

# 受話器自動音声機能を使った危機管理について

## Research on crisis management using the handset automatic voice function

千田 眞喜子†  
Makiko Senda

### 1. はじめに

近年、警察庁[1]によると、特殊詐欺の認知件数、被害額は増加している(図-1)。特殊詐欺とは、児童等の未成年者・高齢者・認知症の方等、契約内容を十分に理解できない者に、加害者が電話やはがき(封書)等で親族や公共機関の職員等を名乗って被害者を信じ込ませ、現金やキャッシュカードを騙し取ったり、医療費の還付金を受け取れる等と言って ATM を操作させ、加害者の口座に送金させる犯罪のことである。手口は、オレオレ詐欺、預貯金詐欺、架空料金請求詐欺、還付金詐欺、融資保証金詐欺、金融商品詐欺、ギャンブル詐欺、交際あっせん詐欺、キャッシュカード詐欺等(窃盗)、その他の特殊詐欺に分類されている[2]、[3]。

ここで、「認知件数」とは、警察等捜査機関によって犯罪の発生が認知された件数をいう。認知件数と実際の発生件数は一致しないことが多いが(その差を暗数という)、公的に認知された発生件数という意味において、認知件数は単に発生件数ともいう[4]。消費者庁[5]によると、中学生の消費者相談件数は年間約 3,000 件(2017 年度受付分)であるが、トラブルなどが発生したときに警察や消費生活センター等の窓口相談される件数は全体の 7%程度と言われており、実際には年間 4 万件以上のトラブルなどが発生していることになる。つまり、被害が出る前に阻止できた件数も含めると、実際の発生件数はもっと多く、深刻な事態である。

特殊詐欺被害のほとんどが、自宅の固定電話への 1 本の電話から始まっており、2022 年 11 月及び 12 月に認知した特殊詐欺事件において、被害者への最初の接触手段の約 85%が電話で、その電話の約 97%が「固定電話」だった[6]。なお、本研究では、迷惑電話、悪質電話の両方を「迷惑電話」と称す。

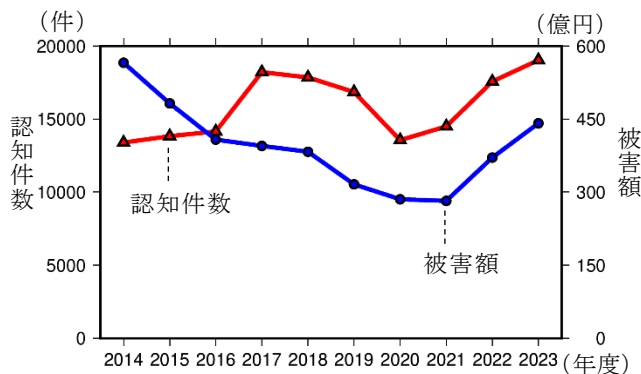


図-1 詐欺被害の認知件数と被害額の推移 (警察庁[1]を基に著者作成)。

### 2. 騙される構造とその対策

人が騙される構造とその対策について、被害者の共通点と騙される心理的プロセス、正常性バイアス、脳の構造、注意喚起対策に分けて概要をまとめる。

#### 2.1 被害者の共通点と騙される心理的プロセス

東村[7]によると、金融詐欺の被害者になる共通点は、「①身近に相談相手がいない、②人が良い、お人好しな性格の持ち主、③あいまいな対応できっぱりと断れない」としている。金融詐欺に引っかからないために「接触を断つ」ことが大原則で、警察庁等関係機関が対策として第一に挙げているのは「留守番電話の設定」であり、水際での予防策が重要である。また、「①儲け話には手は出さないこと。知らない、わかりづらい、はっきりしないことは無視すること。②きっぱり断ること、あいまいな態度・姿勢でいるから心を読まれ付け込まれる。③振り込めと言われたらまず疑うこと」が防衛策として有効である。

秋山[8]による悪徳商法に騙される心理的プロセスを図-2に示す。加害者は、まず、被害者の「感情の喚起」を利用する。身内の危機や銀行口座の不正利用などをでっち上げて、「不安や恐怖」を煽ってきたり、還付金や未公開株の入手が可能になったなどの甘い言葉で、「うれしい気分」にさせて冷静さを失わせる。「感情の喚起」を使った詐欺例としては、オレオレ詐欺、還付金詐欺、利殖商法等がある。次に、「時間的切迫状況」を作り出す。もし詐欺話を持ち掛けられたとしても、感情を落ち着かせて一度冷静になって考えれば「問題ない」と思えるかもしれない。しかし、加害者たちは時間的余裕を与えず、即座に振込みや支払いを要求してくる。お金を振り込もうと慌てて ATM に行く際に、車が利用できず自転車移動したことで道中に冷静になり、振込みをとどまった事例もある。「時間的切迫」を使った詐欺例としては、架空料金請求詐欺、送り付

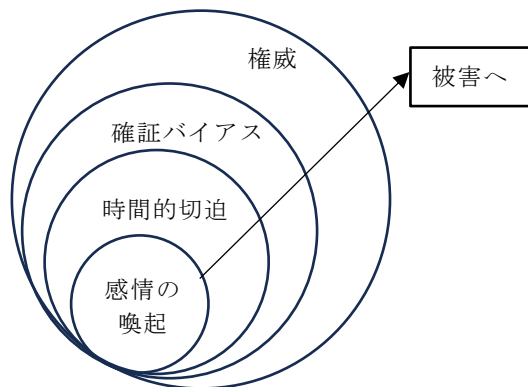


図-2 悪質商法に騙される心理的プロセス (秋山[8]より著者作成)。

†花園大学, Hanazono University

け商法等がある。そして、被害者の「確証バイアス（仮説や信念を検証する際にそれを支持する情報ばかりを集め、反証する情報を無視または集めようとしない傾向）」を利用する。人間は思い込みや先入観を修正することがとても難しい。加害者の話をいったん信じると、怪しい挙動ですら危機的状況だから相手も焦っていると誤った解釈をしてしまう。このような「心のバイアス（くせ）」により、冷静さを失った状況では疑うことすら思いつかない。「確証バイアス」を使った詐欺としては、預貯金詐欺、デート商法等がある。最後に「権威」を悪用して被害を生み出す。相手が公的機関や有名企業の人の場合、相手を疑い、指摘することは難しい。加害者たちは、警察官や銀行職員、弁護士という権威ある肩書きを悪用して、近付いてくる。また権威を悪用する例としては、裁判所の判決や企業の決済サービスに従うような理不尽な要求も含まれる。被害者が疑い指摘できないように、加害者たちは複数の権威ある人物を演じて舞台演出のように工夫を凝らしている。「権威」を使った詐欺としては、キャッシュカード詐欺盗、架空料金請求詐欺等がある。

## 2.2 正常性バイアス

特殊詐欺の被害者の9割が「私は大丈夫」と思っており、特殊詐欺は誰もが騙される可能性がある[9]。「人間は、自分が置かれた状況を客観的に理解することが難しい」ことが心理学で指摘されている。人間は、異常や危険を正しく認知する（理解する）には、より多くの情報や新しい情報を処理するためのエネルギーを脳が必要とするため、目の前の危険に対して「自分は大丈夫だ」と判断をしたり、自らが考えるのを止め周囲の人に安易に同調したりする。これは自分が置かれている状況を安全だと思い込む“正常性バイアス”が働いている状態である。正常性バイアス（Normalcy bias）は、「正常化の偏見」、「恒常性のバイアス」、「正常化バイアス」、「正常という偏見」、「正常への偏向」とも呼ばれている[10], [11], [12]。

## 2.3 脳の構造

騙されるとき脳の仕組みについては、脳の特長から考えると、「人の脳は複数のことを同時並行処理ができない」ことが前提としてある。人を人たらしめているのは脳の「前頭前野」という部分（知覚・言語・思考など知性をつかさどる）で、これは、脳の別の場所に格納されている記憶や情報を意識に上げてきて、何かのミッションがあるとそなたびあれこれ検討する。この機能があるからこそ、人類はどんな状況に置かれても柔軟に適応し、あらゆる環境下で生き抜いてきた。このように優れた働きをする前頭前野だが、ここはコンピューターのキャッシュメモリのように必要な情報を一時的に保存して情報処理をするところであり、その性能には限界がある。

前頭前野のメモリのことを「ワーキングメモリ（作業記憶）」と言い、ちょっと前にしていた作業を記憶し、再び必要になったときに取り出すというものである。このワーキングメモリは、年齢とは関係なく、誰もが3~4つしか持っておらず、「あれ」、「これ」、「それ」くらいしか同時に処理できない。いくつもの情報をどんどん入れられ、その全部が重要だ、と言われてしまうと処理が追いつかなくなることが当たり前で、特殊詐欺の加害者は、その脳の仕組みを利用して、「ストレスフルな情報や人をたくさん入れる」ことで一気に圧をかけてくる。高齢であろうとな

かろうと、このテクニックのもとでやられると、人は普段通りに思考できなくなり、稚拙な判断しかできなくなる。

また、脳には「出力依存性」もある。人に話す、文字に起こす等、記憶の引き出しの「海馬」がその情報を「必要なもの」と判断し、情報ネットワークを構築しやすい状況にし、脳を活性化させることができる。脳を活性化しておくくと騙されにくくなる[13]。

## 2.4 固定電話への注意喚起対策

固定電話での特殊詐欺の被害に遭わないような注意喚起としての対策は表-1にまとめたように様々なものがある[14], [15], [16], [17], [18], [19]。名古屋市消費生活センターの調査[15]によると、通話録音装置Aでは、1台につき1ヶ月あたり約10.2件で、警告メッセージを受けた発信者（電話をかけてきた相手）が電話を切断した。また、自動着信拒否装置Bでは、1台につき1ヶ月あたり約6.5件で、迷惑電話の恐れがある着信が表示された。

この調査での通話録音装置Aの特徴は、電話をかけてきた相手に自動で警告メッセージを流し、迷惑電話の相手があきらめる等の抑止効果が期待でき、メリットは自ら迷惑電話かどうかの判断や通話することなく、前段階で迷惑電話を予防する。常時、留守番電話にしておくことに抵抗がある場合に有効である。

また、同調査での自動着信拒否装置Bは、警視庁や県警等の行政機関や、装置利用者の情報をもとに作成され、自動で更新される迷惑電話番号リストにより、初めてかかってきた電話番号でも着信の危険度を判断し、ランプと音声で知らせる。この装置のメリットはランプと音声によるお知らせにより、迷惑電話対策の効果を実感でき、着信を拒否、許可したい番号を自ら登録することができる。常時、留守番電話にしておくこと、および警告メッセージを流し、自動録音することに抵抗がある場合に有効である。

## 3. 研究の目的

誰でも被害者になる可能性があり、特殊詐欺等の被害が発生し続けている実態を踏まえ、本調査では、固定電話への特殊詐欺等の着信通話データにおいて、受話器の自動音声アナウンスの機能の影響について分析するとともに、詐欺被害の未然防止に向けた、より効果的な被害未然防止情報発信方法を検討することを目的とする。なお、電話をかけてきた相手を「加害者」と特定できないため、本研究では「発信者」と称す。

## 4. 研究対象地域

表-2に本研究対象地域の大阪府の市町村と区域、市町村No.を示し、図-3に大阪府の市町村別の特殊詐欺の被害の認知件数と、大阪府の市町村の認知件数の平均値を示す[20]。2023年では大阪府は東京都に次いで全国で2番目に詐欺電話が多い[21]。大阪府北摂区域は、図-3に示すように、特殊詐欺の被害が大阪府の平均認知件数（60.2件）より多い市が4市（No.2, No.4, No.6, No.11）存在する区域である（大阪府警本部 2024）。また、北摂区域にある吹田警察署は2023年の特殊詐欺被害が大阪府内ワースト1であった[22]。着信通話データ収集のデータ収集の対象地区は、大阪府北摂区域のA市（詐欺グループの名簿に電話番号がある1事例）とした。また、大阪府北摂区域のB市（1事例）とC市（1事例）の固定電話所有者にも聞き取り調査を行った（どちらも詐欺グループの名簿に電話番号がな

表-1 固定電話の注意喚起対策例.

電話機の対策	留守番電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅時でも留守番電話にしておくことで、相手の声を確認してから電話に出ることができ、迷惑電話対策に有効.</li> </ul>
	家族・知人の電話番号登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>ナンバーディスプレイ等<sup>注1)</sup>と組み合わせると、家族・知人ではない電話を着信時に確認できる.</li> </ul>
	非通知拒否機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>ナンバー・ディスプレイを利用している場合、電話機に「非通知拒否機能」を設定すると、非通知からの電話を着信拒否（非通知拒否機能の付いた電話機が必要だが、ナンバーリクエストの契約は不要. 電話機の機種により、利用できる機能は異なる. 電話番号を通知できない通話や公衆電話などからの通話は自動応答の対象とならない）.</li> </ul>
対策装置の設置	通話録音装置	<ul style="list-style-type: none"> <li>「警告メッセージを流す」と「録音」をセットにすると、警告メッセージにより、迷惑電話の相手があきらめて通話を切断する等の抑止効果が期待できる.</li> <li>自ら迷惑電話かどうかの判断や通話をすることなく、前段階で迷惑電話を予防する. 常時、留守番電話にしておくことに抵抗がある場合に有効.</li> </ul>
	自動着信拒否装置	<ul style="list-style-type: none"> <li>警視庁や県警等の行政機関や、装置利用者の情報をもとに作成され、自動で更新される迷惑電話番号リストにより、初めてかかってきた電話番号でも着信の危険度を判断し、ランプと音声で知らせる.</li> <li>ランプと音声による通知により、迷惑電話対策の効果を実感でき、着信を拒否、許可したい番号を自ら登録することができる.</li> <li>常時、留守番電話にしておくこと、および警告メッセージを流し、自動録音することに抵抗がある場合に有効.</li> </ul>
電話会社等のオプション契約による対策（有料サービス、高齢者は無料のものもある）	電話番号の表示 ・ナンバーディスプレイ <sup>注1)</sup> (NTT 東日本, 西日本) ・発信者番号通知・表示サービス (ソフトバンク) ・発信番号表示 (KDDI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ナンバー・ディスプレイは、かけてきた相手の電話番号が、話に出る前に電話機等のディスプレイに表示されるサービス. 誰からかかってきたのか確認してから電話にできることができ、着信履歴が残るので、簡単にかけ直しができる, 迷惑電話対策に利用する, かけてきた相手により着信音を変える等の活用方法があり便利で安心 (ナンバー・ディスプレイ対応の電話機が必要).</li> <li>ソフトバンクや KDDI も有料オプションサービスとして行っており, それぞれ発信者番号通知・表示サービス, 発信番号表示と呼んでいる.</li> </ul>
	ナンバー・リクエスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話番号を「通知しない」でかけてきた相手に、番号を通知してかけなおしていただきたい旨を、音声で伝えるサービス. この場合、着信音はならない (かけた人には、通話料がかかる).</li> <li>本サービスの利用には、ナンバー・ディスプレイの契約が必要.</li> </ul>
	迷惑電話おことわりサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>迷惑電話を受けた直後に、契約者が電話機から登録操作を行うことで、以降同じ電話番号からかかってきた場合、契約者に代わって「こちらは、〇〇〇-△△△-□□□(迷惑電話おことわりサービス契約者の電話番号)です. この電話はお受けできません. ご了承ください. 」と自動的にメッセージで応答するサービス.</li> <li>最大6個の電話番号を拒否登録できる「迷惑電話おことわりサービス6」と、最大30個の電話番号を拒否登録できる「迷惑電話おことわりサービス30」がある.</li> </ul>
	特殊詐欺対策サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>通話録音機能付き端末 (特殊詐欺対策アダプタ) に録音した通話録音データをクラウドに転送, サーバ (特殊詐欺解析サーバ) にて解析し, 特殊詐欺が疑われる場合, 本人や親族に事前に登録した電話番号やメールアドレスに注意を促す連絡が入る.</li> </ul>
電話番号の変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話番号を変更することで、犯罪目的の電話が繰り返しかかってくるような被害を抑止することが可能. 番号変更後は、電話を受けたい人にだけ、新しい番号を知らせる.</li> <li>特殊詐欺等の犯罪被害を受けた場合、または受けるおそれがある場合は、契約者からの申し出により電話番号変更の工事費を無料 (被害を受けたことまたは被害を受けるおそれがあることを示す書面等を提出が必要な場合がある).</li> </ul>	
家庭内での声掛け	<ul style="list-style-type: none"> <li>「自分と相手以外の人物以外が介在しにくい連絡手段」で見知らぬ人と接触することを避けることを、家庭内で注意する.</li> <li>一人で重要なことを決めないように注意する.</li> </ul>	

上野ら[14], 名古屋市消費生活センター[15], NTT西日本[16], ソフトバンク[17], KDDI[18]を参考に著者作成.

注1: ナンバーディスプレイ[19]は、70歳以上の契約者または70歳以上の方と同居している場合、工事費月額利用料が無料.

表 2 大阪府内の市町村と区域

No.	市町村名	区域	No.	市町村名	区域	No.	市町村名	区域	No.	市町村名	区域
1	大阪市	大阪市	12	枚方市		22	羽曳野市		31	堺市	
2	高槻市		13	交野市		23	藤井寺市		32	高石市	
3	三島郡島本町		14	寝屋川市		24	富田林市		33	泉大津市	
4	茨木市		15	大東市	北河内	25	南河内郡太子町		34	和泉市	
5	摂津市		16	四條畷市		26	南河内郡河南町	南河内	35	岸和田市	
6	吹田市	北摂	17	門真市		27	南河内郡千早赤阪村		36	貝塚市	
7	豊能郡豊能町		18	守口市		28	松原市		37	泉佐野市	泉州
8	豊能郡能勢町		19	東大阪市		29	大阪狭山市		38	泉南市	
9	箕面市		20	八尾市	中河内	30	河内長野市		39	阪南市	
10	池田市		21	柏原市					40	泉北郡忠岡町	
11	豊中市								41	泉南郡熊取町	
									42	泉南郡田尻町	
									43	泉南郡岬町	
									44	その他・不明	

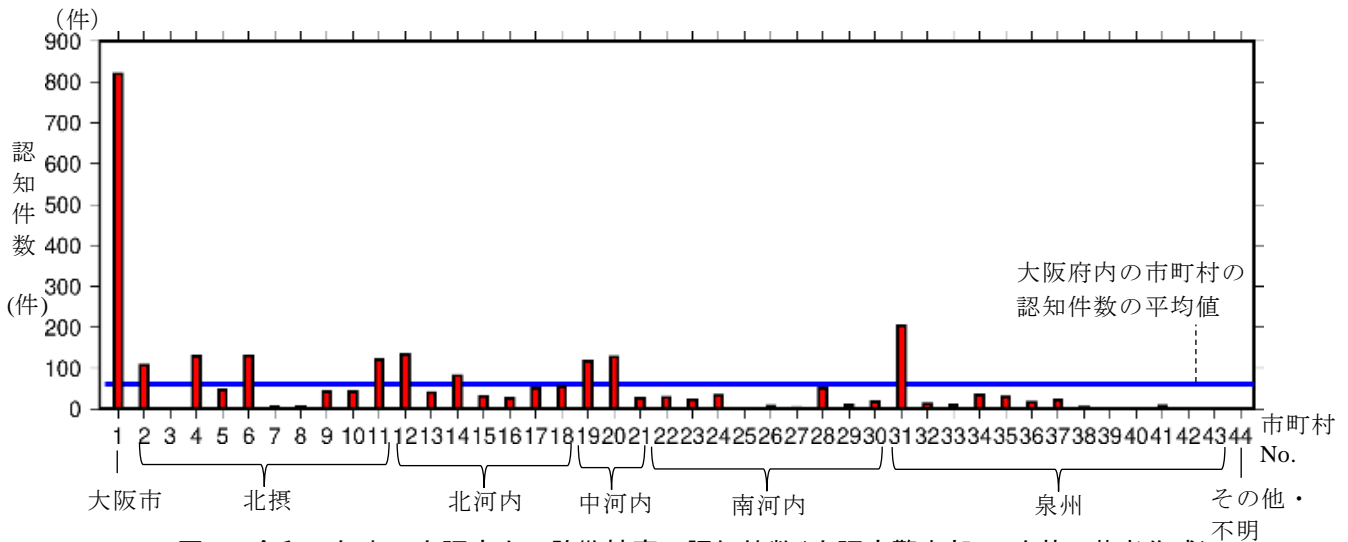


図-3 令和 5 年中の大阪府内の詐欺被害の認知件数(大阪府警本部[20]を基に著者作成)

い) . これらの A 市, B 市, C 市の特殊詐欺の認知件数は大阪府の平均認知件数より多い市である. なお, この統計数値は発生地で計上しており, 警察署認知件数とは異なる. また, 個人情報保護の観点から, No.では表記せず, 本研究では A 市, B 市, C 市と表記する.

## 5. 研究方法

A 市の固定電話のデータの調査対象期間は, 2024 年 2 月 15 日~2024 年 7 月 15 日の 5 か月間である. 固定電話の所有者 X に対して, 了承を得て通話データを取得した. 所有者 X は, 2024 年 2 月 14 日に詐欺電話がかかってきた際の看破者(詐欺電話ではないかと思いついた人)であるが, 詐欺犯罪者が持っていた名簿に電話番号が掲載されていることを警察から情報を得ていた. 通話データは着信通信日時の記録のテキストデータと, 録音内容の音声データの 2 種類である. この固定電話は, 自動録音の設定のみ行い, ナ

ンバーディスプレイ等の設定も自動音声アナウンス設定もしていない. 自動音声アナウンスの機器は受話器に外付けのタイプ(丸七株式会社製, 詐欺防止し隊, 型式 XYY-99)を用いた. これは, あえて外付けにすることにより, 見た目でも注意喚起ができるようにするためである. 受話器を上げると受話器の角度が変わることに対して機器のセンサーが働き, 受話器を上げて約 2 秒後に自動でアナウンスが 1 回だけ「この電話は特殊詐欺防止のため自動で録音させていただきます. ピーッ.」と音声が出る. 自動音声アナウンスの機器の設置は 2024 年 2 月 15 日(特殊詐欺電話のかかってきた翌日)である.

個人情報に配慮し, データは研究にしか使用しない旨を説明し X から了承を得た. 自動録音された記録から, 「知り合いからの通話は除き, 詐欺電話及び勧誘電話等のいわゆる迷惑電話の全通話数」, 「音声ガイダンスを聞いて発信者が切った回数」をカウントした. また, どの時点で通

話が切られるのかも計測した。なお、本研究での迷惑電話は、セールスも含んでいる可能性は否定できないが、何も言わずに通話を切った着信通話を迷惑電話とカウントした。

なお、3月のデータに関しては、切断回数はカウントできたが、通話切断時間を欠測した。6月の件数に関しては、6月9日～6月15日まで録音媒体のSDカードの不具合で切断回数も通話切断時間も欠測した。

一方、B市（1事例）およびC市（1事例）の固定電話の聞き取り調査は2024年4月に行った。この2事例は、詐欺グループの名簿に電話番号があるという情報が警察署からきていない。こちらは通話記録データを取得せず、自動音声アナウンスの機器の設置前と後の状況を調査した。

## 6. A市の固定電話の通信記録の調査の結果と考察

### 6.1 迷惑電話の撃退効果

図-3に2024年2月15日～同年7月15日（6月9日～6月15日まで録音媒体のSDカードの不具合で欠測）の迷惑電話の件数の件数を示す。

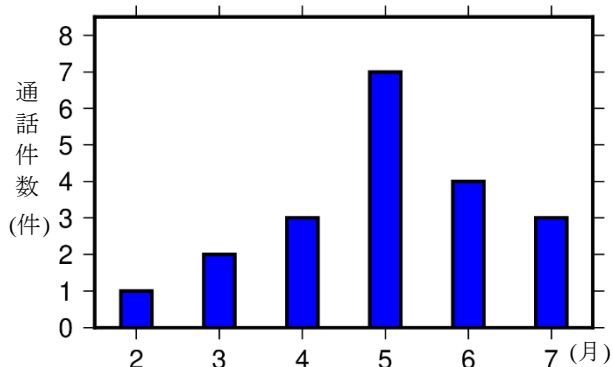


図-3 2024年2月15日～同年7月15日の発信者が自ら通話を切断した迷惑電話の件数。詐欺グループの名簿に電話番号がある1事例のみのデータ。6月の件数に関しては、6月9日～6月15日まで録音媒体のSDカードの不具合で欠測。

このように、月に数回、詐欺電話と考えられる迷惑電話を撃退しており、警察に録音された音声証拠として提出して通報されては困るような場合に、無言であるいは「もしもし」だけ話してすぐに通話を切断していることが明らかになった。

山梨県警の調査[23]によると、「会話を録音します」と警告すると、被害は出ず、利用者から「強引なセールスや迷惑な電話がかかってこなくなった」の情報提供があった。A市では、ある買い取り業者αで電話をなかなか切らない事例があった。このαは以前電話で「いらぬTVはないか？」という電話をしてきた業者であり、その際に断ったにもかかわらず再度電話をかけてくる業者であった。また、投資関連業者も、買い取り業者と同様に断っても数回繰り返しかけてきていた。本研究の事例では、強引なセールス電話に関しては抑止力はない事例もあることが明らかになった。

このような訪問購入（いわゆる訪問買取）業者や訪問販売、投資の勧誘電話に関しては、自動音声アナウンスによ

る撃退効果は少なく、通話を継続してしつこい勧誘をしていくことが明らかになった。図-4に国民生活センター[24]の調べによる訪問購入（訪問買取）の消費生活相談件数を示す。相談件数は、2019年には前年より減少しているが、ここ最近では増加傾向を示す。

訪問購入は、いきなり訪問することは違法で、事前に電話で連絡を取らないといけない。そのため以前よりこのような営業電話は増加している傾向にある。また、特定商取引法第16条では、電話勧誘を行う事業者は、商品やサービスの勧誘を行う前に、「販売業者又は役務提供事業者の氏名または名称」、「電話勧誘を行う従業員の氏名」、「販売する予定の商品や権利、サービスの種類」、「電話の目的が売買契約もしくは役務提供契約の締結について勧誘することである旨」の項目の項目を消費者に伝える必要があるとしている。これを伝えずに電話勧誘を行うと、特定商取引法第16条に違反することになるが、項目を伝えた場合は違反ではない。買い取り業者は、これを遵守した後に訪問し、消費者が被害に遭う事例がある。

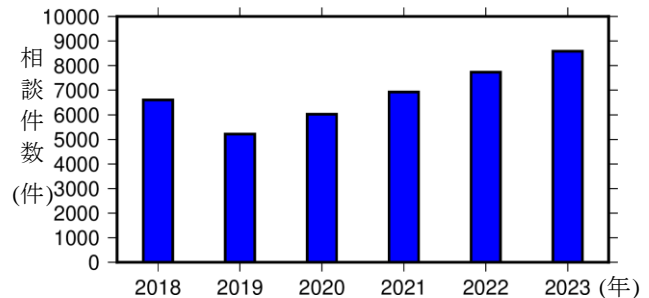


図-4 訪問購入（訪問買取）の消費生活相談件数（国民生活センター（2023）を基に著者作成）。

### 6.2 迷惑電話の切断時間

図-5に、1秒ごとの通話が切断された件数と、1秒ごとの警告の自動音声アナウンスの文言を示す。自動音声アナウンスを聞いてから通話を切断するまでのタイムラグの個人差はあると考えられるが、ここではどの時点での自動音声アナウンスが通話切断に関与するかを検討する。なお、通話の切断時間のデータに関しては、3月は切断時間を欠測、6月9日～6月15日まで録音媒体のSDカードの不具合で欠測している。

無言で発信者が通話を切断する事例のほうが、「もしもし」と発言してから切断する事例より多かった。

また、自動音声アナウンスを全て聞いてから通話を切断する事例もあったが、通話切断には3つのピーク（1秒後、3秒後、5秒後）が見られた。これらのピークの要因は、「自動音声アナウンス冒頭の「この電話は」という機械的な音声」や、「特殊詐欺防止」、「自動で録音」という文言に反応して、通話が切断されたと考えられる。

これらのことから、本研究でも発信者は「録音されること」を避けることが確かめられた。AI等で発信者の音声を人工的な音声に変えることも可能な時代であるが、録音さ



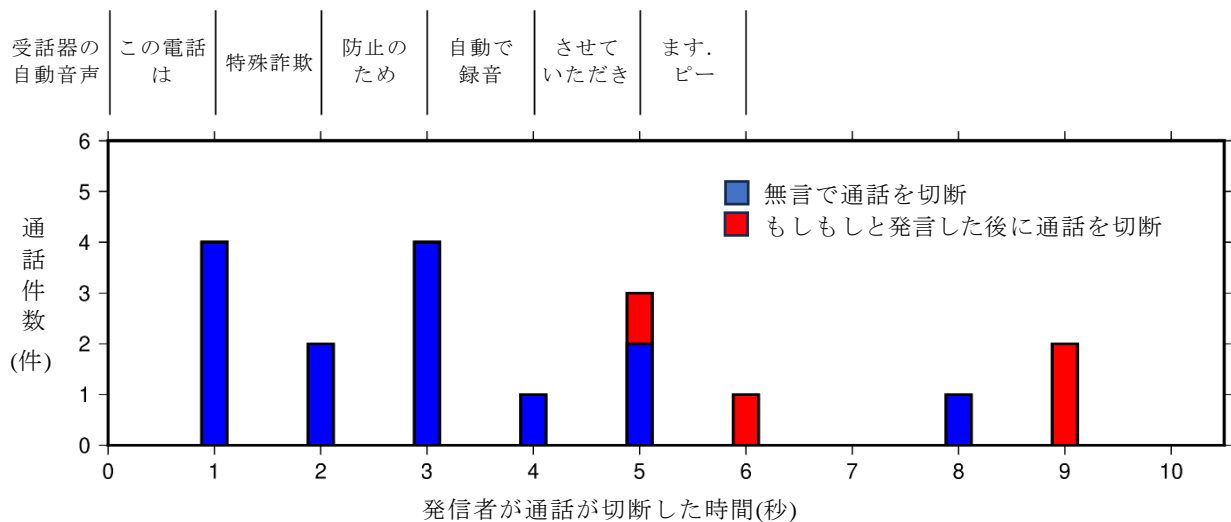


図-5 2024年2月15日～同年7月15日の発信者が自ら通話を切断した時間とその件数、受話器の警告の自動音声の文言。詐欺グループの名簿に電話番号がある1事例のみのデータ。3月のデータに関しては、通話切断時間は欠測。なお、6月9日～6月15日まで録音媒体のSDカードの不具合で欠測。

れることにより証拠が残ることを、発信者は避けていることが示唆された。

## 7. B市とC市の2か所の固定電話の聞き取り調査の結果と考察

B市とC市の2か所の固定電話所有者にも聞き取り調査を行った。自動音声アナウンス機能の機器を1か月間使用した効果について、口頭で語ってもらい、以下の話が得られた。なお、この2事例は、録音機能がない電話であり、通信記録のデータを取得していない。

- いわゆる詐欺電話撃退装置として受話器に設置したが、しつこい営業の迷惑電話が減った。
- 詐欺電話かどうかは確認できなかったが、勧誘が強い迷惑セールス電話に関して音声アナウンスが効果的であった。
- 音声アナウンスを聞いた相手が自らすぐに電話を切ることが確認でき、自分で断らなくてよいことが助かる。
- また、こちらから断りの言葉をあえて言わなくても通話を切りやすくなった。

A市の事例とは異なり、B市とC市の2か所の固定電話では、特殊詐欺まで悪質でなくても、訪問購入の、電話でアポイントをとり自宅まで押しかけて貴金属などを安く買い取るような業者等にも有効であることが示唆された。

## 8. 被害防止の実践力

「消費者力」育成・強化ワーキングチーム[25]によると、幅広い世代を対象に被害防止に必要な実践的な消費者力を育成・強化する必要がある。悪質商法等による被害を未然防止するために消費者自身が実践する力として、①違和感に「気づく力（批判的思考力）」、②きっぱりと「断る力」、③一人で抱えず「相談する力」の3つが基本的な

「消費者力」として考えられる。また、対象として高齢者・若者・学生等の被害に遭いやすい人達を考えた場合、自身だけでなく家族等周囲の「見守り」の観点も重要であり、周囲のサポートする力として、①家族等の異変に「気づく力」、②相談を勧める等の「働きかける力」も求められる。

自分は大丈夫と思わず、誰でも被害に遭うと考え、被害対策グッズの利用、被害対策機能の利用、上記の本人の「気づく力」・「断る力」・「相談する力」の育成・強化、周囲のサポート力の育成・強化が、被害防止に効果的である。

警察と自治体の連携での被害防止の事例として、例えば、大阪府警と吹田市の取り組みがある。特殊詐欺被害が大阪府内66署で2023年最多の府警吹田署管内で、同署や吹田市が一体となり、ワースト1返上への対策（市から補助金1万円が出る他、電話機選びから設置、補助金の申請、家電量販店と自宅の送迎に至るまで署員が付きっきりでサポート）を展開している[22]。また、淀川警察署と淀川区役所では、特殊詐欺から高齢者を守るために、淀川区内の地域で、特殊詐欺に関する被害等が連続して発生していることを淀川警察署が認識した際、同署からの依頼により、注意喚起のため防災行政無線（屋外スピーカー）から注意喚起の放送をしている[26]。大阪市では、大阪市内在住の高齢者（65歳以上）の方のみの世帯および大阪市内在住の高齢者（65歳以上）の方を含む世帯に、希望者の申請により自動通話録音機の無償貸与を行っている[27]。東京都では、「特殊詐欺被害防止に向けた体験型啓発事業」、「特殊詐欺被害防止に向けたターゲティング広告による広報事業」、「特殊詐欺被害防止公演（寸劇）」、「被害防止対策」、「金融機関職員向け特殊詐欺被害防止研修会」等の取り組みを行っている[28]。東京都の場合は「被害防止」と共に「被害防止」にも取り組んでいる。

補助金費用やサポート人員等、様々な対策が必要であるが、このような被害防止の取り組みが他の自治体にも広がっていくことが望まれる。

## 9. まとめ

受話器自動音声機能を使った迷惑電話への危機管理について、通信記録の録音から迷惑電話の撃退効果を分析した。

自動音声アナウンスを聞いて、無言での通話を切断する事例がほとんどで、自動音声アナウンスの途中で通話切断も多かったが、自動音声アナウンスを全て聞いてから切断する事例は少なかった。また、「もしもし」だけ発言した後、自動音声アナウンスを聞いてからすぐに切断する事例もあった。このように、警察に録音された発信者の音声証拠として提出され、通報されては困る発信者には、効果的であった。一方、買い取り業者や訪問販売、投資の勧誘電話に関しては、自動音声アナウンスの効果がある場合と、効果がなく通話を切断しない事例があった。機能に頼るだけでなく、常に注意をしておく必要があることが示唆された。

## 10. 今後の課題

今回はデータの調査期間が少ないため、今後も研究を継続し、より効果的な詐欺被害未然防止対策を検討していく。また、詐欺対策として、電話では現在各種対応策が増えてきているが、引き続き対応策を調査する。なお、本研究では3つの固定電話の回線のみでの分析であるので、データ数が少なく客観性に欠ける可能性は否定できない。しかしながら、特殊詐欺電話がまったくかかってこない回線もあり、データ収集方法に工夫が必要である。今後、特殊詐欺電話がかかってきた電話回線のデータを増やしていく予定である。

また、自宅へ直接訪問する悪質業者への対応機器（迷惑対策のインターフォン機器等）や対応策も研究対象に加えていく。

## 11. 参考文献

- [1] 警察庁 (2024a) 令和5年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について (暫定値版), <https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/hurikomesagitoukuei2023.pdf>, (参照日: 2024/05/01) .
- [2] 警察庁 (2024b) 特殊詐欺の手口と対策, <https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/>, (参照日: 2024/05/01) .
- [3] 警視庁 (2024) 特殊詐欺とは, <https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/tokushu/furikome/furikome.html>, (参照日: 2024/05/01) .
- [4] 法務省 (1981) 昭和56年版 犯罪白書 第1編/第1章/第1節/1.
- [5] 消費者庁 (2019) 中学生向け消費者教育教材「消費者センスを身につけよう」(冊子教材), 16pp, [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/teaching\\_material/material\\_004/pdf/material\\_004\\_190322\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_004/pdf/material_004_190322_0001.pdf), (参照日: 2024/05/06) .
- [6] 警察庁 (2024c) 特殊詐欺対策/お知らせ, <https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki31/tokushusagi/oshirase.html>, (参照日: 2024/05/02) .
- [7] 東村篤 (2014) 金融犯罪 (消費者) 事例でみる騙されの構造と対応, 四日市大学論集, 第26巻, 第2号, pp.1-47.
- [8] 秋山学 (2013) 高齢者の消費者被害—悪質商法被害を生み出す心理的メカニズム—, 平成25年版消費者白書, コラム1, pp.52.
- [9] 立川市 (2024) それってサギカモ!? 詐欺の被害に遭わないために知っておきたい6つのこと, <https://www.city.tachikawa.lg.jp/seikatsuanzen/bbouhan/sagi/sagikamo.html#:~:text=%E5%AE%B6%E6%97%8F%E3%82%84%E8%AD%A6%E5%AF%9F%E3%82%92>, (参照日: 2024/05/06) .
- [10] 広瀬弘忠, 杉森伸吉 (2005) 正常性バイアスの実験的検討, 東京女子大学心理学紀要, 第1巻, pp.81-86.
- [11] 矢守克也 (2009) 再論—正常化の偏見, 実験社会心理学研究, 第48巻, 第2号, pp.137-149.
- [12] 渡部諭, 近江直人 (2020) 連続シンポジウム『地域で防ごう! 消費者被害 in 秋田』での活動報告, 秋田県立大学ウェブジャーナルA, 第8巻, pp.133-142.
- [13] 日本経済新聞 (2022) 詐欺になぜだまされる 脳の構造と対策, 専門家が解説, 脳科学者に聞く「脳」の活性化術, NIKKEI STYLE (健康・医療), 2022年1月19日, <https://www.nikkei.com/nstyle-article/DGXZQOUC10BFU0Q1A211C200000/>, (参照日: 2024/05/01) .
- [14] 上野大介, 徳永美和子, 山本純太, 石川達雄, 市原健一, 久保慧, 宮本麗子, 神原有加, 栄礼司 (2023) 特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性, 消費者庁 リサーチ・ディスカッション・ペーパー, 37pp.
- [15] 名古屋市消費生活センター (2024) 悪質電話被害防止事業の実施結果, <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/files/download/file/570e39edc6808ecbda6e801759ef34d2.pdf>, (参照日: 2024/05/01) .
- [16] NTT西日本 (2024a) いたずら電話・無言電話・間違い電話など迷惑電話でお困りの方へ, <https://www.ntt-west.co.jp/basic/attention/call.html>, (参照日: 2024/05/01) .
- [17] ソフトバンク (2024) 音声通話 | スマートフォン・携帯電話 | ソフトバンク, [https://www.softbank.jp/mobile/service/call-3g/#view\\_caller\\_id](https://www.softbank.jp/mobile/service/call-3g/#view_caller_id), (参照日: 2024/05/14) .
- [18] KDDI (2024) 電話サービス | インターネット光回線 | au ひかり, <https://au-hikarinet.com/service>, (参照日: 2024/05/14) .
- [19] NTT西日本 (2024b) ナンバー・ディスプレイ/INS ナンバー・ディスプレイ (オプション), <https://www.ntt-west.co.jp/denwa/service/numberdsp/>, (参照日: 2024/05/14) .
- [20] 大阪府警本部 (2024) 令和5年市町村・行政区別特殊詐欺発生状況 (令和5年中・速報値), <https://www.police.pref.osaka.lg.jp/seikatsu/tokusyusagi/hassei/6636.html>, (参照日: 2024/05/06) .
- [21] 警察庁 (2024d) 特殊詐欺発生状況 | 警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページ, 特殊詐欺発生状況, <https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/circumstances/>, (参照日: 2024/07/04) .
- [22] 産経新聞 (2024) ここまでします! 特殊詐欺被害, 大阪府内ワースト1返上へ 吹田署が「防犯電話」設置へ手厚いサポート-産経ニュース, 2024年2月13日, <https://www.sankei.com/article/20240213-CWQAK>

AI2AOFOPHIL7LDVCTUSTGY/（参照日：2024/05/06）。

- [23] 読売新聞オンライン（2022）かかってきた電話に「会話を録音する」と警告音声，詐欺防止に効果…「迷惑電話なくなった」2022年2月7日，<https://www.yomiuri.co.jp/national/20220204-OYT1T50372/>，（参照日：2025/06/16）。
- [24] 国民生活センター（2023）2022年度全国の消費生活相談の状況－PIO-NETより－，[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230809\\_1.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230809_1.pdf)，（参照日：2024/05/01）。
- [25] 消費者力」育成・強化ワーキングチーム（2023）「消費者力」育成・強化ワーキングチーム 取りまとめ，10pp，[https://www.caa.go.jp/policies/council/cepc/other/assets/consumer\\_education\\_203\\_231011\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/council/cepc/other/assets/consumer_education_203_231011_01.pdf)，（参照日：2024/05/06）。
- [26] 大阪市淀川区（2022）【淀川警察署×淀川区役所】特殊詐欺から高齢者を守るために放送しています，<https://www.city.osaka.lg.jp/yodogawa/page/0000561745.html>，（参照日：2024/07/05）。
- [27] 大阪市（2023）自動通話録音機の無償貸与について，<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000585509.html>，（参照日：2024/07/05）。
- [28] 東京都（2024）特殊詐欺対策，<https://www.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/bosai-bohan/bohan/chiantaisaku/tokushusagi.html>，（参照日：2024/07/05）。