

電話機購入費補助金制度利用者における 迷惑電話防止機能の利用状況の分析

Analysis of the use of the nuisance call prevention function among recipients of the telephone equipment purchase subsidy program

山根 由子¹, 齊藤 知範¹, 島田 貴仁¹

Yoshiko YAMANE¹, Tomonori SAITO¹ and Takahito SHIMADA¹

¹科学警察研究所 犯罪行動科学部

Department of Criminology and Behavioral Sciences, National Research Institute of Police Science

Previous research on fraud victimization has revealed vulnerabilities in the psychological characteristics of the elderly, while relatively little is known on promoting anticrime measures. In this paper, we analyzed survey data of people who applied the telephone-equipment purchase subsidy program, and found the following points. First, those who have enabled the nuisance call prevention function (NCPF) are more likely to recommend the function to others than those who have not enabled it. Second, there is no statistically significant difference in the proportion of people who use NCPF between those whose relatives or electric appliance store staff installed the phone and those who did not.

Keywords: fraud victimization, anticrime measures, nuisance call prevention function, telephone equipment purchase subsidy program

1. 問題と目的

(1) はじめに

特殊詐欺とは、「被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、指定した預貯金口座への振り込みその他の方法により、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪の総称」¹⁾である。令和2年の特殊詐欺の認知件数は13,550件、被害額は285.2億円と、被害額が過去最高であった平成26年(565.5億円)から約半減しているものの、高齢者の被害が認知件数に占める割合は85.7%であり²⁾、人口当たりの被害リスクも高齢者が高い³⁾ため、高齢者の特殊詐欺被害防止が求められている。

これまでの国内における特殊詐欺に関する研究では、高齢者の性格・認知特性に着目した研究⁴⁾⁵⁾や高齢者の社会関係に着目した研究⁶⁾があり、詐欺被害のリスクに関する脆弱性を高齢者自身から説明しようとする視点が中心であった。西田⁴⁾や渡部ら⁵⁾は、高齢者の特殊詐欺被害の背景要因として、加齢による認知機能の低下や楽観主義といった認知バイアスを指摘している。また、島田⁶⁾は、特殊詐欺被害の既遂未遂を分ける要因分析を行い、他者との接触頻度が高い、相談できる他者がいるといった対人関係の要因が、詐欺電話がかかってきたときに高齢者自ら詐欺であると気づくことができるかどうかを分ける要因であり、同居家族が多い、別居家族との連絡頻度が高いといった家族関係の要因が、詐欺電話がかかってきたときに家族が詐欺であると気づいてくれるかどうかを分ける要因であることを示している。

つまり、特定の性格・認知特性を持っている者や独居などで他者との関係性が希薄な者は、詐欺被害のリスクに対する脆弱性があることが先行研究で示されているが、個人の性格・認知特性は介入によって変化させることは容易ではない。また、社会関係に関して、地域福祉で一般的に行われている脆弱性のある高齢者の見守りは、高齢者に対して特殊詐欺被害への注意喚起をすることはできたととしても、それだけで被害を防ぐことができるとは言えない。なぜなら、高齢者の状況が漸進的に変化し、異変に他者が気付く機会が多い健康などと異なり、特殊詐欺の発生は、犯罪者からの電話がかかってきたその日のうちに犯行が完結する場合が多く、高齢者の異変に他者が気付く機会が少ないからである。このため、特殊詐欺の被害を防止するためには、詐欺被害のリスクに関する脆弱性を高齢者自身に求めるのではなく、詐欺電話がかかってくる固定電話機に着目し、固定電話機の脆弱性を改善させる対策を実施する方が有効であると考えられる。

行政や警察は、固定電話機の脆弱性を改善させるために、留守番電話機能の常時設定や、自動通話録音機能、着信拒否機能といった迷惑電話防止機能がついた固定電話機への買い替えを推奨している⁷⁾。留守番電話機能とは、不在時に着信した電話について、相手がメッセージを録音することのできる機能である。本来は不在時にこの機能を使用するが、特殊詐欺の被害防止のために、留守番電話機能を常時使用し、相手の身元を確認してから電話に出たり、こちらから折り返し電話をかけ直したり

する方法が推奨されている。自動通話録音機能とは、着信時に「この通話は迷惑電話防止のため録音されます」等の音声は相手に流れ、通話が録音されるものである。特殊詐欺の犯人は自分の声を録音されるのを嫌うと考えられるため、このメッセージが流れたら犯人は通話を諦めるので有効な対策と考えられている。着信拒否機能とは、あらかじめ指定した電話番号からの着信、電話帳に登録されていない相手や電話番号非通知の着信などを拒否することのできる機能である。特殊詐欺や悪質な勧誘などの迷惑電話の着信を自動で遮断することができるため、最も有効な手段であると考えられる。

先行研究⁹⁾においても、固定電話機の脆弱性を何か一つでも改善することで被害リスクが低減されることが明らかにされており、高齢者世帯に対する迷惑電話防止機能の普及は、特殊詐欺の被害防止に有効であると考えられる。

しかし、高齢者世帯に対する迷惑電話防止機能の普及を図る上では、いくつかの課題がある。

一つ目の課題は、迷惑電話防止機能がついた電話機への買い替えの促進である。電話機の買い替えには金銭的費用がかかるため、故障や経年劣化といった通常での買い替えを待っていると、迷惑電話防止機能の普及には時間がかかる。また、高齢者にとって自宅の固定電話機はコミュニケーションツールの代表的なものであり、使い慣れている電話機を買い替えることに心理的な抵抗がある場合も多い。

市民への安全対策を普及させるために、行政が個人に対して行っている施策として、補助金制度がある。補助金制度とは、一定の条件・審査等を通すれば、用途が限定された金銭が支給される制度である。金銭的なインセンティブにより、特定の行動をとる際の障壁を軽減することができると考えられている。特殊詐欺の被害防止対策においても、行政による補助金制度が導入されている。特殊詐欺対策電話機の購入費補助金制度は、高齢者の特殊詐欺被害が深刻化する中、詐欺電話がかかってくる固定電話機の脆弱性を改善することを目的に、2016年頃から実施されている。人口規模が中規模以上の基礎自治体が実施していることが多く、一般的には、その市に住民登録がある満65歳以上であること、市税を滞納していないこと、期間内に対象となる迷惑電話防止機能がついた電話機を購入したことといった条件を満たした場合、購入費の一部(上限5,000円から10,000円程度)を補助する制度である。

災害分野では、ブロック塀の除却や住宅改修のための補助金制度などがあり、制度の効果等が検討されているが^{9) 10)}、特殊詐欺対策電話機の購入費補助金制度については十分に研究がされているとは言えない。したがって、特殊詐欺対策としての補助金制度の実態を把握することは重要な課題である。

二つ目の課題は、迷惑電話防止機能の設定の促進である。迷惑電話防止機能がついた固定電話機を購入しても、適切に設定しなければ、本来の迷惑電話防止機能の効果を期待することはできない。留守番電話機能は設定・解除が簡単に行える点が利点であるが、解除したまま設定し直すのを忘れるということもあり、常時使用する際には、常に設定したことを確認しなければならない点が難点である。自動通話録音機能や着信拒否機能といった迷惑電話防止機能は一度設定を行えば機能が永続的に有効になる点が利点であるが、電話機のメニューを操作して設定するため必ずしも設定が容易とはいえない点が難点である。このように、各機能は特殊詐欺の被害防止のた

めに有効であると考えられるが、設定に関して難しさがあり、各機能の設定の困難さを取り除くための方策を明らかにすることは重要な課題である。

(2) 特殊詐欺の被害防止における他者の役割

先述の通り、高齢者の身近な他者が、高齢者宅に詐欺電話がかかってくるなどといった異変にいち早く気付いて、被害を未然に防ぐことは容易ではない。しかし、高齢者と身近な他者が普段から関与を強めることは、高齢者の防犯行動を促進させるうえで有効であると考えられる。齊藤ら¹¹⁾は、子どもの被害防止に関して、近所付き合いといったインフォーマルなソーシャルサポートの多寡が保護者の防犯情報入手行動に影響することを示している。また、讀井・雨宮¹²⁾は、詐欺電話等の接触があった際の他者への情報提供行動意図を高めるためには、平時におけるまちづくりへの参加意識が重要であり、身近な範囲での人間関係を強めることが、将来の特殊詐欺被害を防ぐ可能性があることを示している。

よって、迷惑電話防止機能がついた電話機の買い替えや迷惑電話防止機能の設定にも、以下の二点において身近な他者の役割は有用であると思われる。

第一に、電話機の買い替えの促進における口コミである。先述の通り、高齢者にとって自宅の固定電話機はコミュニケーションツールの代表的なものであり、使い慣れている電話機を買い替えることには心理的な抵抗がある場合が多い。そのため、買い替えを促進する広報啓発が行われているが、より心理的障壁を取り除くための対策が重要である。この場合、身近な他者が迷惑電話防止機能の有効性を近所付き合いの一環としての世間話や口コミで広めるなどの方法が有効であると考えられる。口コミによる電話機の買い替え促進の効果を検討するために、迷惑電話防止機能を実際に使用し、その有効性を認識した個人は、他者にその機能を勧めたいという意図を形成するかどうかを検討する必要がある。

第二に、迷惑電話防止機能の設定時の援助である。迷惑電話防止機能の設定は、自宅の中で行われるため、近隣住民などの身近な他者が関与することは必ずしも容易ではない。ただし、齊藤ら¹¹⁾は、戸建てや持ち家ではない世帯はソーシャルサポートを形成しづらいため、子どもの被害防止に関する情報を入手しづらいことを指摘しており、特殊詐欺対策に関しても、ソーシャルサポートが少なく防犯情報を入手しづらいであろう一人世帯や高齢者のみ世帯には、身近な他者が積極的に援助することが有用であろう。ただし、迷惑電話防止機能の設定を他者が行い、高齢者本人に対する説明が不十分な場合、高齢者本人がその後正しく機器を使用できないことも想定される。このため、迷惑電話防止機能の設定をした者の違いから、その後の迷惑電話防止機能使用率に違いが生じる可能性があり、継続的に迷惑電話防止機能を使用することを促進する上で、設定者の違いを検討することは重要な課題である。

(3) 本研究の視座

これまでの議論を踏まえ、本稿では電話機購入費の補助金制度利用者に対して調査を実施し、迷惑電話防止機能の利用状況、迷惑電話防止機能を周囲に勧める意向、迷惑電話防止機能を設定した人、電話機の使い方についての理解度を検討する。特に、迷惑電話防止機能を使い続けている者と使っていない者との違いについては、本稿では以下の仮説を検証する。

【仮説1】電話機の買い替え促進

迷惑電話防止機能を使用している個人は、他の人に迷惑電話防止機能を勧める意向を持ちやすい

【仮説2】迷惑電話防止機能の設定促進

迷惑電話防止機能の設定をした人の違いにより、その後の迷惑電話防止機能使用率に違いが生じる

これらの仮説を検証することは、高齢者へ迷惑電話防止機能がついた電話機を普及させるための方策を考えるうえで意義がある。また、固定電話機の脆弱性に着目し、特殊詐欺対策電話機購入費補助金制度に関する研究は今までにないため、本研究には新しい意義があるといえる。

2. 方法

(1) 調査方法

2021年2月に、首都圏のA県B市が実施した迷惑電話防止機能がついた電話機等の購入費を一部補助する制度に申し込んだ者に対して、郵送法を用いた質問紙調査を行った。B市が実施している補助金制度は、B市内に居住している満65歳以上の高齢者が対象者であり、申請すれば、迷惑電話防止機能がついた電話機等の購入金額の4分の3以内(最大7,000円まで)が補助される制度である。A県では2020年11月現在で5市町が電話機購入費補助金制度を実施している。2020年におけるB市の高齢者の特殊詐欺の被害リスクはA県54市町のうち第3位であり、補助金制度を実施している5市町の中では、最も被害リスクが高かったため、今回の対象地区とした。調査対象者は2020年4月から12月末までに制度に申し込んだ者であり、その結果、460名(回収率86.6%)から回答が得られた。なお、調査に先立って、所属機関の研究倫理審査の承認を受けた。

(2) 調査項目

本調査では、高齢者の特殊詐欺被害について調査した先行研究の調査項目を基本として、5カテゴリーの調査項目を構成した。調査項目の詳細は、表1の通りである。

表1 調査項目の詳細

調査項目	選択肢
1 回答者の基本属性	性別 【男性】 【女性】
	年齢 【65～69歳】 【70～74歳】 【75～79歳】 【80歳以上】
	仕事 【している】 【していない(主婦・年金収入など含む)】
	同居家族 【いる】 【いない】
2 機器の使用状況	留守番電話 【今も使っている】 【途中で使うのをやめた】
	自動通話録音 【機能はあるが、一度も使っていない】 【機能はない】
	着信拒否 【機能の有無は分からない】
3 機器を勧める意向	迷惑電話防止機能付き電話機を知り合いに勧めたい 【とてもそう思う】 【そう思う】 【どちらでもない】 【あまり思わない】 【全く思わない】
	迷惑電話防止機能設定した人 【自分(高齢者本人)】 【配偶者】 【同居の子ども】 【別居の子ども】 【その他】
5 機器の使い方	迷惑電話防止機能付き電話機の使い方がよく分からない 【とてもそう思う】 【そう思う】 【どちらでもない】 【あまり思わない】 【全く思わない】

(3) 分析方法

補助金制度利用者のうち、迷惑電話防止機能を使っている者と使っていない者の間で、統計的な偏りがあるかどうかを、 χ^2 検定を用いて検討し、期待度数が5未満のセルが20%以上の場合には、フィッシャーの直接確率法を用いた。また、残差分析では調整済み標準化残差の値

をもとに検討した。

機能に関しては、一度設定をすればよい対策として「自動通話録音機能」を、より設定に手間のかかる対策として「着信拒否機能」を尋ねた。なお、従来の対策である「留守番電話機能」についても尋ねているが、迷惑電話防止機能がついた電話機の利用者全般で、留守番電話機能を、特殊詐欺被害防止のために意図して用いている必然性はあまりないと考えられる。このため、留守番電話機能に関しては、一般的な電話の機能の使用状況を検討するために用いる。

各機能の使用状況は表2の通りである。以降は、「今も使っている(=使用)」と「機能はあるが、一度も使っていない(=不使用)」に絞って、分析を進める。

表2 各機能の使用状況

	今も使っている	途中で使うのをやめた	一度も使っていない	機能はない	機能の有無は分からない
留守番電話 N=460	357 83.8%	6 1.4%	56 13.1%	2 0.5%	5 1.2%
自動通話録音 N=423	294 69.5%	4 0.9%	82 19.4%	10 2.4%	33 7.8%
着信拒否 N=417	198 47.5%	1 0.2%	148 35.5%	25 6.0%	45 10.8%

3. 結果

以下からは、(1)回答者の属性、(2)機器を勧める意向、(3)迷惑電話防止機能の設定をした人、(4)電話機の使い方についての理解度の順に、分析した結果を見ていく。なお、仮説1については(2)、仮説2については(3)(4)で検討する。以降の分析では、それぞれの項目において、無回答を除外した数を示しているため、総数が異なっている。

(1) 回答者の属性

回答者の属性は、以下の通りである。性別は、男性247名(54.6%)、女性205名(45.4%)であった。年齢は、65～69歳84名(18.8%)、70～74歳112名(25.0%)、75～79歳122名(27.2%)、80歳以上130名(29.0%)であった。仕事は、している者が97名(21.4%)、していない者が357名(78.6%)であった。同居家族の有無は、同居家族がいる者が360名(79.6%)、同居家族がいない者が92名(20.4%)であった。

なお、本調査の対象者と令和2年国勢調査におけるB市の65歳以上世帯員のいる世帯人員別世帯数とを比較した結果は、表3の通りである。本調査の対象者は世帯人員の偏りが見られた($\chi^2(2)=36.827, p<.01$)。残差分析の結果、本研究の対象者では二人世帯の割合が有意に高く、一人世帯の割合が有意に低かった。

表3 本調査の対象者とB市の65歳以上世帯員のいる世帯人員別世帯数

	世帯人員			合計
	一人	二人	三人以上	
本調査の対象者	92 20.3%	248 54.9%	112 24.8%	452 100.0%
B市	22,414 32.2%	29,356 42.2%	17,792 25.6%	69,562 100.0%

注)グレー部分は、残差分析の結果、有意に高かった項目を示す。

次に、性別・年齢層別の各機能の使用状況は図1の通りである。回答者の属性と迷惑電話防止機能の使用状況の差異を検討するため、 χ^2 検定を行った結果、年齢層と着信拒否の利用状況の間でのみ有意差が見られた(性別…留守番電話： $\chi^2(1)=0.000$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(1)=0.148$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(1)=0.394$, *n.s.*, 年齢層…留守番電話： $\chi^2(3)=1.986$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(3)=2.755$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(3)=10.532$, $p<.05$, 就業…留守番電話： $\chi^2(1)=0.271$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(1)=0.019$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(1)=0.486$, *n.s.*, 同居有無…留守番電話： $\chi^2(1)=0.035$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(1)=0.455$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(1)=0.138$, *n.s.*).

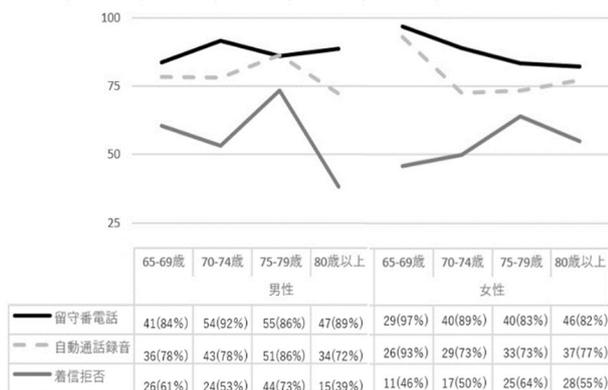


図1 性別・年齢層別の各機能を使用している者の数(割合)

(2) 機器を勧める意向

迷惑電話防止機能がついた電話機を「知り合いに勧めたい」という項目を、「とてもそう思う」～「全く思わない」の5件法で尋ねた。分析にあたっては、「とてもそう思う」と「そう思う」を統合して「そう思う」とし、「あまり思わない」と「全く思わない」を統合して「そう思わない」として検討した。全体的に見て、そう思う307名(74.9%)、どちらでもない82名(20.0%)、そう思わない21名(5.1%)であった。

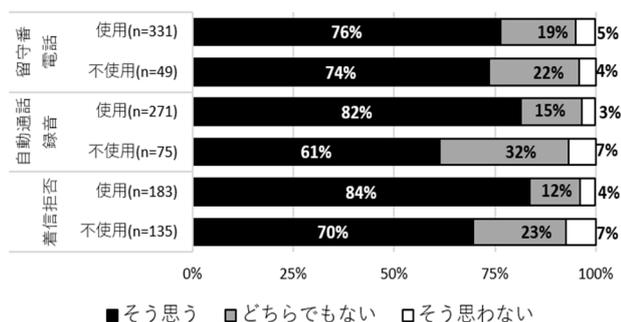


図2 各機能使用状況別の機器を勧める意向

各機能使用状況別の機器を勧める意向は図2の通りである。迷惑電話防止機能の使用状況と機器を勧める意向との差異を検討するため、 χ^2 検定を行った結果、自動通話録音と着信拒否の使用において有意な差異が見られた(留守番電話： $\chi^2(2)=0.407$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(2)=13.636$, $p<.01$, 着信拒否： $\chi^2(2)=8.762$, $p<.05$)。残差分析の結果、自動通話録音や着信拒否を今も使っている場合、知り合いに勧めたいという項目にそう思うと回

答した者の割合が有意に高く、自動通話録音については勧めたい意向のポイント差(使用82%対不使用61%)がとくに顕著であった。

(3) 迷惑電話防止機能の設定をした人

迷惑電話防止機能の設定をした人は、自分(補助金の申請者)241名(54.1%)、配偶者51名(11.5%)、同居の子ども61名(13.7%)、別居の子ども53名(11.9%)、家電店店員等39名(8.8%)であった。

性別・同居有無別の電話機を自分で設定した者の割合は図3の通りである。男性は女性よりも自分で設定した割合が有意に高く($\chi^2(1)=45.828$, $p<.001$)、年齢が低いほど自分で設定する割合が有意に高かった(設定： $\chi^2(3)=27.771$, $p<.001$)。

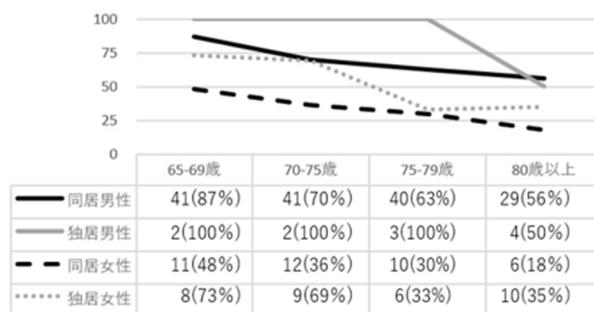


図3 性別・同居家族の有無別の自分で設定した者の数(割合)

次に、設定者が自分か他人かの違いと迷惑電話防止機能の使用状況の差異を検討する。設置者の違いを独立変数とし、迷惑電話防止機能の使用状況を従属変数とする2×2のクロス表を作成し、 χ^2 検定を行った結果、各機能ともに有意差は見られなかった(留守番電話： $\chi^2(1)=0.038$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(1)=0.067$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(1)=0.207$, *n.s.*)。

(4) 電話機の使い方についての理解度

迷惑電話防止機能がついた電話機の「使い方が分からない」という項目を、「とてもそう思う」～「全く思わない」の5件法で尋ねた。分析にあたっては、「とてもそう思う」と「そう思う」を統合して「そう思う」とし、「あまり思わない」と「全く思わない」を統合して「そう思わない」として検討した。全体的に見て、そう思う(使い方が分からない)74名(18.9%)、どちらでもない86名(21.9%)、そう思わない(使い方が分かる)232名(59.2%)であった。

次に、電話機の使い方の理解度と機器の使用状況の差異を検討するため、 χ^2 検定を行った結果、着信拒否の使用のみ有意な差異が見られた(留守番電話： $\chi^2(2)=3.740$, *n.s.*, 自動通話録音： $\chi^2(2)=1.949$, *n.s.*, 着信拒否： $\chi^2(2)=15.589$, $p<.001$)。残差分析の結果、使い方がよく分からないという項目にそう思うと回答した場合、着信拒否機能を一度も使っていない割合が有意に高く、そう思わないと回答した場合、着信拒否機能を今も使っている割合が有意に高かった。

さらに、設定者を層別し、理解度を独立変数とし、各機能の使用状況を従属変数とする2×2のクロス表を作成した結果は図4の通りである。着信拒否に関しては、設定者が他人の場合では、電話機の使い方の理解度と着信

拒否の使用状況との関連は見られなかった。一方、設定者が自分の場合では、電話機の使い方が分からない・どちらともいえないと回答した者で着信拒否を使っていない者の割合が有意に高く、電話機の使い方が分かると回答した者で着信拒否を使っている者の割合が有意に高いという関連が見られた(設定者が自分： $\chi^2(2)=15.803$, $p<.001$, 設定者が他人： $\chi^2(2)=3.735$, *n.s.*)。

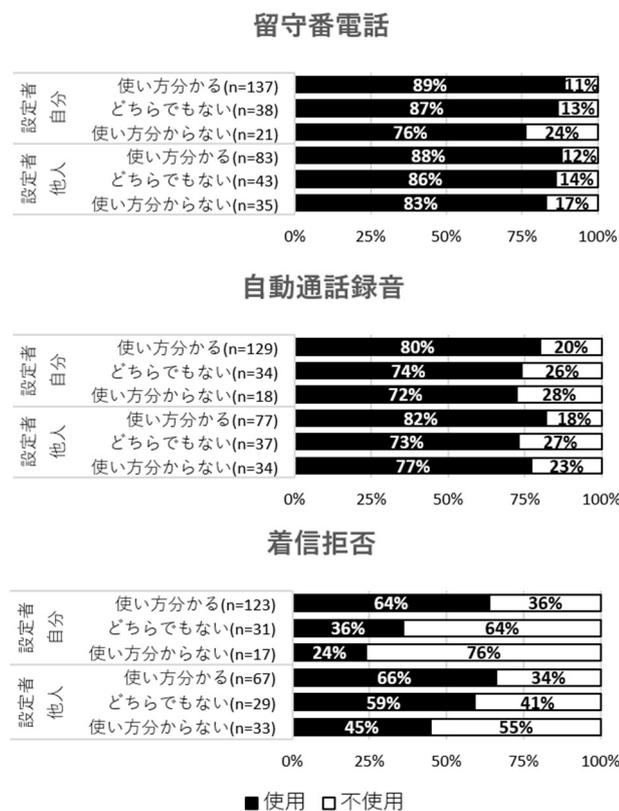


図4 電話機の使い方の理解度別の機器使用状況

4. 考察

本稿の目的は、補助金利用者の中で迷惑電話防止機能を使っている者と使っていない者との違いを明らかにすることであった。(1)回答者の属性、(2)機器を勧める意向、(3)迷惑電話防止機能の設定をした人、(4)電話機の使い方についての理解度の関係を分析し、以下の2つの仮説を検証する。

(1) 仮説1

迷惑電話防止機能を使用している個人は、他の人に迷惑電話防止機能を勧める意向を持ちやすいという仮説1を検討する。

自動通話録音や着信拒否を使っている者は、迷惑電話防止機能がついた電話機を知り合いに勧めたいと回答した割合が有意に高かった。このことから仮説1は自動通話録音と着信拒否に関しては支持された。これは、迷惑電話防止機能を使うことによって、機能の利便性を理解することができるため、知人に勧めたいと思うようになると考えられる。また、一度使い始めるとさほど抵抗はなく、他人に勧めたいと思うようになるということが示唆される。このことから、初めに機器を使った者が、知人に紹介することによって機器の使用が広まる可能性が

示唆される。補助金制度のアフターフォローとして、機器の使用状況を尋ねるだけでなく、機器を十分に活用していない者には機器の使い方を説明し、十分に活用できている者には知人に機器や補助金制度の事を紹介すればさらなるメリット(キャッシュバックなど)が得られる制度を提供すれば、迷惑電話防止機能がついた電話機の使用がさらに広範囲に広がると考えられる。

なお、本調査では補助金制度申請から一年以内の経過を把握したものであるが、各迷惑電話防止機能ともに途中で使用を中止した者の割合は1%ほどであった。このことから、一度機能を使い始めれば、機能を中断する者は少ないといえる。しかし、迷惑電話防止機能の存在を知っていながら、一度も使用していない者の割合は、留守番電話で13%、自動通話録音で19%、着信拒否で36%を占めた。迷惑電話防止機能の種類によって設定の難易度が異なるため、設定率に差異が生じたと考えられる。B市の制度では、補助金申請時に市役所職員が申請者宅に電話をかけ、新しく購入した電話機が設置され、いずれかの迷惑電話防止機能が設定されているかを確認しており、設定されていない場合は申請が受け付けられないようになっている。しかし、購入した電話機の全ての迷惑電話防止機能を使うことまでは求めていないため、このような結果になったと思われる。このことから、個別の迷惑電話防止機能の使い方の説明が重要であり、より多くの迷惑電話防止機能を使ってもらうためには、導入後のより詳細なアフターケアの必要性が示唆された。

(2) 仮説2

迷惑電話防止機能の設定をした人の違いにより、その後の迷惑電話防止機能使用率に違いが生じるという仮説2を検討する。

今回の調査では、迷惑電話防止機能を自分で設定した者は54%、他人が設定した者は46%であった。迷惑電話防止機能の設定をした人の違いを独立変数とし、迷惑電話防止機能の使用状況を従属変数とする2×2のクロス表を作成した結果、各機能とも有意差は見られず、仮説2は支持されなかった。

しかし、電話機の使い方の理解度と機器の使用状況の差異を分析したところ、着信拒否の使用のみ有意な差異が見られた。使い方がよく分からないと回答した場合、着信拒否機能を一度も使っていない割合が有意に高く、使い方が分かると回答した場合、着信拒否機能を今も使っている割合が有意に高かった。

さらに、電話機の使い方の理解度と着信拒否の利用状況との関連について、設定者を層別すると、設定者が他人の場合では、電話機の使い方の理解度と着信拒否の使用状況との関連は見られなかった。その一方で、設定者が自分の場合では、電話機の使い方が分からない・どちらともいえないと回答した者で着信拒否を使っていない者の割合が有意に高く、電話機の使い方が分かると回答した者で着信拒否を使っている者の割合が有意に高いという関連が見られた。したがって、設定者を層別し、電話機の使い方の理解度を独立変数とし、各機能の使用状況を従属変数とする2×2のクロス表を作成した結果からは、着信拒否についてだけ、仮説2が支持された。

つまり、留守番電話と自動通話録音は使い方が分からなくても、機能を使っている者の割合が高いが、着信拒否は使い方が分からないと、その後一度も使っていない者の割合が高いことが示された。さらに、着信拒否において、この傾向は機能を自分で設定した者で顕著に見ら

れた。電話機の使い方の理解度と各機器の使用状況におけるこの違いは、各機能の設定方法によって生じていると考えられる。留守番電話はボタンを押すだけで設定することができ、自動通話録音も電話機を使い始めるときに一度設定すればよい。このため、高齢者が簡単に設定できる。しかし、着信拒否は自動通話録音に比べて、より設定が複雑であるため、高齢者が自分で設定を試みても、使い方が分からずに途中で諦めてしまったり、適切に設定できていなかったりする可能性があるため、このような結果になったと考えられる。ただし、高齢者が自分で各機能を設定できない場合には、誰かが初期設定を済ませておけば、高齢者本人が使い方を理解していなくても、その機能の効果を高齢者本人が得ることができることが示唆された。

以上のことから、他者が代理で設定しても、自分が設定した場合に比べて、迷惑電話防止機能の使用率が有意に低くはならないことが示された。このため、高齢者が固定電話機を買い替えた場合には、他者が積極的に迷惑電話防止機能を設定してもよいと思われる。ただし、着信拒否機能といった設定が複雑な機能に関しては、その後高齢者本人が十分に機能を使いこなせるように、使い方を教えることが重要である。また、高齢者本人が留守番電話機能や自動録音機能を設定した場合も、全ての機能を設定できているわけではないため、導入後に周囲の者が様々な機能の使用状況を確認することの重要性が示唆された。

5. おわりに

高齢者の生活において、特殊詐欺の防止が、健康や防災といった課題¹³⁾と並んで重要であることは社会内で共通理解が深まっていると思われる。これに対し、従来の研究では、特殊詐欺被害をめぐり高齢者の脆弱性についての理解は深まってきたものの、高齢者世帯において、迷惑電話防止機能がついた電話機をいかにして普及させるかという実践的な観点についての研究は、これまでにほとんど見られなかった。

本稿では、調査データを分析した結果にもとづき、迷惑電話防止機能が補助金制度利用者を通じてインフォーマルに広まる可能性が示唆された。また、迷惑電話防止機能の設定を他者が積極的にサポートすることの重要性も示唆された。特殊詐欺に関する従来の国内研究の多くが、高齢者の性格・認知特性といった介入が難しい面に焦点を当てていたのに対して、本稿が見出したこれらの知見は、高齢者世帯へ迷惑電話防止機能がついた電話機を普及させるための障壁とその解決策を講じる上で、実践的な意義を有するといえる。さらに、今回の結果からは、特殊詐欺の被害リスクが高い高齢者にとって、迷惑電話防止機能の機能設定は必ずしも容易でないことが明らかとなった。本稿は、その解決策を講じるうえで参考となる基礎的知見を提供した点においても有意義であろう。

最後に本研究の制約と今後の展望を述べる。一つ目に、調査方式についての制約が挙げられる。本研究では、補助金の申請名義の高齢者に対して自記式の郵送調査を行った。回収率は86.6%と高かったものの、高齢者にとって自記式質問紙は面接調査に比べて回答にかかる負荷が高く、回答内容の確認がその場でできないとい

た限界がある。また、特殊詐欺の被害リスクは高齢者で特に高いため、本研究では申請名義の高齢者を回答者としたが、申請名義の高齢者以外の者（たとえば家族）が補助金申し込みの意思決定を行っている可能性がある。このため、今後は、特殊詐欺被害防止について、高齢者本人と家族を対象にした研究が求められる。

二つ目に、本研究は、補助金制度の効果検証までには至っていないことが挙げられる。補助金制度は、公的機関が市民や企業といった主体の行動を、金銭的なインセンティブによって誘導するものであり、本研究では、固定電話の脆弱性を低減するための迷惑電話防止機能がついた電話への買い替えに対する補助金を取り上げた。

3(2)節で示したとおり、補助金によって、自動通話録音機能や着信拒否機能を利用し始めた市民は、それらの機能を他人に勧める意向が高く、補助金が企図した迷惑電話防止機能は市民に受容されていることが伺える。しかし本研究は、補助金制度が、電話機の故障や経年劣化による通常の買い替え需要に加えて、どれだけ電話機買い替えを促進したかまでは明らかにしていない。このため、今後は、補助金受給者のみならず、代表性のある高齢者に対する調査により、補助金によるインセンティブが、電話機の買い替えに影響したかを検討する必要がある。

三つ目に、本研究の対象者の代表性についての制約一世帯人員の偏り一である。本研究の対象者は、補助金制度に申し込んだ者であるが、基本的に固定電話機は一世帯に一台であり、一世帯で代表となる一名が補助金制度に申し込んでいるため、本研究は世帯単位の調査とみなしてよいと考えられる。このため、令和2年国勢調査におけるB市の65歳以上世帯員のいる世帯人員別世帯数と比較すると、本研究のサンプルは一人世帯の割合が有意に低かった。このため、本研究での議論を一般高齢者に拡大することには留保する必要がある。

なお、この世帯人員の偏りからは、補助金制度の運用に対する課題も示唆される。先行研究⁹⁾では、一人世帯の詐欺被害リスクが高いことが指摘されており、一人世帯は詐欺被害のリスクに対する脆弱性があると考えられる。しかし、今回の結果から、一人世帯は実際に補助金制度に申し込んでいる割合は低いことが明らかになった。補助金制度のような募集型の制度は、申込者が情報へのアクセス能力の高い者に限定されてしまうため、周囲から孤立しがちな単身高齢者は補助金制度の恩恵を得られていない可能性があることが示唆される。この結果を踏まえ、一人世帯や高齢者のみ世帯への民生委員や警察官の訪問の際に、補助金制度の積極的な情報提供が求められる。B市では、希望する高齢者世帯に民生委員が訪問する制度が福祉部局において実施されている。その際に、福祉部局と防犯部局が連携することにより、民生委員が高齢者宅の固定電話機の状態を確認して、状況に応じて補助金制度を活用した電話機買い替えを勧める取組みが実現している。民生委員がかかわりを持つ世帯は、主に独居、もしくは高齢者のみの世帯であるものの、募集型の制度である補助金を補完する取組みであるといえる。また、先進的な都道府県警察では、警察官が、特殊詐欺の犯人グループから押収した名簿に記載された脆弱性の高い高齢者宅を訪問して、迷惑電話防止機能がついた電話機の購入から設置までを支援する取組みが行われ始めている¹⁴⁾。このように、補助金に加えて、特殊詐欺の固定電話機の脆弱性に注目した取組みが各地で積極的に行われることが望ましい。

本稿が見出した知見は、高齢者に対する介入を行う福祉・防災など、他の分野に与える示唆も大きい。今後もこのような実証研究が行われ、特殊詐欺の防止対策が進んでゆくことが期待される。

参考文献

- 1) 警察庁：令和2年版警察白書, 2020.
- 2) 警察庁：令和2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/tokusyusagi_toukei2020.pdf 閲覧 2021年7月29日
- 3) 島田貴仁：特殊詐欺の高齢被害者の特性と被害防止対策, 犯罪学雑誌, 86(4), pp.110-119, 2020.
- 4) 西田公昭：講演 なりすまし電話詐欺にあう被害者の行動傾向と心理特性 (特集 特殊詐欺の現状と対策(上)) — (警察政策フォーラム 特殊詐欺の現状と対策：高齢者の被害防止を中心に), 警察学論集, 72(11), pp.32-51, 2019.
- 5) 渡部諭・澁谷泰秀・吉村治正他：Taxon 分析を用いた特殊詐欺被害脆弱性の分析, 秋田県立大学総合科学研究彙報 = Akita Prefectural University RECCS bulletin, 16, pp.1-9, 2015.
- 6) 島田貴仁：パネリスト発表②特殊詐欺の阻止機会：被害過程から考える (特集 特殊詐欺の現状と対策(上)) — (警察政策フォーラム 特殊詐欺の現状と対策：高齢者の被害防止を中心に), 警察学論集, 72(11), pp. 96-107, 2019.
- 7) 警察庁：警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページ
<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/oreore/> 閲覧 2021年7月29日
- 8) 齊藤知範・山根由子：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, 36, pp.51-66, 2021.
- 9) 大原一興・野村みどり・横山勝樹：全国自治体の住宅改造支援制度の実状：建築・医療・保健・福祉の連携・統合による住宅改造のシステム化に関する研究その5, 日本公衆衛生学会総会抄録集, 54, pp.673, 1995.
- 10) 塩崎賢明：南海地震被害想定地域における住民の予防対策の阻害要因に関する研究:高知市種崎・浦戸地区を対象として, 都市計画論文集, 39, pp.98-98, 2004.
- 11) 齊藤知範・島田貴仁・原田豊：ソーシャル・サポートと保護者による子どもの被害防止情報入手—社会的・文化的資源の検討—, 犯罪社会学研究, 33, pp.178-197, 2008.
- 12) 讚井知・雨宮護：特殊詐欺抑止のための情報提供行動の促進:平時の地域および夫婦の関わりに焦点をあてて, 都市計画論文集, 55(3), pp. 858-863, 2020.
- 13) 大塚理加・永松伸吾・尾島俊之・宮國康弘・高杉友・島崎敢・池田真幸・李泰榮・高橋聡・近藤克則：地域高齢者の防災対策実施に関連する要因について 日本老年学的評価研究(JAGES)2019 調査による検討, 老年社会科学, 43(2), pp.203-203, 2021.
- 14) 《独自》高齢者への詐欺電話「G E K I 隊」大阪府警が防犯機能付き電話導入支援チーム, 産経新聞, 2020年11月18日, 電子版, <https://www.sankei.com/article/20201118-4KW6AXJ235P37FWUR4BC4IT674/> 閲覧 2021年12月21日

(原稿受付 2021.8.28)

(登載決定 2022.1.8)