詐欺対策審議会資料「ＡＴＭ利用者調査結果」、「府民に対する特殊詐欺対策アンケート結果について」参照。

(2) 金融機関からの通報

- ア 金融機関は、特殊詐欺等被害のおそれがある取引を認めた場合は、警察への通報
その他必要な措置を行う。
- イ 警察は、金融機関に対し、前項の取引と判断するために必要な情報を提供する。

金融機関から警察に対して、特殊詐欺被害のおそれがある場合に通報を行うことは、被害拡大防止に非常に有効な手法である。本項目については、令和元年の条例改正に際して検討がなされ、努力義務として規定された経緯があるが、増加し続ける特殊詐欺被害への対応として、より前進した対応を行う必要性が認められる。

現在においても、犯罪による収益の移転防止に関する法律に基づいて、金融機関から金融庁に対して、疑わしい取引の届出がなされており、加えて、各金融機関においてモニタリング等により特殊詐欺等の被害に遭っているおそれがある取引を認めた場合は、当該預金者への確認や警察に相談を促す等の対策を行っているところである。しかし、上記被害状況に鑑みれば、金融機関と大阪府警察とが連携を深め、被害の疑いのある取引を認知した場合に、さらに適切に通報が行われる体制が確立されるべきである。

但し、金融機関において、日常行われる取引の大半は正常なものであり、いたずらに膨大な通報を求めることは、金融機関側、捜査機関側双方にとって、負担となるだけである。また、各金融機関で導入されているモニタリングシステム等が異なるという実情もあるため、通報の対象となるべき疑いのある取引の内容や通報の方法については、捜査機関側と金融機関とで、事前に十分協議するなどし、各金融機関のシステム、検知体制等に応じて、実施可能な範囲で通報を求めるよう配慮する必要がある。

また、本年8月23日に、金融庁と警察庁の連名で、各金融機関団体に対して、「法人口座を含む預貯金口座の不正利用等防止に向けた対策の一層の強化」についての要請文が発出されていることにも留意する必要がある。同要請で、金融機関は、モニタリングにより、詐欺の被害のおそれが高いと判断される取引を検知した場合には、管轄する都道府県警察へ必要な情報を迅速に提供するものとされ、これに基づいて、現在、都道府県警察への情報提供について順次調整を行っているところである。大阪府警察は、これらの状況を踏まえ、同調整により構築された情報提供の対応要領を踏まえた上で、国と大阪府において、二重の対応を求めることがないよう配慮しつつ、必要な対策を検討していく必要がある。

(3) プリペイド型電子マネー販売時の確認

- | | |
|---|---|
| ア | プリペイド型電子マネーを販売する事業者は、被害を防止するための注意喚起を行う。 |
| イ | 事業者は、一定額以上のプリペイド型電子マネーを販売するときは、購入者が特殊詐欺等の被害に遭うおそれがないか確認するための措置を講じる。 |
| ウ | 事業者は、特殊詐欺等被害のおそれがあると認めた場合は、警察への通報等の必要な措置を行う。 |
| エ | 購入者は、購入時の確認等に応じる。 |

特殊詐欺被害の中でも、架空料金請求詐欺は、全国的に見て大阪府での発生が多く、本年8月末現在においても、被害金額は過去最多となった昨年を上回る勢いである。

その主な手口は、前述のとおり、コンビニエンスストア等でプリペイド型電子マネー

一を被害者に購入させ、その電子マネーを使用するためのカード番号等を犯人グループが聞き取り、その電子マネーの額面金額をだまし取るというものである。このような手口では、だまされてから被害に遭うまでの間において、プリペイド型電子マネー販売時しか他者が介在できる機会がないことも多く、この種の被害を防止するためには販売業者による被害確認等の水際対策が極めて重要である。

本項目については、現行条例において、既に事業者には犯行手段として利用されないための措置を講ずるよう努力義務が課されており、現状でも、一定程度、コンビニエンスストア等において声掛けなどを行うことで、多くの未然防止がなされている状況ではある。しかし、大阪府内における被害状況を見れば、同様の手口による被害防止のためには、この様な声掛けをより進め、プリペイド型電子マネー販売時に詐欺被害にあっているおそれがないか確認することを徹底し、仮に、被害のおそれを認めた場合には、捜査機関に通報等を行う対処を求めることで、被害防止の実を挙げる必要がある。

ただ、事業者に、販売時の確認義務を課することについては、

- 電子マネーの購入の大半は正常な取引である
- 店員が声掛けなどを行ったところ、購入者とトラブルになることがある
- 高校生等の若年者から外国人に至るまで幅広い層の従業員が勤務している
- 履行できなかった場合に被害者からの訴訟リスクを負う可能性がある
- 特殊詐欺被害防止対策は本来、大阪府・大阪府警察の責務であり、コンビニエンスストアは協力している立場であることから、努力義務は理解できるが義務化はなじまない

との意見もあった。しかし、高額なプリペイド型電子マネー販売が、詐欺の手段として利用されており、多くの被害が発生していることに鑑みれば、これを販売する事業者には、確認を実施するための措置を講じていただくべきものと考えられる。但し、事業者側における確認時の負担を軽減するため、確認義務を課す対象を一定額以上のプリペイド型電子マネー販売時とすることや、購入者側に対しても確認に応じる義務を条例化し、これを周知するなどの対処は必要である。

なお、販売者は必ずしも事業者ではないため、事業者がすべきことは「従業員教育や環境の整備等も含めた、確認するための措置を講じること」であるとの意見があった。本項目においては「販売の際に被害のおそれがないか確認すること」が重点であることから、この点については、行為の主体及び課すべき義務の内容について、さらに検討して条文化すべきである。

さらに、事業者や従業員が特殊詐欺被害の疑いを認めた際に、どうしても通報が困難という場面もありうるので、必ず通報をしなければならないという義務は現場の過度な負担になるとの意見があった。そのため、通報のみを義務化するのではなく、通報を含むその他の被害防止に必要な措置を行うことを義務化する方が、現場の負担を考慮すれば好ましいと思われる。

また、確認方法や講じる措置についても、警察側から提供される被害防止のための各種ツール等を示して「詐欺被害かどうかを確認」し、「確認の結果、詐欺被害の疑念が生じた場合の通報等の措置」を行うなど、取るべき措置を指針等で具体的に定め

ることにより負担が軽減されることが考えられる。

なお、販売時の確認を確実に履行するための手段としては、従業員等からの声掛け以外にも、現在酒やたばこを販売する際に年齢確認を確実にを行っているように、レジカスタマー画面での確認等、一定のコスト負担は要するもののシステム改修等を行うことでも対処することが可能であるとも考えられる。但し、このようにシステム化する場合には、単に機械的に画面の該当箇所を押させるだけの対応とならないよう、確認事項・回答方法等を工夫し、真に実効性のある内容となるよう、被害実態に応じた対策を行うことが必要である。

(4) A T Mでの振込上限額の設定

金融機関は、高齢者のA T M取引における一日の振込限度額を引き下げる。

還付金詐欺被害の現状を見れば、一日に複数回A T Mから振込をさせられ、結果としてより高額な被害に遭うケースが多いことから、一日の振込限度額を設定し、被害拡大を防止する措置が重要である。

実際、令和5年における被害実態をもとに、70歳以上の方を対象に一日の振込限度額を20万円に制限をした場合、60%以上被害額を減少させることができる試算があり、大きな抑止効果が期待できる。現在においても地方銀行や信用金庫、信用組合等は、年齢や過去のA T Mでの振込実績の有無を踏まえつつ、A T Mでの振込における上限額を引き下げる措置を行っているが、この取組をさらに進め、より積極的に被害防止を行う必要がある。

この点、A T Mからの振込における上限額の設定についても、前述の「国民を詐欺から守るための総合対策」を受けて、現在、警察庁と全国銀行協会との間で慎重に議論がなされている。そのため、同議論の結果と異なる二重基準や繰り返しのシステム改修を避けるため、国レベルでの議論が終了するまでは、金融機関の自主的取組に委ねる方がよいのではないかという意見もあった。

しかしながら、大阪府内での還付金詐欺は、全国でもワースト1となるなど、他の都道府県と被害金額に大きな差がある。本年8月末現在、大阪府内において毎日1,500万円以上が特殊詐欺の被害に遭っている現状に鑑みれば、国の方針を待つのではなく、大阪府において速やかに必要な対策を講じるべきである。また、上記銀行法の趣旨等に鑑みれば、金融機関は、より積極的に、顧客である預金者保護の対応を行うべき立場にあるものといえる。

但し、金融機関によって、事業規模や顧客数、営業地域等は異なり、国や他の都道府県からの個別要請がなされる可能性もあることから、全ての金融機関について一律的な対応を求めることは困難な側面もある。上記国における議論によって、二重基準となることを避けることや各金融機関でシステム等が異なることも考慮し、制限額や要件について一定の柔軟性を持たせることやシステム改修等に要する時間的猶予を確保すべきであるとの意見や、金融機関の対処を努力義務にとどめることによって、各金融機関においてより速やかに対応が実施できるのでないかという意見もあった。

二重基準の回避、システム対応への猶予は現実的に必要であることから、実施すべき制限の基準（金額のみならず、対象となる顧客の年齢、取引実績等）や運用開始時期などについて、大阪府や大阪府警察と金融機関が連携して詳細な検討を行い、特殊詐欺被害を抑止するために真に効果が発揮され、かつ、金融サービスの利用者への利便性への影響や、各金融機関の業務への影響等にも十分配慮した取組とすることが必要である。

振込限度額引き下げは、その他の項目に比しても、特殊詐欺の被害抑止に特に重要なものであると考えられることから、上記の意見等も踏まえた上で、改正条例に盛り込み、各金融機関において可能な限り速やかに当該取組を推進していくべきである。

(5) 府民の自主防犯行動を促進するための情報発信

- ア 府及び警察は、特殊詐欺等の手口、発生日時等に関する情報を発信する。
- イ 府及び警察は、事業者による特殊詐欺等被害の防止に効果的な取組について公表する。

府民の自主防犯行動を促進するための情報発信については、現状においても大阪府や大阪府警察において、安まちメールや安まちアプリ、X（エックス）やInstagram等のSNS、各種広報媒体等を活用して、広報啓発を行っているところであり、特殊詐欺全般に対する注意喚起やアポ電等（特殊詐欺の犯人と思われる人物からの電話やメール等特殊詐欺の予兆となる電話等）を認知した際に個別に安まちメールで注意喚起を行っているが、その場所的情報は、一定程度抽象化されたものにとどまっている。

しかし、この様な犯罪情報は、身近でタイムリーな情報ほど伝わりやすい。無論、プライバシー等に配慮する必要があるが、例えば、被害者が実際に、誘導され振込を行ったATM設置場所の情報などは、府民に対してより具体的な注意喚起となり、被害予防のために有効なことがある。

一方、具体的にATMが設置されている店舗名などを公表することは、風評被害等も起こりうるとの意見もあった。そもそも被害について当該店舗に責任があるものではないため、発信内容については一定の配慮も必要である。

また、この様な情報発信については、情報がいかに伝達されるかについても関心を払い、有効な方法をとることが必要である。高齢者としては、情報を受け取る機会も少ないと感じており、あらゆる機会を通じた情報発信が重要という意見もあった。

特殊詐欺全体の発生状況等について、現在実施している大阪府警察のウェブサイト等への掲載に加え、大阪府及び大阪府警察においては、今以上に、より分かりやすく、情報を伝えるべき年代に伝わるような方法を考え、訴求力の高い広報啓発を行う必要がある。特に、この様な情報発信については、民間との連携も不可欠である。

例えば、金融機関においても、大阪府や大阪府警察が発信する情報をもとに、高齢顧客に対して、被害状況を広報するなどすれば、より一層府民に情報が届きやすくなる。大阪府等においては、「効果的な取組」をしている事業者等を積極的に公表、表彰等することで、この様な動きを促進させることも検討すべきである。

4 総括

本審議会において、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諮問がなされ、前記5項目について審議を行った。

前述のとおり、令和元年に改正された現行の「大阪府安全なまちづくり条例」施行下において、特殊詐欺が増加している現状に鑑みれば、より踏み込んだ対策が必要である。前記5項目について、配慮すべき内容も踏まえた上で、現行条例に盛り込み、事業者や府民が行うべき行動を示すとともに、府が改正条例の周知を徹底し、継続的に広報・啓発を強力に推進することで、特殊詐欺被害抑止対策を進めるべきとの結論に至った。

5 条例化に伴う配慮事項

条例改正のために検討を行った各項目については、事業者、特に金融機関やコンビニエンスストア等について一定の義務を課すこととなるため、各項目において、実効性や有用性、対応までに必要な猶予期間を考慮した上で、事業者の実情を考慮した対策を求めるなどの配慮が必要になるほか、大阪府が先頭に立って、条例改正の効果を持続的なものにするための広報啓発等に関する予算措置についての検討や、警察による店舗巡回や防犯訓練の実施、地域のコミュニケーションを強化する対策が必要である。

なお、上記の通り、現在急増しているSNS型投資・ロマンス詐欺等の被害は、現行の定義では特殊詐欺に含まれないが、今回の改正項目で抑止効果が見込まれるものもあることから、条例改正にあたって、対象犯罪とすることを検討すべきである。

さらに、現在、インターネット・バンキングを利用した振込による被害が急増している。インターネット・バンキングによる振込上限額は総じて高額であることから、被害金額が極めて高額となる場合が少なくない。「国民を詐欺から守るための総合対策」、「法人口座を含む預貯金口座の不正利用等防止に向けた対策の一層の強化」等、国による各種施策の取組状況や社会情勢の変化等を見極めつつ、国とも連携して、早急に必要な対策を検討する必要がある。

加えて、特殊詐欺の手口については複雑化・巧妙化しており、また、手口が日々変化することから、今回、条例を改正した場合は、その効果等を見極めるとともに、各種対策も含め、条例の内容については今後も適宜見直すことが重要である。

6 おわりに

本審議会において、規制の強化を含めた効果的な特殊詐欺被害防止対策を審議した結果についてはこれまで述べたとおりであるが、特殊詐欺は、一度犯人から連絡があり欺罔状態に陥ると、被害者自身で被害を防ぐことが極めて困難な犯罪であるとともに、時代の変化と共に犯罪の手口が巧妙化・多様化する。また、その被害は経済的困窮をもたらすのみならず、人の精神を蝕み、生活を変容させることもある。国における一層の対策は期待されるが、特に大阪府の被害状況が深刻であることから、社会全体、すなわちオール大阪で、一層強力な被害防止対策を迅速かつ的確に推進していくことが必要である。

■ 大阪府特殊詐欺対策審議会 委員名簿【五十音順】

氏 名	所 属
石合 大悟	一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会 安全対策委員会委員長
川本 真聖	大阪弁護士会 弁護士
木ノ平 恵子	一般財団法人 大阪府老人クラブ連合会 副会長
長江 敬	一般社団法人 大阪銀行協会 専務理事
原田 章（会長）	追手門学院大学 経営学部 教授
水野 浩児	追手門学院大学 経営学部長
本 奈美	大阪商工会議所 地域振興部 次長

■ 審議経過

【第一回審議会】令和6年8月20日（火）

議 題：特殊詐欺の現状について

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 など

【第二回審議会】令和6年9月12日（木）

議 題：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

【第三回審議会】令和6年9月30日（月）

議 題：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

【第四回審議会】令和6年10月21日（月）

議 題：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

答申（案）について

【第五回審議会】令和6年11月5日（火）

議 題：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

答申（案）について