

特集3

架空請求とだまされる心理

秋山 学 Akiyama Manabu 神戸学院大学 人文学部人間心理学科教授
日本消費者行動研究会理事。専門は消費者心理学、社会心理学(消費者行動、悪質商法)。著書に『新・消費者理解のための心理学』(福村出版・共著)など。



はじめに

スマートフォン(以下、スマホ)やパソコンからのサイト閲覧による架空請求被害が増えています。ニュースサイトやインターネット検索サイト内にある注目記事を集めたページで、興味をそられるタイトルがあると、ついクリックしてしまいます。すると突然に架空の請求画面が現れ、それが消えないためにお金を払ってしまうケースが多いようです。このような架空請求は、ワンクリック詐欺とも呼ばれ、スマホの普及とともに被害が拡大しています。被害へ導く手法のあらすじは、これまでの架空請求の手口と変わりません。ただし、被害者を脅かす手口がより巧妙になっています。例えば、請求画面が現れるときに、突然、シャッター音が鳴り、サイト閲覧者の写真が撮影・送信されたかのようなメッセージを発する、あるいは、突然に被害者の携帯電話を発信させるといった、私たちが慌てさせる手の込んだ演出をしています。今回は、こうした架空請求による被害を生み出してしまう心の働きに関して考えてみましょう。

だます仕掛けのポイント

架空請求における犯人側の仕掛けとして、

a. 被害者の感情を揺さぶる

b. 被害者を急かす

という2点を挙げることができます。架空請求の被害者であっても、通常の冷静な状態に戻っ

たとき、被害者自身がどうしてだまされてしまったのだろうと、首をかしげてしまうことがよくあります。冷静さを奪う、そのきっかけが私たちの感情を揺さぶることにあります。

感情は喜怒哀楽といった、さまざまの種類に分けることができますが、架空請求の出発点としては、驚き、恐れ、不安といった感情を駆り立てることといえます。被害者の感情を揺さぶったうえで繰り返すのが、被害者を急かすことです。恐れや不安を駆り立てられた被害者が第三者に相談することを妨げ、かつ、犯人が用意する仕掛けに沿った行動を被害者にさせるためにも、じっくり考える時間を与えない、これが感情を揺さぶられた被害者をさらに慌てさせることとなります。こうした犯人側の仕掛けが、スマホやパソコンからのサイト閲覧による架空請求においてどのように利用され、だまされることとどのように関わるのか、その背景も含め、考えていくことにしましょう。

(1) 驚かす：注意を引く

サイトを閲覧していて、突然、シャッター音が鳴る。撮影の準備をしていないのに、大きな音でシャッター音が鳴れば、誰もが驚きます。携帯電話が利用者の意図とは関係なく、突然、勝手に電話を発信すれば、誰でも慌てます。もしくは、「20歳以上」を確認する年齢確認ボタンを押したただけなのに、突然、「登録完了」画面に切り替わってしまい、登録料の請求が始まれば、アッと行ってしまいそうです。このように驚いてしまうことで、直前までの考えごとや作

業、行動を強制的に中断させ、驚きをもたらした対象に注意を向け、なにがしかの対処を試みってしまうのです。

また、架空請求の舞台となることが多いアダルトサイトは、赤や黄色といった派手でコントラストの強い色づかいがなされていることも多く、見た目も、私たちの注意を引きつけやすくなっています。ゲームセンターやパチンコ店といった遊戯施設も、刺激的な音や色、デザインを用いており、架空請求の舞台となるサイトと同じように、私たちの注意をゲームなどからそらしにくく、他のことを考えさせないようにする設計といえるでしょう。ゲームセンターのように騒々しく刺激的な色合いのデザインや光が飛び込んでくる環境において、損失を経験すると、じっくり考えることはせず、リスクを無視しがちであることも海外で最近、研究発表*されています。

こうした研究も参考にすると、予期せぬかたちでアダルトサイトなどに誘導され、突然にシャッター音が鳴るなどで驚かされ、そこに注意を引きつけられると、後で説明する不安や恐怖といった怖がらせる手口と連動することで、熟慮しにくくなるのです。

ただし、突然の大きな音や刺激的な色合い、デザインに対して「驚き」、そちらに自動的に注意を向けること自体は、緊急時の対応として、私たちの身を守るすべでもあります。けたたましいサイレンに耳を奪われるからこそ、消防車や救急車に気づくのです。災害時の緊急対応を促すための緊急速報メールは、携帯電話から警告音を発信し、私たちにメールの着信を伝えます。緊急速報メールに注意を向けるのと同じような、「聞く」「見る」といった感覚を介して自動

的に反応するしくみを架空請求といった詐欺に悪用する手口が進化しているのです。

(2) 怖がらす：恐怖喚起コミュニケーション

サイトを閲覧していて、突然、シャッター音が鳴ると、驚きだけでなく自分の姿が撮影されたのではといった不安がよぎります。また、撮影された自分の姿が勝手にネット上に拡散されるのではと思うと、恐ろしくなります。ましてや、アダルトサイトを好んで閲覧していたかのように自分自身の姿が流布されるのは、世間からの好奇の目にさらされることを思い起こさせ、不安もより増大します。携帯電話が勝手に電話を発信するのも、私たちにとって大切な個人情報の一つである携帯電話番号が、悪意ある第三者に知られる恐れを高めます。こうした電話発信自体が被害者の不安をあおります。また、料金請求の表示を見て、被害者側から問い合わせると、業者のふりをする犯人が「期日までに支払わないと裁判を起こす」「登録料を払わないのは違法だ」「逮捕されるぞ」といったことを言いたて、あたかも被害者側に落ち度があるかのように追い込むこともあり得ます。

こうした恐れや不安から、できるだけ逃れたのが人間の基本的習性です。恐れや不安に対して耳を塞いだり、目を背けることができればよいのですが、犯人側が突きつけてくる問題は放置しておくとも被害が拡大するようになります。そして、どうしたら怖い思いや不安から抜け出せるかの出口を犯人側は用意しています。この出口こそが料金の支払いであり、業者に電話連絡をさせることです。怖いといった恐怖、不安をあおったうえでその解決策を用意し、結果として、その解決策を受け入れさせる手法は恐怖喚起コミュニケーションとして社会心理学で研究されてきたものです。そこでのエッセンスともいえる、怖がらせたうえでその解決策を用意するということを、スマホなどを用いた架空請求でも犯人側は着実に実行しているのです。

* Brevers, D., Noël, X., Bechara, A., Vanavermaete, N., Verbanck, P., & Kornreich, C. (2015). Effect of casino-related sound, red light and pairs on decision-making during the Iowa Gambling Task. *Journal of Gambling Studies*, 31 (2), 409-421. <http://doi.org/10.1007/s10899-013-9441-2>

(3) 急かす：時間的切迫

驚かせ、怖がらすだけでなく、今日中に、あるいは明日までにといったように架空請求の支払期限を短く設定し、被害者に考える時間を与えず、家族など周囲の人たちと相談する機会をなくそうとする手口も架空請求で用いられます。犯人側のねらいは、焦りをより強めるとともに、被害者の周囲の人たちから支払いの実行や情報収集が妨げられるのを防ぐことにあります。

被害者側から考えると、急かされてしまうとすぐに利用できる手掛かりや情報に飛びつき、他の可能性を考えるなど、周囲の状況を幅広く見回すことができなくなるのです。架空請求で、被害者の目の前にあるのは、まさに、登録料の請求であり、あるいは、登録への問い合わせ先です。驚かされ、怖がらされたうえに、時間的切迫が加わることでいっそう、犯人が意図的に注意を向けさせている偽りの解決策、すなわち、請求に素直に応じ支払いを行う、あるいは指定された連絡先に電話を入れるといった行動をしがちになるのです。

架空請求被害拡大の背景

インターネットが日常生活の中に組み込まれるようになり、情報交換のスピードが飛躍的に早くなるだけでなく、人や物の移動も高速になっています。こうした時代の移り変わりのなかで、スマホやパソコンを介したコミュニケーションにおいて、他者からのメッセージや問い合わせに対して素早く返信をするという、反応の速さが重視されています。若い人たちのなかでは、LINEやTwitterといったコミュニケーション・ツールにおいて、24時間、返信可能であることが求められているように受け止める風潮もあります。

こうしたネット社会のコミュニケーションにおける即応性が新しい文化、あるいは社会的な

規範のようなものとなり、高齢者も含めた世代に広がることは、時間的に切迫した状態でスマホやパソコンを介したコミュニケーションが行われることを強いているといえます。こうした時間的に切迫した状態が、日常になってしまうことが、架空請求を拡大させているという側面も否定できないと思います。

また、スマホの利用が高齢者にも広がり、携帯電話の複雑な操作を苦手とする消費者のスマホ利用が増えています。こうしたスマホの操作が得手とはいえない消費者を標的にして、犯人が架空請求を試みていることも、架空請求被害が拡大する背景にあるのではないのでしょうか。

スマホは確かに、私たちの暮らしを便利にし、快適なサービスも提供してくれます。とはいえ、私たちが育んできた暮らし方をスマホに合わせる必要はないのです。スマホがもたらす速いテンポの暮らしに、無理して付き合うことはないと思えば、改めて確認する必要があるように思います。

おわりに - 対策の第一歩

スマホやパソコンを介した架空請求も高齢者の被害が増えています。同時に幅広い世代で被害が報告される手口でもあります。驚かす、怖がらす、急かすを巧みに仕込んだ架空請求には誰もがだまされ得る。このことを、多くの人々に納得していただくことが、架空請求の被害を減らす第一歩です。自分が架空請求の被害にあうかもと思うからこそ、スマホやパソコンの設定をより安全なものに変更するといった、架空請求に遭遇しにくい環境を消費者自ら構築するのだと思います。あるいは、自分が架空請求の被害にあうかもと思うからこそ、新しい架空請求の手口の紹介に耳を傾けることになるのだと思います。