

高齢者の特殊詐欺被害防止のための固定電話着信時の確認行動の促進  
社会規範アプローチと行動変容アプローチ

島田貴仁<sup>a</sup>・齊藤知範<sup>b</sup>・山根由子<sup>c</sup>・倉石宏樹<sup>d</sup>・春田悠佳<sup>e</sup>・大竹文雄<sup>f</sup>

要約

本研究では、高齢者の特殊詐欺被害防止のために、固定電話に着信を受けた場合にその発信者の確認行動を促進するために、社会規範アプローチならびに行動変容アプローチに基づく介入の効果を検討した。滋賀県の2警察署において運転免許更新等で来訪した高齢者を対象に実験を行った。実験では社会規範アプローチとして利他性を訴えるメッセージを伝える条件、そして行動変容アプローチとして電話着信時の相手の確認をその場で、あるいは帰宅後にリハーサル（練習）する2条件を含む、計5種類の介入を行った。そして介入1週間後に電話着信時の相手の確認の有無を測定した。分析の結果、利他メッセージを伝えた条件、およびリハーサルをその場で行った条件では統制条件に比べて20ポイント程度相手の確認構造が増加した。これに対して、リハーサルを帰宅後に行った条件においては相手の確認が増えなかった。この結果からは、社会規範アプローチはならびに行動変容アプローチに基づく介入の有効性は部分的に示された。

JEL 分類番号： D90 H83 K42

キーワード： 特殊詐欺, 社会規範, 行動リハーサル

- 
- <sup>a</sup> 著者 1 所属: 科学警察研究所犯罪予防研究室 連絡先: takajin@nrips.go.jp  
<sup>b</sup> 著者 2 所属: 科学警察研究所犯罪予防研究室 連絡先: saitoht@nrips.go.jp  
<sup>c</sup> 著者 3 所属: 科学警察研究所犯罪予防研究室 連絡先: yamane@nrips.go.jp  
<sup>d</sup> 著者 4 所属: 滋賀県警察本部刑事部科学捜査研究所 連絡先:kuraishi.hiroki.73n@kyoto-u.jp  
<sup>e</sup> 著者 5 所属: 上智大学大学院 連絡先: yuka-haruta@eagle.sophia.ac.jp  
<sup>f</sup> 著者 6 所属: 大阪大学感染症研究拠点 連絡先: ohtake@econ.osaka-u.ac.jp

## 1. イントロダクション

### 1.1. 特殊詐欺被害予防の必要性と従来のアプローチ

特殊詐欺とは非対面接触を契機に被害者を欺罔して現金・キャッシュカードを交付させる詐欺を指す（警察庁, 2021）。2021年における国内の既遂被害件数は1.4万件、被害額は278億円にのぼるが、被害者に金銭的な被害のみならず、自責の念や家族から責められるといった心理的な痛手をもたらすため、その未然防止は社会的な課題である。

特殊詐欺の被害予防のために、高齢者に対する防犯教室やメディアキャンペーンといった一次予防の対策が行われている。唱導されている予防行動の一つは、固定電話の留守番電話機能を在宅時も設定して電話の着信時に相手を確認してから応答することである。

犯罪被害の一次予防では、説得的コミュニケーションの一種である脅威アピールが多用されている。その背景理論は、犯罪の脅威および対処行動の有効性の双方を認知させることによって自己を防護しようという行動意図が形成されるという防護動機理論であり、これまで、歩行時にイヤホンを外す（島田・荒井, 2012）、駐車時の自転車施錠（島田・荒井, 2017）でRCTが実施され、その効果が示されている。

特殊詐欺に関しても、詐欺電話で騙られる手口がしばしば変容することから、現状では、現状は特殊詐欺の手口を伝えて脅威認知を形成するといった脅威アピールが多用されている。しかし、手口の知識量に関して特殊詐欺の既遂・未遂の被害者で差はないことが示されており（警察庁, 2018; 島田, 2019; 齊藤・山根, 2021）、現状の手口の訴求による効果は限定的であることが予想される。加えて、特殊詐欺の被害予防のための固定電話の対策が進まない背景には、現状維持バイアス（使ってきた電話を変えたくない）、対策をとることへの抵抗（知り合いからの電話を留守電にするのは失礼）、先送り（電話機を今でなくても構わない）といった認知バイアスが対策を阻害している可能性が考えられる。

### 1.2. 特殊詐欺被害予防のための新たなアプローチ: 社会規範と行動変容

本研究では、特殊詐欺被害予防のために、これまで予防行動の促進効果が報告されている社会規範アプローチと行動変容アプローチを用いる。

社会規範アプローチでは人間の利他的な動機が人を動かすという想定のもと、利他的な動機を高めるコミュニケーションが行われる（大竹, 2022）。社会規範アプローチはこれまでに、豪雨災害時の早期避難（大竹・坂田・松尾, 2020）、新型コロナウイルスのワクチン接種（Sasaki et al., 2022）に適用され、その効果が示されている。したがって、特殊詐欺の予防行動においても利他性に訴えることによって対策の意図が高まる可能性がある。

行動変容アプローチでは、学習や認知など行動科学の理論に基づき行動変容を促す。その手法の一つに行動のリハーサルがある（Michie et al., 2013）。リハーサルを行うことによって、これまでに習慣化された行動（例: 呼び出し音が鳴って受話器を取る）を消去し、

望ましい行動（例：留守番電話に切り替わるまで待つ）を学習・自動化させることができる。実際の特殊詐欺防止のための防犯教室でも、留守番電話機能を用いた相手の確認を教えるために、模擬電話機が用いられている。

本研究は、特殊詐欺の被害リスクが高い高齢者を対象にフィールド実験を行い、社会規範アプローチと行動変容アプローチが、固定電話着信時に留守番電話機能を用いた相手の確認行動を促進するかの効果を検証した。

## 2. 方法

### 2.1. 介入対象者

滋賀県の2警察署において、運転免許更新等のために来訪した高齢者に対して特殊詐欺予防キャンペーンへの参加を呼びかけ、応諾した者に対して警察署の係員が介入を実施した。自宅に固定電話機がある597名を対象とした(男性364名,女性223名,平均年齢75.90,標準偏差6.10)。

### 2.2. 介入デザイン

介入日を実験条件に割り付け、日ごとに5種類のうちいずれか1つの介入を行った(表1)。介入ではまず、内容が異なる3種類のA4サイズのチラシのうち1種類を用いて、その内容を警察官が対象者に説明した(図1)チラシの上半分は脅威情報、下半分は対処行動の情報となっている。チラシAでは従来型の防護動機理論に基づく脅威アピールとして、特殊詐欺では犯人が言葉巧みに被害者をだますことを伝え、複数の対処行動を提示した。チラシBでは利他メッセージとして、留守番電話設定にすることが友人の留守番電話設定のきっかけになることを伝え、さらに留守番電話の使い方の手順を写真入りで示した。チラシCでは、チラシAと同様に犯人が言葉巧みに被害者をだますことを伝える一方で、対処行動は留守番電話設定の使い方の手順を写真で示した。

介入1-3では、警察官がこれら3種類のチラシのうち1種類を用いて説明し、アンケートを行い介入を終了した。介入4では、チラシCを用いて警察官が説明した後に、その場で模擬電話機を用いて留守番電話の使い方を練習した。介入5では、チラシCを用いて警察官が説明した後に、介入の翌日に警察署係員が対象者の自宅の固定電話に架電して留守番電話機能の利用状況を確認し、相手を確認せずに応答した場合には追加の教示を行った。

表1 介入デザイン

	介入1	介入2	介入3	介入4	介入5
チラシ	A(脅威)	B(利他+留守番電話の使い方)	C(留守番電話の使い方)		
リハーサル	なし			あり_実機	あり_確認



図1 実験に用いたチラシ

### 2.3. 確認行動の測定

警察署係員が介入1週間後に対象者の自宅の固定電話に架電して、応答状況を調査した。応答状況は、相手が応答した場合には、その応答者（介入対象者かそれ以外）、応答のタイミング（①呼出音が鳴っている時、②留守番電話機能が作動して応答メッセージ中、③留守番電話機能が作動して警察署員が名乗った後、④自動通話録音機能などの警告・録音メッセージの後）を記録した。相手が応答しなかった場合には、①呼出音が鳴り続ける、②留守番電話機能が作動、③自動通話録音機能などの警告・録音メッセージのいずれかを記録し、翌日に再度架電し、応答状況を調査した。3日目に誰も出なかった場合には調査を打ち切った。

### 3.結果

1週間後の電話調査に対象者本人が応答した284名を分析対象とした。条件別の応答状況を図2に示す。確認行動について、留守番電話機能の作動後に応答したか否かと、留守番電話が作動後に、発信者（警察署員）が名乗ってから応答したか否かに着目して、カイ二乗検定を行った。前者については、確認行動の有無は条件別に一様ではなく( $\chi^2(4) = 13.6, p < .01$ )、予測値と実測値の差異からは、条件2・4は、条件1・3・5に比べて留守番電話機能の作動後に応答した対象者の割合が5%水準で有意に高かった。後者については、条件別の確認行動の有無の非一様性は有意傾向であったが( $\chi^2(4) = 9.42, p = .051$ )、条件4は他条件に比べて、電話をかけてきた相手が名乗ってから応答した対象者の割合が5%水準で有意に高かった。

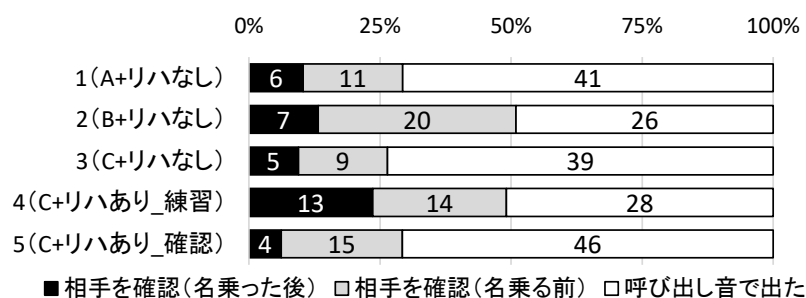


図2 条件ごとの確認行動

#### 4.考察

##### 4.1.社会規範アプローチおよび行動変容アプローチの有効性

社会規範アプローチの有効性について、利他メッセージのチラシ B を用いた介入 2 は、自己の防護動機を高めるチラシ A を用いた介入 1 に比べて、留守番電話機能の作動後の応答が 20 ポイントほど増加した。従来の特種詐欺被害防止のための一次予防では、脅威アピールにより自己の防護動機を高める方策が多用されているが、楽観バイアスや現状維持バイアスに阻まれていると思われる。これに比べて、自分の行動が周辺の他者を守るという利他的な動機を高める社会規範アプローチは、これらの行動阻害要因を乗り越えて、確認行動の獲得と維持につながっていると考えられる。

行動変容アプローチの有効性について、模擬電話機を用いて留守番電話機能による応答を練習する介入 4 は、チラシを用いて教える介入 3 に比べて、留守番電話機能の作動後の応答が 20 ポイントほど増加した。介入 4 ではより安全な行動が獲得されていることが伺える。一方で、対象者が帰宅後に電話をかけて応答を練習する介入 5 は、チラシを用いて確認する介入 3 に比べて、応答状況が改善しなかった。これらより、その場での個別練習は確認行動を促進させるものの、帰宅後の練習は行動を促進させない可能性が示唆された。

##### 4.2.本研究の意義

本研究の意義の第一は、現在の日本の防犯の中で最も深刻な問題のひとつであり、多くの介入が行われている高齢者の特殊詐欺の被害防止について、RCT によるフィールド実験によって、社会規範アプローチおよび行動変容アプローチの有効性を実証的に示したことにある。特に、社会規範アプローチは、チラシにおける訴求内容を変更するだけで、より多くの対象者の予防行動の獲得と維持につながっていた。今後の追試によって、知見の頑健性を確認した上で、実務への普及が期待される。

本研究の意義の第二は、観察可能な行動指標を用いたことである。一次予防の介入研究では、直後の態度変容や行動意図をアンケート調査で測定することは容易だが、長期的な予防行動の獲得・維持を行動レベルで捕捉することは手間を要する。本研究では、実務家が追加の手間をかけて電話調査を実施して行動指標を測定して、効果検証を行った。

### 4.3 本研究の限界点と今後の展望

他方、本研究ではいくつかの限界が見られる。第一に、行動の測定が1時点に留まることである。本研究では介入1週間後の効果を検討したが、効果の持続や遅延して現れる効果については明らかではない。第二に、介入による行動変容が十分ではない点である。本研究では介入2および介入4で対象者の予防行動が促進されたが、その割合は最大でも半分ほどにとどまり、残りの半数の対象者は予防行動が獲得されず、特殊詐欺のリスクに対して脆弱なままである。

犯罪からの安全に対する国民のニーズは高く、特に高齢者の特殊詐欺被害防止では、介入が国レベル、都道府県レベル、自治体・警察署レベルで実施されているが、「できることは全て行う」の喩えのように介入の効果性の検証は十分に検証されないままに多種多様な介入が行われているのが実情である。本研究で示すように、研究者と実務家の協働によって、予防行動の阻害点を乗り越える介入を考案・実施し、その効果検証を行うことで、社会の安全水準を高めることが求められる。

### 5. 引用文献

警察庁, 2018. オレオレ詐欺被害者等調査の概要について

[https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/higaisyatyoua\\_siryou2018.pdf](https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/higaisyatyoua_siryou2018.pdf)

警察庁, 2021. 令和3年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について（確定値版）

[https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/tokushusagi\\_toukei2021.pdf](https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/tokushusagi_toukei2021.pdf)

Michie, S., Richardson, M., Johnston, M., Abraham, C., Francis, J., Hardeman, W., ... & Wood, C.

E., 2013. The behavior change technique taxonomy (v1) of 93 hierarchically clustered techniques: Building an international consensus for the reporting of behavior change interventions. *Annals Of Behavioral Medicine*, 46(1), 81-95.

大竹文雄, 2022. あなたを変える行動経済学: よりよい意思決定・行動をめざして 東京書籍

大竹文雄・坂田桐子・松尾佑太, 2020. 豪雨災害時の早期避難促進ナッジ 行動経済学, 13, 71-93.

齊藤知範・山根由子, 2021. 高齢者の詐欺被害を規定する要因は何か: 機会構造/選択モデルにおける危険因子の実証分析 現代の社会病理, 36, 51-66.

Sasaki, S., Saito, T., & Ohtake, F., 2022. Nudges for COVID-19 voluntary vaccination: How to explain peer information? *Social Science & Medicine*, 292, Article 114561.

島田貴仁, 2019. 特殊詐欺の阻止機会: 被害過程から考える 警察学論集, 12, 1-12.

島田貴仁・荒井崇史, 2012. 犯罪情報と対処行動の効果性が犯罪対処行動意図に与える影響. *心理学研究*, 82(6), 523-531.

島田貴仁・荒井崇史, 2017. 脅威アピールでの被害の記述と受け手の脆弱性が犯罪予防行動に与える影響 *心理学研究*, 88(3), 230-240.