

国民生活研究

KOKUMIN SEIKATSU KENKYU

(Journal of Research on Social and Economic Life)

第 60 巻第 1 号 2020 年 8 月

[巻頭言]

「国民生活研究」発行 60 巻によせて …………… 松 本 恒 雄… 1

[論 文]

高齢者の特殊詐欺抵抗力判定ルールの修正の試み …………… 渡 部 諭 … 5

[論 文]

「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」の
取組内容について …………… 澁 谷 泰 秀… 29

[調査報告]

消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査
ー消費者安全確保地域協議会の取組を中心にー …………… 福 原 奈 央… 52

[総目次]

『国民生活研究』第 50 巻～第 59 巻（2010 ～ 2019 年度）総目次 …………… 88



独立行政法人

国民生活センター

「国民生活研究」第 60 巻第 1 号（2020 年 8 月）

〔巻頭言〕

「国民生活研究」発行 60 巻によせて

独立行政法人国民生活センター理事長 松本 恒雄

1 「国民生活研究所」と「国民生活研究」の発行

独立行政法人国民生活センターは、本年 10 月に特殊法人国民生活センターとして設立されてから 50 周年を迎える。ところが、国民生活センターが発行している「国民生活研究」誌は、本年 8 月にその第 60 巻第 1 号を送り出す。というのも、「国民生活研究」の第 1 巻第 1 号は、1962 年 4 月に発行されているからである。

これは、国民生活センターの前身である特殊法人国民生活研究所が同年に設立されたことによる。もっとも、国民生活研究所法が公布され、即日施行されたのが同年 4 月 16 日で、設立登記を経て研究所が正式に発足したのは同年 6 月 1 日なので、最初の 2 号分ほどは、特殊法人国民生活研究所のさらに前身であって 1959 年に設立された「社団法人国民生活研究所」（1961 年に改称するまでは「社団法人国民生活研究協会」）から発行されている。それなら、第 60 巻の発行は 2021 年になるはずであるが、そのからくりは後述する。

社団法人国民生活研究所の当時の会長であり、設立当初の特殊法人国民生活研究所の会長を務めた松隈秀雄氏（元大蔵事務次官）は、第 1 巻第 1 号巻頭の「『国民生活研究』の発刊にあたって」において、研究所の初年度の事業計画として、官民の委託調査のほか、独自の調査研究に力を注ぐために、すでに「生活環境整備研究委員会」と「地域経済研究委員会」が発足しており、「国民生活動向調査」も準備していると述べている。「国民生活動向調査」は、国民生活センターにも引き継がれ、2013 年度の第 41 回調査「くらしと海外」まで毎年テーマを決めて行われてきた。2014 年度以降は、消費生活センター及び消費生活相談員を対象とした調査が、毎年テーマを決めて行われている。最新の 2019 年度は、「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－」である。

さらに、松隈氏は、「機関誌『国民生活研究』を発刊いたすことにしました。これは、先学諸賢の国民生活に関する研究及び調査を、広く関係方面に紹介し周知せしめるとともに、当研究所の調査研究を公表する場とし、これによって厳正なるご批判を賜わり、ご指導、ご鞭撻を仰ぐよすがといたしたいと考えておるからです」と、「国民生活研究」発刊の趣旨を述べている。

2 消費者政策の節目としての 1962 年

「国民生活研究」の第 1 巻第 1 号が送り出された 1962 年は、世界及び日本の消費者政策の歴史にとって重要な年であった。

アメリカのケネディ大統領が、1962 年 3 月 15 日に「消費者の利益保護に関する特別教書」を連邦議会に送付した。特別教書では、冒頭、「われわれみんなが消費者だ。経済活動の 3 分の 2 が一般消費者の消費によって行われている。にもかかわらず、組織されていないためにその力を発揮できず、その意見を聞いてもらえない。」と消費者の特性を明らかにしている。その上で、消費者には 4 つの権利、すなわち、「安全である権利」、「知らされる権利」、「選択する権利」、「意見を聞いてもらう権利」があることを宣言し、消費者の権利保護のための立法の必要性を力説している。現在、3 月 15 日は、コンシューマーズ・インターナショナル（CI = 国際消費者機構）の提唱によって、「世界消費者権利の日」として世界中で祝賀されている。

日本でも、1960 年に発覚した鯨肉の大和煮の缶詰に牛の絵のラベルを付けて牛肉に見せかけていたという「にせ牛缶事件」を契機として、一般消費者を対象とした不当表示を迅速に規制するために、国民生活研究所法が制定されたのと同じ 1962 年に「不当景品類及び不当表示防止法」（景品表示法）が制定された。景品表示法の制定は、日本の消費者行政の黎明期を象徴する出来事である。同じ 1962 年には、1955 年制定の繊維製品品質表示法を拡充する形で、家庭用品品質表示法も制定されている。

第 1 巻第 3 号（1962 年 6 月発行）に掲載された経済企画庁調整局の安達五郎氏の「国民生活研究所法について－法律制定の意義とその内容－」によると、消費者のための施策を総合的な観点から審議するために、前年の 1961 年に経済企画庁長官の諮問機関として「国民生活向上対策審議会」（1965 年設置の国民生活審議会、2009 年設置の消費者委員会の淵源）が設置されており、それに次ぐ 2 本目の柱として、国民生活に関する調査・研究を行う国民生活研究所が設立されたと位置づけられている。そして、3 本目の柱として、これまでの各省による消費者に対する施策をより協力に進める新たな行政部局の必要性にも言及されている。これは、1965 年に経済企画庁国民生活局の調整局からの分離・独立として実現している（その後、2001 年内閣府国民生活局への移行を経て、2009 年消費者庁へと発展）。

そして、1968 年の消費者保護基本法の制定、1969 年の地方自治法の改正による消費者保護が地方公共団体の固有の事務（現在の自治事務）であるとの位置づけによって、日本の消費者政策のフレームワークが形成された。

3 国民生活センターの誕生と「国民生活研究」

1970 年 5 月 23 日に国民生活センター法が公布・施行され、同年 10 月 1 日に、設立登記を経て特殊法人国民生活センターが正式に成立した。国民生活センター法において、研究所はセンターの成立の時に解散するものとされ、その一切の権利及び義務はセンターが承継するとされた。

国民生活研究所の目的は、「国民生活に関する基礎的かつ総合的な調査研究を行ない、及びその成果を普及し、もつて国民生活の安定及び向上に寄与すること」（国民生活研究所法 1 条）とされていたのに対して、国民生活センターの目的は、「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行なうこと」（国民生活センター法 1 条）とされ、「国民生活に関する情報の提供」がより重要な業務として加えられた。ここでいう「情報の提供」として、相談、商品テスト、相談情報の収集・分析・提供、広報、研修に関する業務が行われ、さらに、現在では、「重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること」（いわゆる裁判外紛争解決業務、独立行政法人国民生活センター法 3 条）が行うべき業務として付け加えられている。

国民生活センターが引き継いだ業務の 1 つが、「国民生活研究」の発行である。「国民生活研究」は国民生活研究所の機関誌としてほぼ月刊で通巻 95 号まで発行され、第 9 巻第 10 号（1970 年 11 月発行）からは国民生活センターに引き継がれて第 10 巻第 3 号（1971 年 3 月発行、通巻 100 号）まで同様にほぼ毎月発行された。しかし、前述のように国民生活センターの事業分野の拡大によって、「国民生活研究」だけでその活動を代表させることが不可能となったことから、1971 年 2 月には、生活を取り巻く様々な問題について、地方公共団体の消費者行政職員や消費者運動のリーダーを主な読者対象として解説・評価・分析を行う雑誌として、「国民生活」の創刊号が発行され、同年 4 月から月刊誌となった。

そこで、1971 年 6 月から、「国民生活研究」は、従来の総合誌的性格から、国民生活センターの調査研究分野の専門誌へと装いを変えて、巻数も第 11 巻と改め、発行も年 4 回（6 月、9 月、12 月、3 月）の季刊誌となった。季刊「国民生活研究」は、国民生活センターが行った調査研究の成果と、外部の専門家にも門戸を開放してセンター内外の国民生活に関する様々な調査研究の成果を掲載している。

なお、「国民生活」は、2008 年 5 月号から、1981 年創刊の暮らしと商品テストの情報誌である月刊誌「たしかな目」と統合されて、「月刊国民生活」となり、2012 年 5 月号からは、紙媒体での発行を停止してウェブ版「国民生活」として毎月発行されている。

4 最近の「国民生活研究」

その後、「国民生活研究」は、2013 年度（第 53 巻）からは、年 2 回発行となり、毎年 12 月に発行される第 2 号を一定のテーマに基づく特集とする編集方針が採用された。ここで、編集テーマを一覧すると次のようになる。

- 2013 年度（第 53 巻）【特集】国境を越える消費生活相談
－ 越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて
- 2014 年度（第 54 巻）【特集】進化・多様化する決済手段と消費者トラブル
- 2015 年度（第 55 巻）【特集】アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向
- 2016 年度（第 56 巻）【特集】広告に関する消費者問題
- 2017 年度（第 57 巻）【特集】成年年齢の引下げをめぐる消費者問題
- 2018 年度（第 58 巻）【特集】脆弱な消費者
- 2019 年度（第 59 巻）【特集】医療と消費者 ～コミュニケーションの重要性～

さらに、「国民生活研究」は、第 59 巻第 2 号（2019 年 12 月発行）から、紙媒体での発行も継続しつつ、センターホームページ上で掲載論文の公開を開始した。紙媒体としての「国民生活研究」のこれまでの主な読者は消費生活センターや研究者、大学等の研究機関であったが、ホームページに公開することで、掲載論文が閲覧される機会や他の論文に引用される機会が増えるとともに、論文投稿者のインセンティブになることが期待される。

「国民生活研究」第 60 巻第 1 号 (2020 年 8 月)

〔論 文〕

高齢者の特殊詐欺抵抗能力判定ルールの修正の試み

渡 部 諭*

-
1. はじめに
 2. 高速儉約ヒューリスティックと FFTrees
 3. データの準備
 4. 分析 1
 5. 分析 2
 6. 考察
-

1. はじめに

特殊詐欺という犯罪に対して心理学からアプローチを行った研究はほとんど見られない。特殊詐欺が犯罪であることは疑いもないが、その被害防止策を考える時に、犯罪としての視点だけではなく、被害者である高齢者の認知機能との関連性を考えることが重要である。即ち、詐欺被害防止のために、従来の注意喚起とは異なる認知的なアプローチの必要性が提唱されている¹⁾。

われわれが判断や意思決定を行う時、それ程時間をかけずに直感的に意思決定を行う場合と時間をかけて論理的によく考えて判断を下す場合の 2 種類があることが明らかにされてきた²⁾。前者をシステム 1、後者をシステム 2 と呼ぶ。たとえば、昼食に何を食べようかと考える時に、じっくり時間をかけてあらゆる条件を吟味して決めることは通常はしない。ところが、自分の受験する志望校を決めなければいけない時に、直感で大雑把な決め方をするのはしない。このように、われわれは意思決定場面に応じてこの両者を使い分けている。

システム 1 を用いると時間を要しないで結論が得られることはメリットであるが、必ず

*わたなべさとし (秋田県立大学総合科学教育研究センター 教授)

しも正解に至る保証がないことがデメリットとして挙げられる。一方、システム 2 を用いると、正解に至る可能性は高いが、時間を要する上に、記憶や思考という認知資源を多く使うということがデメリットとして挙げられる。たとえば、自分が住んでいる町で一番おいしいラーメン店を知りたい時、ラーメン通の友人に聞いたり、行列のできるラーメン店を見つけることはシステム 1 を使っていることになる。この時、おいしいラーメン店を一応知ることはできるが、その店が町一番の店であるかはわからない。一方、町中の全てのラーメン店を食べ歩いてうまかった順に序列を付けて、一番になった店を見つけるのはシステム 2 である。この方法であれば確実に町一番の店を見つけることができるが、時間と費用の点で実現が困難である。

このように、システム 1 には正解や最適解に至る保証がないという欠点があるが、もう一つ重要な欠点として、詐欺に対する脆弱性の原因になることが挙げられる。上述のように、システム 1 は、謂わば経験知を用いた判断である。時間をかけないで意思決定を行うために、論理的に考えるのではなく自分の持っている経験知やコツ、自分なりの工夫などに頼ることになる。この時の経験知やコツをヒューリスティックという。ヒューリスティックに頼る判断を行う時、そこには判断の偏りやバイアスが生じる。これは高齢者に限らず若年者にも見られることであり、たとえばフレーミング効果は典型的な現象である^{3)、4)}。ヒューリスティックを用いる時、必然的に判断のバイアスが生じ、正確な意思決定とは異なる過程をたどることになり、これが詐欺犯に付け込まれる心のスキ、即ち詐欺脆弱性になると考えられる。

そこで、認知心理学を応用することによって謂わば潜在的な特殊詐欺被害者とも言える高齢者の詐欺脆弱性を測定し、併せて脆弱性が高い高齢者に対して適切な対応を行う活動としてわれわれのプロジェクトが開始された。このプロジェクトは国立研究開発法人科学技術振興機構 (JST) 社会技術研究開発センター (RISTEX) の戦略的創造研究推進事業 (社会技術研究開発) 「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」研究開発領域の平成 29 年度のプロジェクトとして採択され、「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」(以後 RISTEX プロジェクトと呼ぶ) として開始した (社会技術研究開発センターの当プロジェクトのページは次のサイトである。https://www.jst.go.jp/ristex/pp/project/h29_5.html。またプロジェクトのウェブサイトは <https://defrec.jp/> である)。

このプロジェクトでは、認知的アプローチの立場から、高齢者の特殊詐欺脆弱性と関連する認知機能の特性を測定する質問項目を作成し、特殊詐欺抵抗力判定アプリ (<https://app.defrec.jp/>) として提供してきた。そして、このアプリを用いて、特殊詐欺脆弱性が高い高齢者、逆に言えば、特殊詐欺抵抗力の低い高齢者を判別し、その高齢者に対して詐欺抵抗力を強化する活動を行っている⁵⁾。

このアプリは、デモグラフィック質問項目の他に、種々の認知機能を測定する質問項目から構成される。これらの質問項目に回答することによって、特殊詐欺の 4 罪種 (オレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺、還付金等詐欺) について抵抗力がそれぞれ 100 点満点で求められ、抵抗力得点が 60 点以下は「危険」、61 ~ 90 点が「注意」、91 点以上が「安全」として表示される。

詐欺抵抗力得点は、アプリの中の各質問項目に対する回答から、われわれが開発した詐欺抵抗力判定式によって求められる。そして、質問項目に対する回答に対応したアドバイスが表示される。たとえば、詐欺抵抗力得点が 65 点であり、質問項目の中の 1 項目「私には親友と呼べる友人がいる」に対する回答が否定的であり、これが詐欺抵抗力得点 65 点に影響しているとする。この時は、「（詐欺に遭わないようにするために）親友と呼べる友人を作りましょう」というようなアドバイスが表示される。アプリの判定画面を図 1 に示す。



図 1 詐欺抵抗力判定アプリの判定画面

このアプリは、既に世の中に多数存在する特殊詐欺被害への遭いやすさを単にチェックするチェックリストとは異なる。これまでのチェックリストには、たとえば「警察官からお金を引き出すように言われたことがあるか」というような質問に回答を求めるものが多かった。即ち、肯定的な回答を行う質問項目の個数が詐欺被害に遭う可能性と比例するような質問項目を用意し、肯定的な回答数を求めて詐欺被害に遭う可能性を求めるものである。このようなチェックリストは高齢者であってもわかりやすく回答しやすい半面、次の 2 つの欠点がある。1 つは、チェックリストが高齢者であってもわかりやすいということは、質問の意図が読めるために意図的に嘘の回答や自分に有利な回答をすることができるということである。即ち、チェックリストの質問項目の意図が理解できるために、意図的に自分にとって望ましい回答を行ってもわからないので、真実の回答を把握することができないこともあるのである。2 つ目の欠点は、チェックリストの科学的な根拠が不明な点

である。いかなるチェックリストであっても、高齢者の詐欺被害の遭いやすさを判定するのであるから、常識的なレベルを超えた科学的な根拠を有する判定ツールであることが望ましい。ところが、現在用いられているチェックシートの中で科学的な根拠や妥当性のエビデンスを示しているものはほぼ皆無である。これに対して、われわれが作成した詐欺抵抗力判定アプリでは、チェックシートとは異なり、一見して詐欺とは関係のない質問項目を用意しているため、質問の意図が読みづらく、したがって、回答者が意図的に自分に有利な回答を行うことができない。また、アプリで採用した詐欺抵抗力判定式は、われわれが過去 20 年に亘って行ってきた高齢者対象の詐欺脆弱性調査データの分析に基づいている。以上より、われわれが作成した詐欺抵抗力判定アプリは、チェックシートの 2 つの欠点を克服していると言える。

RISTEX プロジェクトで開発したアプリの妥当性・精度については、以下のように考える。このアプリを複数の場所で回答してもらい、実施場所毎の詐欺抵抗力得点の分布を求めたとする。アプリ回答者の中には、詐欺被害に遭った者、遭いそうになった者、それに詐欺に遭ったことがない者が恐らく多数混在する。そして、これらの者の割合はアプリの実施場所によらずほぼ同一になるものと思われる。何故ならば、特殊詐欺被害者数に関して狭い地域での空間的な相関が存在するという報告はないからである。したがって、ある程度のデータ数が確保できれば、アプリによって計算される詐欺抵抗力得点の分布もアプリの実施場所によらずほぼ同一になると思われる。予想に反して、アプリの実施場所によって詐欺抵抗力得点の分布が異なる形をしていれば、アプリの精度に疑問が付くことになる。そこで、2019 年 2 月 28 日に収集した秋田市シルバー人材センターと、同年 2 月 21 日に収集した青森市のシルバー人材センター会員の詐欺抵抗力得点の分布を確認する。秋田市及び青森市シルバー人材センターの詐欺抵抗力得点分布をそれぞれ図 2 と図 3 に示す。この 2 地域の得点分布を比較すると、ほぼ同一な分布であることがわかる。このことより、アプリの妥当性を与える証拠の 1 つが示されたと言える。

図 2 と図 3 から明らかなように、詐欺被害に遭った経験がない回答者の詐欺抵抗力得点分布は得られたが、詐欺被害者の得点はどのような分布になるであろうか。もし、詐欺被害者の得点分布に、詐欺被害に遭ったことがない者と異なる特徴的な点が認められるとするならば、その情報をアプリに機能追加することによって詐欺被害者の判別も可能となり、アプリの精度が更に高くなることが期待される。実は、A 警察署の協力によって特殊詐欺被害者のアプリデータを収集することができた。そこで、この詐欺被害者もアプリで採用した詐欺抵抗力判定式によって正確に判定できることが望ましい。ところが、アプリで採用した詐欺抵抗力判定式を作成した時には詐欺被害者データは入手しておらず利用できなかった。そのために、この判定式によって特殊詐欺被害者の判定が正確にできることは期待できない可能性が高い。そこで、今回収集された詐欺被害者のデータを用いることによって、特殊詐欺被害者を正確に判別できる判定式を導出することが本論文の 1 つ目の目的である。また、現時点の判定式が特殊詐欺被害者の判定に成功しなかったとしても、これはアプリの欠点というより、アプリ作成時に入手が不可能であった詐欺被害者データが新たに収集されたことにより、新しい判定式を開発してアプリに機能追加することによって判

定式の精度の向上につながる契機と考えることができる。

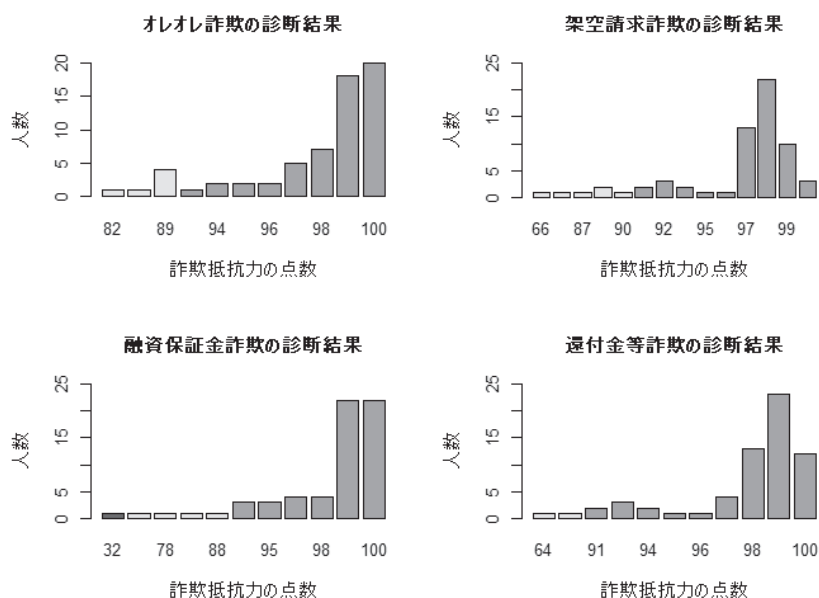


図 2 秋田市シルバー人材センター会員の詐欺抵抗能力得点分布

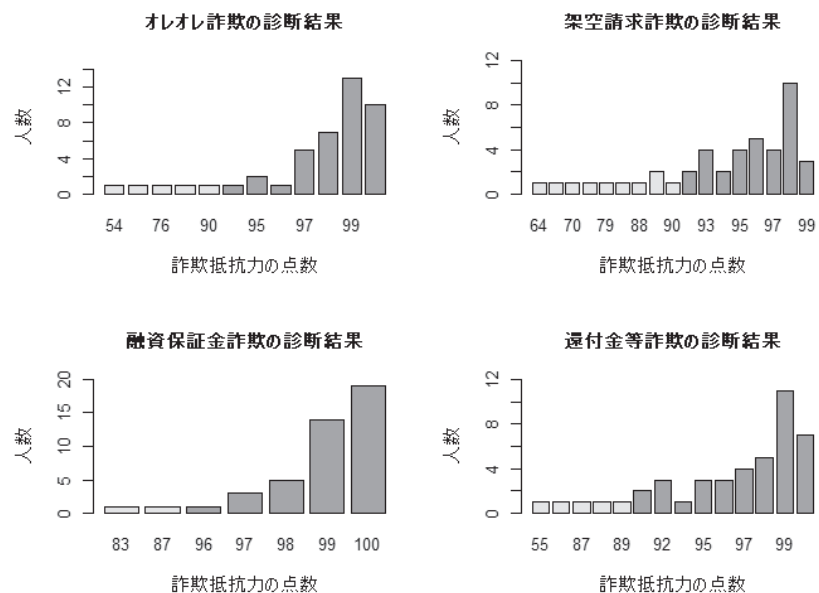


図 3 青森市シルバー人材センター会員の詐欺抵抗能力得点分布

2. 高速儉約ヒューリスティックと FFTrees

人間の判断や意思決定が期待効用最大化の原理に従うとする伝統的な考え方に対して、期待効用最大化の原理からの逸脱に焦点を当てる 2 つのアプローチが存在する。1 つは、Tversky, A. と Kahneman, D. の一連の研究である。彼らは、期待効用最大化の原理から逸脱する意思決定の具体的な姿として、種々のヒューリスティックを発見した^{6), 7)}。これは、Simon, H. の提唱した限定合理性の発現としての 1 つの形と見ることができる⁸⁾。もう 1 つのアプローチは、高速儉約ヒューリスティックの提唱である⁹⁾。高速儉約ヒューリスティックの定義は、「最小限の時間・知識・計算によって現実環境における適応的決定を行う」ヒューリスティックである¹⁰⁾。Tversky と Kahneman が期待効用最大化の原理からの逸脱を典型的なヒューリスティックとして抽出したのに対して、Gigerenzer 達の高速儉約ヒューリスティックは、情報探索時の時間や計算の節約に注目したものであると言える。また、Tversky と Kahneman がヒューリスティックに対してそれ程積極的な価値を置かないのに対して、Gigerenzer 達はヒューリスティックを用いた結果が時には合理的で規範的な方法で得た結果に勝ることを発見している点も異なる^{11), 12)}。

高速儉約ヒューリスティックが理論的基盤に置いているのが生態学的合理性である。われわれは日々変化する日常場面の中で意思決定をしなければならない。そのような環境に対応するために、節約的な情報探索や計算の軽減を図らなければならない。そのようにして行われる種々の判断や意思決定を高速儉約ヒューリスティックと総称する。即ち、高速儉約ヒューリスティックは、環境に適応した意思決定を行うためのツールであり、その意味で生態学的合理性を持つのである。

高速儉約ヒューリスティックには具体的に recognition や take-the-best、satisficing などのヒューリスティックが含まれ、日常の様々な状況において用いられる¹³⁾。Tversky と Kahneman がヒューリスティックを規範的な意思決定との比較で論じており、ヒューリスティックの効用については肯定的な価値を置いていないのに対して、Gigerenzer 達はむしろヒューリスティックに対して積極的な価値を置いている。既述したように、本研究では高齢者の特殊詐欺被害の原因の 1 つをヒューリスティックの使用に求めており、Tversky と Kahneman の立場に近いと言えるが、アプリデータの分析には、むしろ Gigerenzer 達が提唱する高速儉約ヒューリスティックの方が適していると考ええる。その理由は、後述するように特殊詐欺被害者のデータはそれ以外の者のデータと比較してかなり異なる特徴を示す。アプリで採用した詐欺抵抗力判定式を作成する時に特殊詐欺被害者データが利用できたのであればまだしも、詐欺抵抗力判定式を作成する時点で入手不可能であったかなり異質な詐欺被害者データの判定を事後に行っても、正確な判定を期待することは難しいと思われる。そのような場合に、柔軟な情報の利用が可能な高速儉約ヒューリスティックを用いて詐欺抵抗力判定式の再検討を行うならば、良い結果が期待できると考えられる。

高速儉約ヒューリスティックの前提として、(1) 決定に関連する手掛かりが妥当性の高い順にわれわれの心内に存在し、(2) われわれはその手掛かりを妥当性の高い順に系列的に探索し、(3) 選択肢が決定した時点で探索は終了することの 3 点が挙げられる¹⁴⁾。

そして、高速儉約ヒューリスティックの前提を埋め込んで作成される決定木が FFTrees である。FFTrees は、ノード (node)、枝 (branch)、葉 (leaf) から構成される。ノードからは必ず 2 本の枝が出ており、それぞれの枝の先にはノードかまたは葉がそれぞれ 1 個付いている。但し、FFTrees の中の唯 1 個のノードには、そこから出ている枝の先には 2 個の葉が付いている。ノードは判断の条件に該当し、葉は判断の結論に該当する。葉に到達することは FFTrees を脱出することを意味するため、葉は FFTrees の出口である。FFTrees では、一番上のノードから出発し、判断の条件に応じて枝を通ることによって分岐しながら順次下のノードに到達し、そのノードの判断の条件に従ってまた分岐する。このように、枝を伝いながらノードに到達するたびに判断を繰り返しながら進む¹⁵⁾。

FFTrees には、決定木を作成する以外に種々の機能が付いている。まず、決定木の決定結果に関する混同行列に伴って、決定の精度の指標として sensitivity、specificity、accuracy、weighted accuracy (この特別な場合として balanced accuracy) が用意されており、weighted accuracy は FFTrees の計算アルゴリズムでも用いられている。sensitivity と specificity は両立することが不可能な指標であるので、この両者のトレードオフを表す ROC 曲線が用意されている。FFTrees も高速儉約ヒューリスティックの 1 つであるので、高速性の指標として mean cues used が、また儉約性の指標として percent cues ignored が用意されている。更に、FFTrees のアルゴリズムの 1 つである fan アルゴリズムのパラメータを変えながら作成した決定木の上位 7 個と他の判定手法 (標準的な決定木、ロジスティック回帰、ランダムフォレスト、サポートベクターマシン) とを ROC 曲線で比較した図も表示可能である。

詐欺抵抗判定アプリで採用した詐欺抵抗判定式は、ロジスティック回帰分析を用いて求めた偏回帰係数を用いて作成された。ロジスティック回帰式は変数の 1 次式であるので、意思決定方略上は補償的方略に該当する。一方、FFTrees ではあるノードに到達し、その判断条件によってノードから延びた枝に従って進んで行くために、別の枝に付いているノードや葉に到達することはない。即ち、別の枝に付いているノードの判断条件を検討することはない。したがって、FFTrees は非補償的方略に該当すると言える。このように、FFTrees は一般的にはロジスティック回帰式よりも少ない条件を用いて判断を下す。ところが、少ない情報を用いて下す判断が、より多くの情報を用いて下す判断より勝っているというのが高速儉約ヒューリスティックの醍醐味である¹⁶⁾。また、高速儉約ヒューリスティックの方が回帰モデルより予測力の点で勝っているのは、小標本の場合に特に当てはまる¹⁷⁾。当然のことながら、特殊詐欺被害者は全人口に比べ極めて少数である。したがって、特殊詐欺被害者のデータという小標本について、ロジスティック回帰式よりも高速儉約ヒューリスティックの FFTrees の方が詐欺抵抗力の判定を正しく行うことができる可能性が出てくる。この点を検討することが本研究の 2 つ目の目的である。

3. データの準備

本研究は、RISTEX プロジェクトで収集した各種データを用いた。

まず最初に、特殊詐欺抵抗力判定アプリで用いる質問項目の選択のために社会調査を行った。調査時期は 2018 年 12 月で、調査対象者は秋田・潟上・男鹿・青森・弘前・函館各市シルバー人材センター会員計 835 名（男性 485 名、女性 344 名、不明 6 名）である。年齢については年齢区分（1. 60～64 歳 2. 65～69 歳 3. 70～79 歳 4. 80 歳以上）によって回答を求めたため、平均年齢などは計算できなかったが、年齢区分毎の人数は、1 が 39 名、2 が 149 名、3 が 603 名、4 が 37 名、不明が 7 名であった。調査票は、デモグラフィック項目、詐欺場面における行動特性、読解力、未来展望、自己効力感、金融リテラシー、生活の質、詐欺シナリオ問題、悪徳商法シナリオ問題から構成された。この調査によって収集されたデータを以後秋田短縮版データと呼ぶ（この調査以前に、更に質問項目が多い調査を行っており、その調査から質問項目を選択することによってこの調査票を作成したため、「短縮版」と呼ぶことにする）。

この調査データの分析結果から詐欺抵抗力判定式を導出し、この判定式を用いて特殊詐欺に対する抵抗力の判定を行う特殊詐欺抵抗力判定アプリが 2019 年 2 月に完成した。このアプリの質問項目は、秋田短縮版調査票から選択された、デモグラフィック項目（図 4）、詐欺場面における行動特性（図 5）、未来展望（図 6）、自己効力感（図 7）、生活の質（図 8）、詐欺シナリオ問題（図 9 に 3 問のみ示す）の合計 78 問である。アプリで収集されたデータは 2020 年 2 月末時点で 8,690 件である。これらのデータを以後アプリデータと呼ぶ。この中には、特殊詐欺被害者データ 25 件（男性 5 名、女性 20 名、収集時期は 2019 年 9 月～10 月）が含まれる。

問 1 あなたの性別を教えてください。
1. 男性 2. 女性
問 2 あなたの年齢を教えてください。
1. 29 歳以下 2. 30 ～ 44 歳 3. 45 ～ 59 歳 4. 60 ～ 74 歳 5. 75 歳以上
問 3 あなたの同居者について教えてください。
1. 一人暮らし 2. 配偶者と二人暮らし 3. 配偶者を含まない二人以上 4. 配偶者を含む三人以上
問 4 同居者は、困ったときに頼りになりますか（同居者がいる方だけお答えください）。
1. はい 2. いいえ
問 5 あなたはどの程度目が見えますか。（眼鏡をかけている人はかけた時、眼鏡をかけない人はかけない時のことをお答えください）
1. よく見える 2. あまりよく見えない 3. よく見えない
問 6 あなたはどの程度耳が聞こえますか。（補聴器をつけている人はつけた時、補聴器をつけない人はつけない時のことをお答えください）
1. よく聞こえる 2. あまりよく聞こえない 3. よく聞こえない

図 4 デモグラフィック項目

問 7 あなたご自身のことについてうかがいます。次のそれぞれの間について、あなたに最もよく当てはまる答えを 1 つ選んでクリックしてください。	当てはまらない	少し当てはまる	だいたい当てはまる	当てはまる
A 自分は詐欺に遭わない自信がある	1	2	3	4
B 知らない人が訪ねてきたら、彼らの話を聞かないようにしている	1	2	3	4
C 不満があっても相手に押し切られてしまう	1	2	3	4
D 電話がなったら、すぐに受話器を取る	1	2	3	4
E うまい話に興味がある	1	2	3	4
F 相手の話を怪しいと思っても、良い方向に考える	1	2	3	4
G 知らない人に強い口調で言われると、怯えてしまう	1	2	3	4
H 自分だけ褒められたり、特別な待遇を受けると嬉しくなる	1	2	3	4
I お金に関する相談をすることは、家族や友人の信用を失いそうで不安である	1	2	3	4

図 5 詐欺場面における行動特性項目

問 8 あなたご自身のことについてうかがいます。次のそれぞれの間について、あなたに最もよく当てはまる答えを 1 つ選んでクリックしてください。	そう 思わない	あまり そう 思わない	やや そう 思う	そう 思う
A 将来、私の人生にはいろいろな機会が待っていると思う	1	2	3	4
B 私はこれからも将来のために自分の人生の目標をたてると思う	1	2	3	4
C 私の将来は、いろいろな可能性に満ちていると思う	1	2	3	4
D 私の人生は、これから楽しくなると思う	1	2	3	4
E 私の人生は無限の可能性を秘めていると思う	1	2	3	4
F 私はこれからも自分でやりたいことができると思う	1	2	3	4
G 私の人生には、新しいことを始める時間が十分にあると思う	1	2	3	4
H 自分に残された人生では、自分のやりたいことをやろうと思う	1	2	3	4
I 自分で、「自分の将来の限界が見えている」と思う	1	2	3	4
J 自分の人生に残された時間を意識するようになった	1	2	3	4

図 6 未来展望項目

問 9 あなたご自身のことについてうかがいます。次のそれぞれの間について、あなたに最もよく当てはまる答えを 1 つ選んでクリックしてください。		そう 思わない	あ まり そう 思わ ない	や や そ う 思 う	そ う 思 う
A	何か仕事をするときは、自信をもってできる	1	2	3	4
B	過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがある	1	2	3	4
C	自分には友人より優れた能力があると思う	1	2	3	4
D	仕事を終えた後、失敗したと感ずることが多い	1	2	3	4
E	人と比べて心配性なほうである	1	2	3	4
F	何かを決めるとき、迷わずに決定するほうである	1	2	3	4
G	何かをするとき、うまくいかないのではないかと不安になることが多い	1	2	3	4
H	自分は引込み思案なほうである	1	2	3	4
I	人より記憶力がよいほうである	1	2	3	4
J	結果の見通しがつかない仕事にはなかなか積極的に取り組むことができない	1	2	3	4
K	どうやったらよいか決心がつかずに、仕事にとりかかれな いことがしばしばある	1	2	3	4
L	友人よりも優れた知識をもっている分野がある	1	2	3	4
M	物事をあまり積極的にこなせるほうではない	1	2	3	4
N	小さな失敗を気にするほうである	1	2	3	4
O	積極的に活動するのは得意である	1	2	3	4
P	自分には世の中に貢献できる力がある	1	2	3	4

図 7 自己効力感項目

問 10 あなたご自身のことについてうかがいます。次のそれぞれの問について、あなたに最もよく当てはまる答えを 1 つ選んでクリックしてください。	そう 思わ ない	あ ま り そ う 思 わ ない	や や そ う 思 う	そ う 思 う
A 人生を全体的に評価すると、自分は恵まれていると感じる	1	2	3	4
B 私には、人並み以上の収入がある	1	2	3	4
C 普段、自分は健康であると感じる	1	2	3	4
D 私の家族の「きずな」は強い（同居していない家族も含む）	1	2	3	4
E 家族といるときには、心がなごむ	1	2	3	4
F 友人と一緒に過ごす時間は楽しい	1	2	3	4
G 私の自宅（建物自体、あるいは部屋自体）は美しい	1	2	3	4
H 体調が悪く、日常生活に不便を感じることがある	1	2	3	4
I 自宅には、自分が自由に使える部屋がある	1	2	3	4
J 自分が不幸であると感じることがある	1	2	3	4
K 人生をゼロからやり直したいと思うことがある	1	2	3	4
L 私は、自分がしている仕事（家事などの収入を伴わないものも含む）に満足している	1	2	3	4
M 普段、幸せであると感じることが多い	1	2	3	4
N 自分のやりたいことにお金を十分使うことができる	1	2	3	4
O 私の友人関係は、自分の人生にとって大切なものである	1	2	3	4
P 私は、自分と家族との関係に満足している	1	2	3	4
Q 私には親友と呼べる友人がいる	1	2	3	4
R 私にとって仕事（家事などの収入を伴わないものも含む）の内容は楽しい	1	2	3	4
S 私には、人並み以上の財産（経済的な）がある	1	2	3	4
T 自分は、「不幸な運命に生まれた人間だ」と感じることはある	1	2	3	4
U 私には、「自分のやりたいこと」ができる体力がある	1	2	3	4
V 自分は、「生きていて良かった」と感じることは多い	1	2	3	4
W 私の自宅（部屋）には、十分なスペース（広さ）がある	1	2	3	4
X 私は、自分の仕事で周囲の人に認められている	1	2	3	4
Y 私にとって、人間関係は人生で最も重要なものである	1	2	3	4

図 8 生活の質項目

問 11 あなたは次のお話について、もしご自分の身に起こったと考えた時に、どのようになさると思いますか。ご自分がその場面にいたときに、お話の内容と同じことをなさいますか？それとも、違った行動をなさいますか？あなたに最もよく当てはまる答えを 1 つ選んでクリックしてください。		そうしない	おそらくそうしない	おそらくそうする	そうする
A	警察から自宅に電話があり、「犯人を逮捕したんですが、あなたの口座が犯罪に使われていることがわかりました。直ぐに手続きをしないと口座から引き出しができなくなります。」という連絡だった。この後、自宅に銀行協会の担当者がキャッシュカードを受け取りに来るというので、来訪してきた担当者にカードを渡し聞かれた暗証番号を伝えた。	1	2	3	4
	B 携帯電話に、無料登録したサイトのその後の手続きができていないため有料料金が発生し、このまま放置すると訴訟になるというショートメールが送られてきた。心配になり、表示されている番号にすぐに連絡をした。	1	2	3	4
	C ある日封書が届き、開けてみるとクレジット会社の名が入った融資に関する資料だった。「無担保、低金利、保証人不要、電話で即 300 万円まで融資」などと書いてあり、お金に困っていた時だったので、書いてある電話番号へ電話をかけた。電話に出た社員に、「融資はできますが、お客様の場合は新規なので保証金 5 万円が必要です。」と言われ、5 万円を口座に振り込んだ。	1	2	3	4

図 9 詐欺シナリオ問題

4. 分析 1

最初に秋田短縮版データの分析方法について述べる。この分析は、既にアプリで用いられている詐欺抵抗力判定式を導くための分析であるので簡単に述べ、本論文の目的である FFTrees を用いた分析について詳細に述べる。秋田短縮版データの分析にはロジスティック回帰分析を用い、AIC を基準にした stepwise 法により分析を行った。秋田短縮版データの中で、詐欺シナリオ問題の 12 問を 1 個ずつ目的変数として用いた。また、未来展望、自己効力感、生活の質の 3 個の領域毎に、質問群を説明変数として用いた。stepwise 法により得られた偏回帰係数を用いてロジスティック回帰式を求め、その式より詐欺脆弱性確率を計算した。そして、1 から詐欺脆弱性確率を引いた値を詐欺抵抗力の値とした。この時求められたロジスティック回帰式が詐欺抵抗力判定式になる。

次にアプリデータの分析について述べる。アプリデータの分析には FFTrees を用い、特殊詐欺被害者データを正確に判別できるかどうか検証することを目的とする。最初に、秋田短縮版データを用いて求めた詐欺抵抗力判定式が特殊詐欺被害者データを判別できるか検証した。詐欺抵抗力判定式より予測式を作成し、アプリデータ 8,690 件を用いて判別を行った。次に、ロジスティック回帰式で用いたものと同じ質問項目を用いて、秋田短縮版データに対して FFTrees による判定式を作成した。この判定式に対して、特殊詐欺被害者データを入力することによって、詐欺被害者が FFTrees によって正確に判別できるか確認した。FFTrees の分析は、R のパッケージ FFTrees1.4.0 を用いた。

秋田短縮版データの分析の結果、特殊詐欺の 1 罪種につき詐欺抵抗力判定式が 2 個ずつ求められ、合計 8 個の判定式が得られた。これらの判定式を、p02、p05、p06、p18、p26、p29、p31、p32 と呼ぶことにする。これらの判定式は、既述したように、シルバー人材センター会員の高齢者 835 名のデータに対してロジスティック回帰分析を行って得られた偏回帰係数を用いて作成した。各判定式は、偏回帰係数 4 個～9 個を含んでおり、現状のアプリではこれらの判定式を用いて詐欺抵抗力を判定している。

アプリデータから得られた一般回答者と特殊詐欺被害者の詐欺抵抗力得点の分布を示す。4 罪種の中から還付金等詐欺に関する一般回答者と特殊詐欺被害者の得点分布をそれぞれ図 10 と図 11 に示す。これらの図より、一般回答者と特殊詐欺被害者の詐欺抵抗力得点分布はいずれも左に大きく歪んでいる分布であることがわかる。そして、両者の詐欺抵抗力得点分布には大きな相違はないことがわかる。即ち、詐欺抵抗力得点分布には両者の違いは表れないことになる。

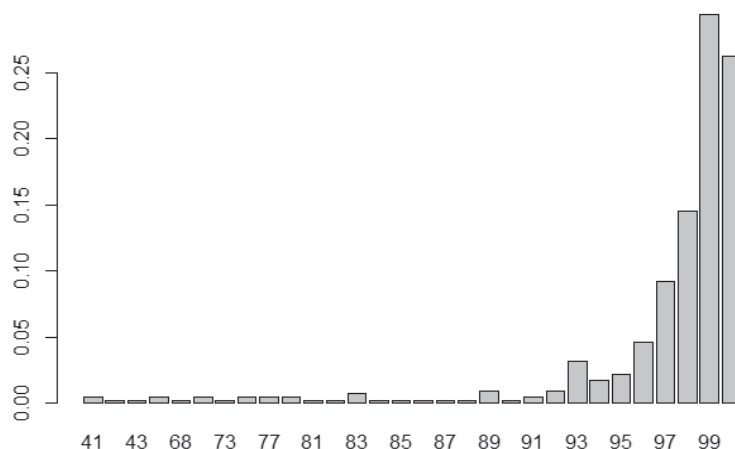


図 10 一般回答者の還付金等詐欺の抵抗力得点分布

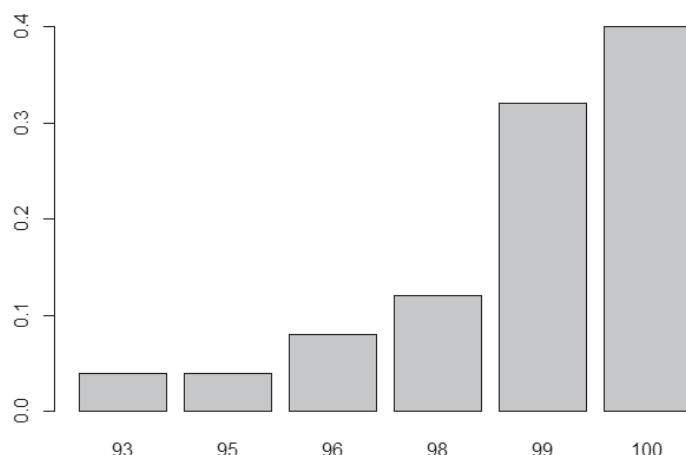


図 11 特殊詐欺被害者の還付金等詐欺の抵抗力得点分布

次に、posterior predictive checking によって、特殊詐欺被害者群が一般回答者群と異なる集団であることを示す。posterior predictive checking とは、一般回答者のアプリデータを用いて作成したロジスティック回帰式から事後予測密度関数を求め、それから事後予測データを発生させる。次に、その事後予測密度関数に詐欺被害者データを用いた時の事後予測データを発生させる。この 2 つの事後予測分布が重なれば特殊詐欺被害者群は一般回答者群と同一の母集団から発生したデータであり、逆に 2 つの事後予測分布が重ならなければ、特殊詐欺被害者群は一般回答者群とは異なる母集団からのデータであることになる¹⁸⁾。特殊詐欺抵抗力判定式 p31 を用いて得られた一般回答者群と特殊詐欺被害者群の事後予測分布をそれぞれ図 12 と図 13 に示す。図中、細線のグラフが判定式 p31 の作成に用いたロジスティック回帰式から発生させた事後予測分布である。また、太線のグラフがそれぞれ一般回答者データと特殊詐欺被害者データを用いた時の事後予測分布である。明らかに、特殊詐欺被害者データの場合には 2 つの分布が重ならないことがわかる。したがって、特殊詐欺被害者群は一般回答者群とは異なる母集団からのデータであると言える。

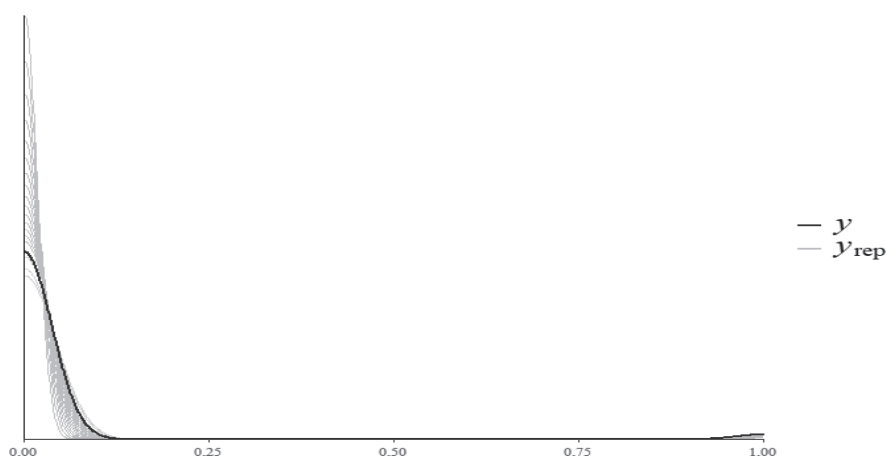


図 12 一般回答者の事後予測分布

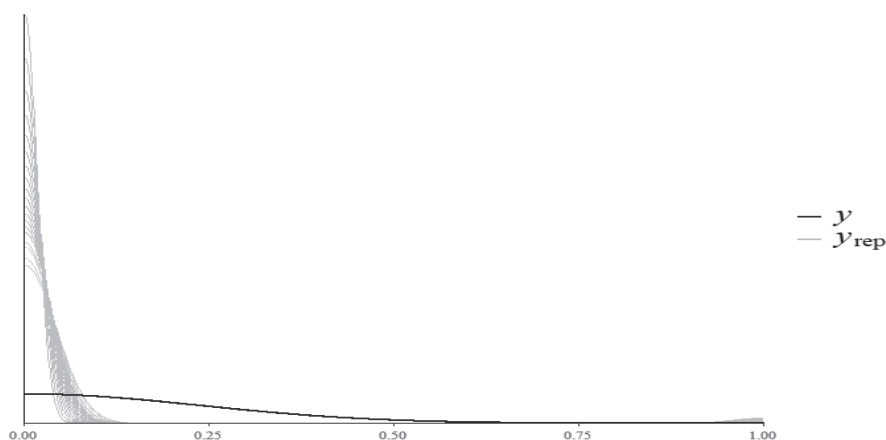


図 13 特殊詐欺被害者の事後予測分布

アプリデータに対してこれらの判定式を用いた場合の混同行列を表 1 に示す。また、特殊詐欺被害者データについては全員が詐欺抵抗力が低い者であると見なしてよいので、混同行列ではなく、FFTrees を用いた場合に詐欺抵抗力が低いと正しく判定された人数を表 2 に示す。この時、FFTrees のアルゴリズムとして、ifan と dfan の 2 つのアルゴリズムを用いたのでそれぞれの場合に的中した人数を示す。ifan は判断に用いる質問項目間に相関を仮定しないアルゴリズムであるのに対して、dfan は質問項目間に相関を仮定するアルゴリズムである。これらの表より、秋田短縮版データから作成された判定式を詐欺被害者データ 25 名に対して用いた場合、最大 1 名しか的中しないことが明らかになった。ところが、FFTrees より作成した判定式を詐欺被害者データに対して用いた場合、ifan を用いると最大 11 名の中中したのに対して、dfan を用いると最大 14 名の中中者が得られた。

表 1 アプリデータに関する詐欺抵抗カ判定式の混同行列

p02

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8651	14
	negative	25	0

p05

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8657	8
	negative	25	0

p06

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8632	33
	negative	24	1

p18

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8636	29
	negative	25	0

p26

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8604	61
	negative	25	0

p29

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8608	57
	negative	25	0

p31

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8598	67
	negative	25	0

p32

		予測された分類	
		positive	negative
実際の分類	positive	8599	66
	negative	24	1

表 2 特殊詐欺被害者データに関する FFTrees による判定式の的中数

p02

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	20	5	21	4

p05

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	17	8	15	10

p06

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	14	11	エラー	エラー

p18

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	18	7	エラー	エラー

p26

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	21	4	11	14

p29

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	21	4	11	14

p31

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	17	8	18	7

p32

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	14	11	12	13

この時に FFTrees から得られる判定ルールとして、p05 を作成した時に用いたものと同じ質問項目を用いて作成された判定ルールを図 14 に示す。この図の中段に判定ルールが示されている。この判定ルールによれば、いずれも自己効力感の質問項目を用いている。まず、問 11_D「仕事を終えた後、失敗したと感ずることが多い」の回答が 3 か 4 であれば詐欺脆弱性が高いと言え、この回答が 1 か 2 の場合には問 11_B「過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがある」に進む。そして、この回答が 1 か 2 の場合には詐欺抵抗性が高いと言え、3 か 4 の場合には問 11_K「どうやったらよいか決心がつかずに、仕事にとりかかれなことがしばしばある」に進む。この回答が 1 か 2 の場合には詐欺抵抗性が高く、3 か 4 の場合には詐欺脆弱性が高いことになる。以上をまとめると、「仕事を終えた後、失敗したと感ずることが多くなく、過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがない」場合と、「仕事を終えた後、失敗したと感ずることが多くなく、過去に犯した失敗や嫌な経験を思い出して、暗い気持ちになることがあっても、どうやったらよいか決心がつかずに、仕事にとりかかれなことがそれ程ない」場合に詐欺抵抗性が高いことになる。このように、不自然さが無い判定ルールが導かれることも FFTrees を用いる利点である。尚、図 7～8 と、図 14 及び後掲の表 3 の質問番号との間には次のような対応がある。自己効力感の質問項目については、図 7 の問 9 は表 3 の問 11 に対応し、生活の質の質問項目については、図 8 の問 10 は問 15 に対応する。これは、秋田短縮版調査票の問をアプリに実装する時に、問の番号がずれたためである。

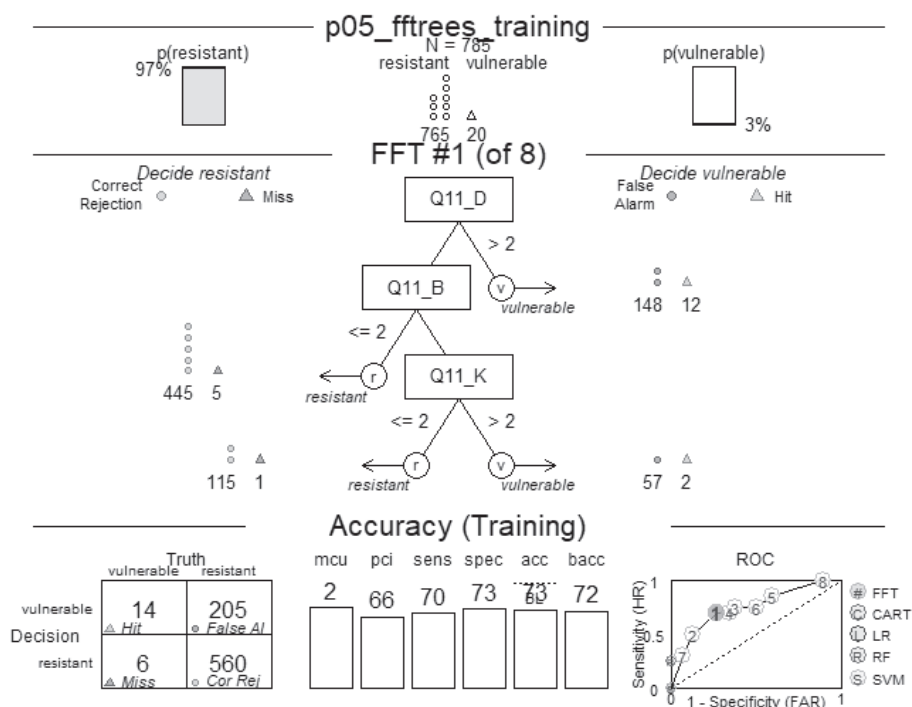


図 14 p05 で用いた質問項目を使って得られた FFTrees 判定ルール

次に FFTrees の中で的中率に差が出る原因について検討する。それぞれの詐欺抵抗力判定式で用いられる質問項目を用いて FFTrees によって判定ルールを作成する時、質問項目同士が同時に用いられる頻度と、判定ルール全体の中で各質問項目が用いられる頻度が重要である。何故なら、これらの値は質問項目の重要性の指標となるからである。前者の指標を質問項目間のネットワークで表示し、また後者の指標をキュー重要度（cue importance）として表示したものを、図 15 ～図 16（的中率が 11/25 以上の判定式の場合）及び図 17 ～図 22（的中率が 8/25 以下の判定式の場合）に示す。尚、ここでの中数とは、表 2 において、ifan の negative の人数が全詐欺被害者数の 25 名に占める比率である。これらの図から、質問項目間のネットワークと的中率の高低とは特に関連が見られない。ところが、キュー重要度については、的中率が高い判定式の場合には、質問項目の上位 3 項目に重要な項目が集中するが、的中率が低い判定式の場合には、p02 の場合を除いて、キュー重要度が高い項目が数項目に分散する傾向が見られる。

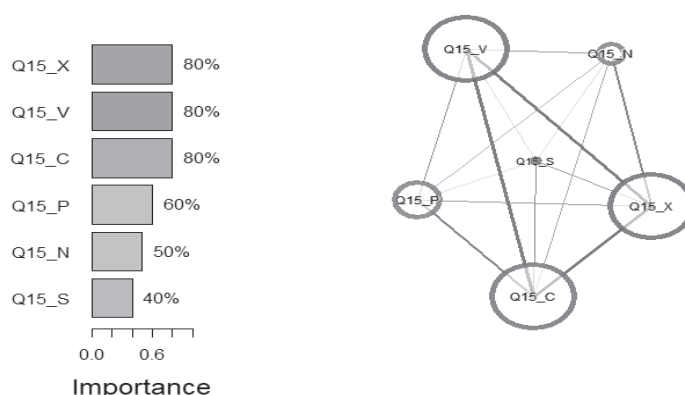


図 15 p06 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

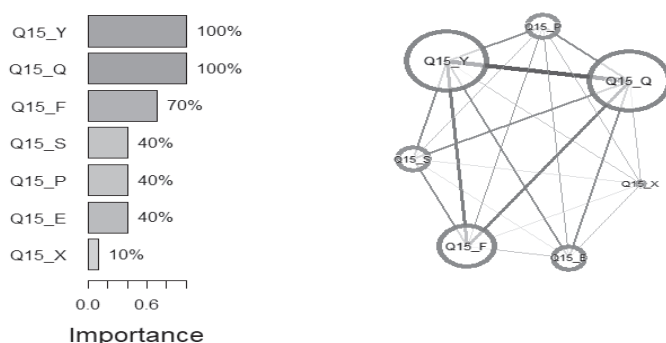


図 16 p32 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

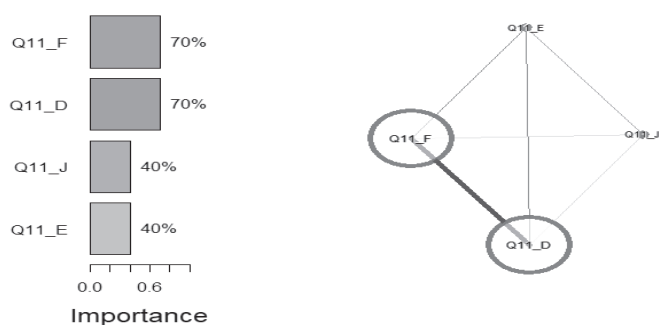


図 17 p02 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

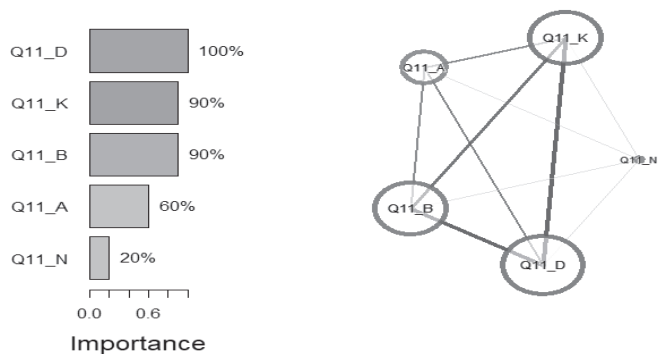


図 18 p05 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

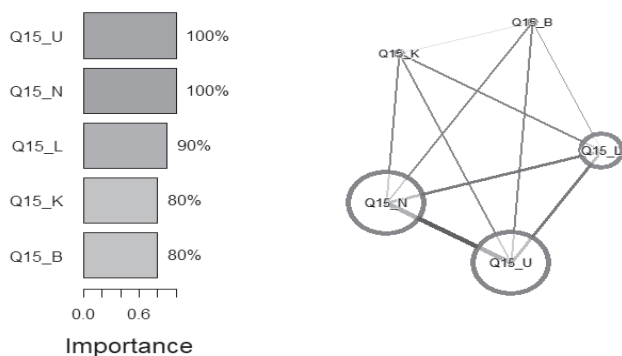


図 19 p18 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

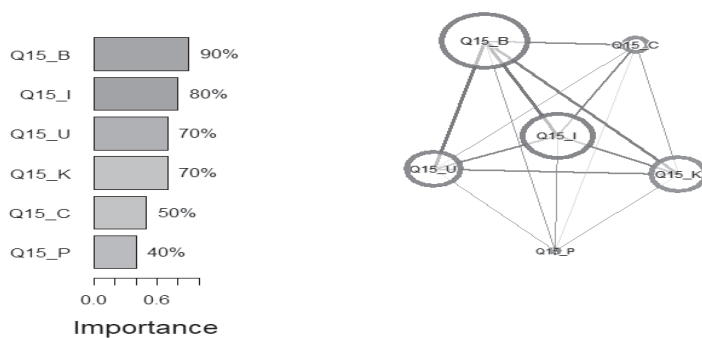


図 20 p26 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

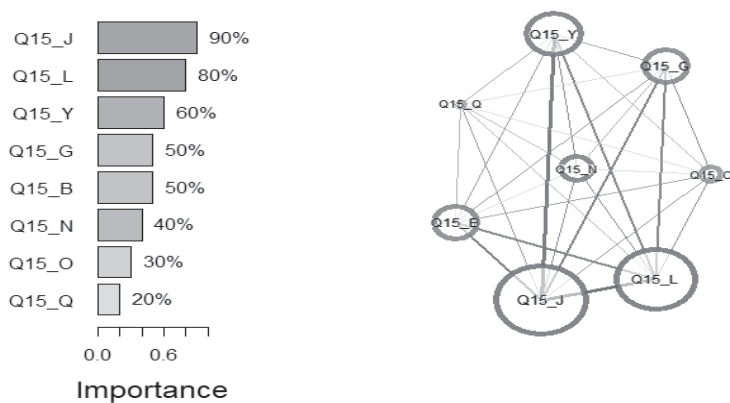


図 21 p29 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

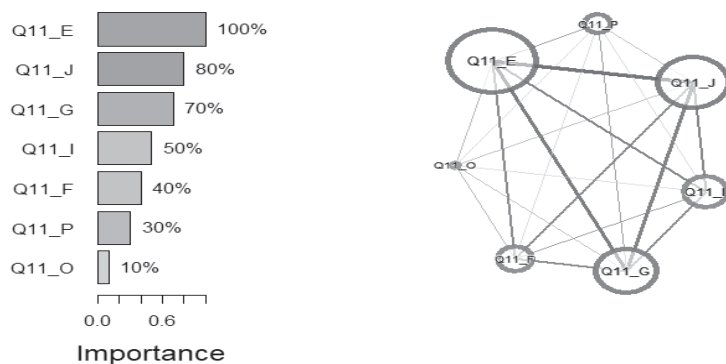


図 22 p31 の質問項目間ネットワークとキュー重要度

5. 分析 2

分析 1 では、アプリで採用した詐欺抵抗判定式の作成時に用いた質問項目に限定して、その質問項目を用いた時の FFTrees の分析結果をロジスティック回帰分析と比較した結果、FFTrees の方が成績が良かった。そこで今度は、予め質問項目を限定せずに、アプリで用いた質問項目の全てを対象にして FFTrees による分析を行うことによって判定ルールを作成し、その判定ルールの精度について検討することにする。

アプリで用いたデモグラフィック項目以外の質問項目である、詐欺場面における行動特性、未来展望、自己効力感、生活の質、詐欺シナリオ問題の全てを用いて FFTrees による分析を行った。最初に、アプリデータ 8,690 件の中から、研究用に回答者に予めコードを付した回答者 381 名（男性 112 名、女性 269 名）のデータを用いて、詐欺シナリオ問題の各問について、詐欺場面における行動特性、未来展望、自己効力感、生活の質を用いた FFTrees 分析を行った。続いて、それから得られた詐欺脆弱性判定ルールを、今度は詐欺被害者データに適用した時、正しく判別できるかを検討した。この時も、FFTrees のアルゴリズムとして ifan と dfan の 2 つのアルゴリズムを用いて的中数を比較した。

その結果を表 3 に示す。表 3 より、分析 1 の結果に比べ、アプリの質問項目全てを用いたとしても的中数は増加せず、的中数の最大値は 12 個であること、また分析 1 の場合と異なり、ifan の方が dfan より的中数が良いことが明らかになった。

表 3 アプリデータに関する FFTrees による判定式の的中数

Q11_A

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	23	2	25	0

Q11_B

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	22	3	22	3

Q11_C

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	24	1	24	1

Q11_D

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	22	3	25	0

Q11_E

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	20	5	20	5

Q11_F

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	21	4	20	5

Q11_G

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	22	3	25	0

Q11_H

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	13	12	25	9

Q11_I

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	23	2	24	1

Q11_J

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	24	1	23	2

Q11_K

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	24	1	25	0

Q11_L

		予測された分類(ifan)		予測された分類(dfan)	
		positive	negative	positive	negative
実際の分類	negative	17	8	22	3

6. 考察

本研究は、ロジスティック回帰分析を用いて作成した特殊詐欺抵抗力判定式により詐欺被害者データの判別が可能となるように FFTrees を用いて判定式の修正を行う手法について検討したものである。アプリで採用した 8 個の判定式で用いたものと同一の質問項目を用いて FFTrees によって判定ルールを導き、特殊詐欺被害者データ 25 名の判別を行ったところ、dfan アルゴリズムを用いた場合最大で 14 名の判別が正しく行われた。それに対して、ロジスティック回帰により詐欺被害者データを用いて判別した場合には最大で 1 名が正しく判別できた。より多くの情報を用いて判別を行ったロジスティック回帰より、少ない情報を用いて判別を行った FFTrees の方が的中数が多かったことは、高速簡約ヒューリスティックが主張することを裏付ける形になったと言える。

また、アプリで採用した詐欺場面における行動特性、未来展望、自己効力感、生活の質の全ての質問項目を用いて FFTrees 分析を行い詐欺脆弱性判定ルールを作成し、その判定ルールを詐欺被害者データに適用したところ、最大 12 個の判別に成功した。

このように、FFTrees を用いた場合にはロジスティック回帰分析に比べ一定の改良が見られることが明らかになった。但し、分析 1 より、ロジスティック回帰分析より少ない情報を用いる FFTrees の方が成績が良く、また、分析 2 より、質問項目に制限を設けないとむしろ成績が悪化することがわかった。ビッグデータとは情報は多い方がよいということを目指す、判断課題によっては必ずしもそうではなく、少ない情報で判断する方がむしろ良い結果を生むことがある。その意味で、本研究は less-is-more 効果が正しいことの証拠の 1 つを示したことになる¹⁹⁾。

その上で、次の 3 つの問題が残る。1 番目の問題は、FFTrees の的中数が判定式によってばらつきが大きいことであり、2 番目の問題は分析 1 では ifan より dfan を用いた時の方が的中数が多いのに対し、分析 2 では逆の結果が得られたが、その理由が不明なことである。そして、3 番目は、FFTrees の的中率の更なる改善の問題である。

1 番目の問題については、的中数が最も少ない判定式は ifan アルゴリズムを用いた時の p26 と p29 であり的中数は 4 個であった。また、的中数が最も多い判定式は dfan アルゴリズムを用いた時の p26 と p29 であり的中数は 14 個であった。このように、判定式によって、または目的とする詐欺シナリオ問題によって、FFTrees の的中数には大きな差が見られる。2 番目の問題については、既述したように表 2 より dfan の優位性が伺われるが表 3 は逆の結果を示している。実は、1 番目と 2 番目の問題は、cue（質問項目や選択肢の属性等）間の関連性・相関と判断・意思決定課題との問題として定式化できる。ifan が cue 間の独立性を仮定しているのに対して、dfan は cue 間に従属性・関連性を仮定したアルゴリズムである²⁰⁾。分析 1 では dfan が有意であり、逆に分析 2 では ifan が成績が良かったことは、分析 1 のように質問項目の範囲を限定した場合には質問項目間の関連性や相関を利用した判断が有利であるのに対して、分析 2 のように質問項目の範囲を限定せずにアプリで用いられている質問項目を全て対象にした場合には、質問項目間が独立である方が有利であると言える。質問項目間の特徴の分析を更に進めて、FFTrees を用いる際

に適切な適用に努めることが重要である。このことが 3 番目の問題である FFTrees の的中率の改善にもつながると思われる。

[注]

- 1) Judges, R.A., Gallant, S.N., Yang, L. & Lee, K. The Role of Cognition, Personality, and Trust in Fraud Victimization in Older Adults. *Frontiers in Psychology*, Vol.8, Article 588. (2017 年)
- 2) Chaiken, S. & Trope, Y. *Dual-Process Theories in Social Psychology*. Guilford Press. (1999 年)
- 3) 渡部 諭 高齢者の意思決定. 「最新老年心理学 老年心理学に求められる心理学とは」, pp.139-153. (ワールドプランニング、2018 年)
- 4) Watanabe, S. & Shibutani, H. Aging and decision making: Differences in susceptibility to the risky-choice framing effect between older and younger adults in Japan. *Japanese Psychological Research*, Vol.52, pp.163-174. (2010 年)
- 5) 渡部 諭・岩田美奈子・上野大介・江口洋子・小久保温・澁谷泰秀・大工泰裕・藤田卓仙 高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発. 秋田県立大学ウェブジャーナル, Vol.5, pp.64-72. (2018 年)
- 6) Tversky, A. & Kahneman, D. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, Vol.185, pp.1124-1131. (1974 年)
- 7) Kahneman, D. & Tversky, A. Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, Vol.47, pp.263-291. (1979 年)
- 8) 広田すみれ・増田真也・坂上貴之『心理学が描くリスクの世界 行動的意思決定入門 第 3 版』(慶應義塾大学出版会、2018 年)
- 9) Gigerenzer, G., Todd, P.K. & The ABC Research Group *Simple Heuristics That Make Us Smart*. (Oxford University Press. 1999 年)
- 10) Gigerenzer et al., 前掲注 9) p.14
- 11) Mousavi, S. & Gigerenzer, G. Heuristics are tools for uncertainty. *Homo Oecon*, Vol.34, pp.361-379. (2017 年)
- 12) Neth, H., Meder, B., Kothiyal, A. & Gigerenzer, G. Homo heuristics in the financial world: From risk management to managing uncertainty. *Journal of Risk Management in Financial Institutions*, Vol.7, pp.134-144. (2014 年)
- 13) Tharp, D. When heuristics and biases may actually improve financial decision making. <https://www.kitces.com/blog/behavioral-finance-heuristics-bias-positive-outcomes-improve-financial-decision-making/> (2019 年)
- 14) 中村國則 高速儉約ヒューリスティックの心理学的妥当性をめぐる実証的・概念的議論の動向. 心理学評論, Vol.47, pp.453-477. (2004 年)
- 15) Phillips, N.D., Neth, H., Woike, J.K. & Gaissmaier, W. FFTrees: A toolbox to create, visualize, and evaluate fast-and-frugal decision trees. *Judgment and Decision Making*, Vol.12, pp.344-368. R package version 1.4.0. <https://CRAN.R-project.org/package=FFTrees> (2017 年)

- 16) Czerlinski,J., Gigerenzer,G. & Goldstein,D.G. How good are simple heuristics? Simple Heuristics That Make Us Smart, (Oxford University Press. 1999 年 , pp.97-118)
- 17) Katsikopoulos,K.V. & Schooler,L.J. The robust beauty of ordinary information. Psychological Review, Vol.117, pp.1259-1266. (2010 年)
- 18) Gelman,A., Carlin,J.B., Stern,H.S., Dunson,D.B., Vehtari,A. & Rubin,D.B. Bayesian Data Analysis. Third Edition. (CRC Press. 2014 年) , pp.143-159
- 19) Goldstein,D.G. & Gigerenzer,G. 1999. The recognition heuristic How ignorance makes us smart. “Simple Heuristics That Make Us Smart” , Oxford University Press. pp.37-58.
- 20) Phillips et al., 前掲注 15) p.368

「国民生活研究」第 60 巻第 1 号 (2020 年 8 月)

〔論 文〕

「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携 モデルの研究開発」の取組内容について

澁 谷 泰 秀*

-
1. はじめに
 2. 詐欺犯罪と意思決定
 3. 詐欺抵抗力判定アプリに用いる尺度開発
 4. 詐欺抵抗力判定アプリを使用した活動
 5. 詐欺抵抗力判定アプリの性能
 6. 結語 詐欺抵抗力の向上に向けて
-

1. はじめに

本稿で紹介する高齢者の特殊詐欺被害を防ぐための研究・実装活動は、JST/RISTEX（国立研究開発法人科学技術振興機構・社会技術研究開発センター）の研究開発プロジェクトとして採択された「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」（研究代表者：渡部諭）の一部である。このプロジェクトは秋田県立大学を主管校とし、青森大学、八戸工業大学、一般社団法人シニア消費者見守り倶楽部、慶応大学（医学部）、及び京都府立医科大学が協働することにより、それぞれの機関が担う研究・実装分担を統合して実施されている。各機関が担う研究・実装分担を統合は、計画段階で具体的に示されたプロセスで複数の機関が協働で実施する方法と各機関からの代表者で構成されるマネジメントグループ会議で進捗評価や課題解決などの調整を行いながら展開されている。本稿での紹介内容は、主に青森大学が担うこととなっている詐欺抵抗力判定アプリの開発、青森地域における実装活動であるが、その中の詐欺抵抗力判定アプリの開発については秋田県立大学と八戸工業大学との協働である。研究・実装期間は、2017 年 10 月より 2020 年度までの約 3 年半で、ここで紹介する内容は、2017 年 10 月から 2020 年 5 月までの活動内容

*しぶたに ひろひで（青森大学副学長 社会学部 教授）

である。また、データ分析の一部は、大学共同利用機関法人 情報・システム研究機構データサイエンス共同利用基盤施設公募型共同研究の支援を受けて実施されたものである。

2019 年 2 月 21 日に詐欺抵抗力判定アプリが初めて公開された。その時点では、アプリの呼称は詐欺脆弱性診断アプリであったが、脆弱性というマイナスイメージを持たれかねない呼称を肯定的なイメージで普及・啓発活動を展開することが望ましいとする視点などに鑑み詐欺抵抗力判定とした。現在は第 2 版の詐欺抵抗力判定アプリがアップされているが、初版のアプリとの大きな相違は詐欺抵抗力判定尺度（詐欺シナリオ項目群）が存在しない点である。詐欺抵抗力判定尺度が含まれていないにもかかわらず詐欺抵抗力の判定ができる理由は、これまで実施してきた複数の実証研究データを用いて詐欺抵抗力とアプリに含まれる心理特性及び行動特性などとの関連性を計量心理学的に明確にすることにより、心理特性や行動特性などから詐欺抵抗力を推計できるからである。この方法が望ましいことはこれまで行われた多くの調査などでも明らかで、回答者に「あなたは〇〇のような詐欺にかかると思いますか」と質問すると、圧倒的多数の回答者は「かかりません」と回答することが知られている。詐欺に関する意見を直接質問する方法は回答者が意図的に結果を操作できる可能性を残すため望ましくない。そこで、複数の実証調査データに基づき心理特性や行動特性などから詐欺抵抗力を推計する方法を用いた。

筆者は「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」の代表研究者である渡部と 20 年間以上にわたり、フレーミング効果やリスク志向性などの意思決定方略と生活の質や幸福感などとの関連性など、高齢者の意思決定に関する実証研究を共同で実施してきた。特殊詐欺が非常に多発するようになった 2008 年頃から、特殊詐欺被害者の年齢分布が高齢者に極端に偏っていること、また詐欺においては認知的なプロセスが重要な役割を演じることから、詐欺に関する研究を開始することとなった。詐欺被害と高齢者の心理学的特徴の関連性の研究を開始した当初から、我々の研究は実験や社会調査に基づく実証研究であったが、特に信頼性及び妥当性が確認された尺度を利用すること、尺度が存在しない場合には新たに開発することなどに計量心理学の知見を応用し細心の注意を払いながら進めてきた。しかし、アプリ開発の最終段階で計量心理学的に適正な詐欺抵抗力判定尺度の使用と多くの高齢者が簡便に利用できるアプリの開発という相反する目的の解決という視点で、学術的研究と社会実装のバランスを取るという難題を解決しなければならなかった。

研究開発プロジェクト「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」を推進するにあたり、筆者を中心とした青森実装チームでは、特に下記の 3 項に留意してきた。

1. 計量心理学的に適正な実証調査を行い、妥当性及び信頼性の高い特殊詐欺抵抗力測定尺度構築を行う。
2. 実証研究に基づいて構築された特殊詐欺抵抗力を測定する尺度をウェブアプリとして再構築し、多数の高齢者にウェブアプリを利用してもらい、高齢者層の特殊詐欺犯罪に対するセルフディフェンス力の醸成に貢献する
3. 特殊詐欺被害の減少に貢献する活動を実施するとともに詐欺被害減少に資する情報を提供する。

これら 3 項は研究及び実装の目的ともいえる内容であるが、中心となる概念は確かな情報（データ）に基づいて研究及び実装を展開しようとする態度である。この態度は、実装のスムーズな展開のために解決が必要な難題の一つとなった。最初に構築された詐欺抵抗力判定のための尺度は 78 項目（12 項目のシナリオを含む）で構成される尺度であったことから、多くの高齢者及び青森フィールドの活動を協働でサポートしていただいている多くの機関で構成される連絡協議会のメンバーから、「読む文章量が多すぎる、もっと短くしてほしい」との要望が寄せられ、その要望に応えるために約 1 年間研究期間を必要とした。この 1 年間の間にアプリを活用した実装活動を展開しつつ、必要な調査等を青森県警察本部や青森県消費生活センターなどからの協力を得ながら実施した。また、この期間に詐欺抵抗力判定アプリ自体がデータを蓄積しており、2019 年中に詐欺抵抗力判定アプリを利用して、全項目に回答していただいた利用者は 8,380 人であった。これらのデータを用いて第 2 版となる現行アプリが完成した。本稿では、①最初の詐欺抵抗力判定のためのウェブアプリを完成するまでのプロセス、②ウェブアプリが完成してからの普及・啓発活動、③ウェブアプリを用いて得られたデータの分析結果、④詐欺抵抗力判定のためのウェブアプリの改良（短縮版の構築）、⑤当該研究及び関連研究の知見などから仮説される詐欺抵抗力向上に資する情報などについて紹介する。

2. 詐欺犯罪と意思決定

詐欺被害は、詐欺師に誘導された被害者の意思決定の連鎖によって被害者本人が自らの意思で犯人に金品等を渡してしまうという結末で生起する。ここで重要な視点は、被害者自身の意思決定に重大な欠陥があって、それが原因となって詐欺被害が起こるのだろうかという点である。筆者はそうには考えない。なぜなら、私たち人間は歴史や文化の変遷の中で長期間にわたって自分たちが住みやすい地域社会を構築し、日常の人間関係をスムーズにしていくための方策を身につけてきた。私たちの多くはそのような方策を社会常識、個人の価値観、人生観、社会的ルールなどとして自己認識している。私たちはこのような認識を用いて日常生活で必要とされる意思決定をスムーズに認知的負荷をかけずに行っていることが多い。このように過去の成功経験や常識などのルールに従って行う意思決定を心理学でヒューリスティック情報処理法（経験・常識などの簡便なルールに従って生起する意思決定；以下ヒューリスティック）と呼ぶことがある。ヒューリスティックを用いた意思決定は、意思決定にあまり努力を必要としない、人間関係の中ではルールに従っているため相手に失礼にならない、素早く実行することができ認知リソースの節約になる、などの利点があるため日常の意思決定において利用されることが多い意思決定スタイルである。しかし、詐欺犯罪状況ではこのようなヒューリスティック方略を用いた意思決定は、相手にどのような反応をするかについて予想されるため、逆手に取られることがある。これまでの研究で、高齢者は非高齢者と比較してヒューリスティックを多用する傾向があることが明らかとなっている（Watanabe & Shibutani, 2010a；Watanabe & Shibutani, 2010b；澁谷・渡部, 2009a；Shibutani & Watanabe, 2009）。オレオレ詐欺の被害者は圧

倒的に高齢女性が多い。子供や孫の窮地を救うことに関してヒューリスティックを用いて意思決定した場合、詐欺師が提供した状況が正しいと仮定すると、常識として「窮地を救い、その関連情報が周りに広がらない方策」として「ある程度のお金で穏便に解決する」という方策を取ることに重大な意思決定上の欠陥があると考え人は少ないであろう。しかし、詐欺被害の場合には、所与の状況が巧妙に仕組まれた騙しの手口であることから、意思決定の欠陥に起因する被害ではなく、ヒューリスティックに頼る意思決定の傾向が一因となり詐欺を見破る可能性が低くなると考えられる。一方、非高齢者が高齢者と比較して多用するシステムティック情報処理法（必要な情報を包括的に収集し分析して行う意思決定する；以下システムティック）は、所与の状況自体についても包括的に情報を収集し、分析的に意思決定するため、詐欺を見破る可能性は高くなると考えられる。しかし、システムティックはヒューリスティックができない部分を補うことができる利点がある一方で、多くの認知リソースを必要とし、時間がかかり努力が必要であること、更には一度に処理できる案件は 1 件であるなどの理由で多用することはできない意思決定方略である。心理学において意思決定がどのように考えられてきたかについて簡単に概観する。

2.1. 意思決定理論

意思決定の問題は、我々が意思決定を行う場面で 2 種類以上の選択肢が存在する場合に生起する。現実の意思決定場面は非常に複雑であるため理論的単純化を行い、行動の選択肢を互いに排反な選択肢に整理するプロセスが必要となる。意思決定の問題を考察する場合に一般的に用いられてきた規範的論理は次の 5 段階であるとされている；①現実的選択肢は代替案と呼ばれ、各代替案によって引き起こされる結果を予測する、②結果の予測が不確実である場合には、結果の予測はその不確实现象の予測（確率）によって定まる、③全ての代替案の予測される結果を、その結果の望ましさ（効用）として評価する、④結果の予測（確率）とその結果の望ましさ（効用）を統合し、各代替案の「総合的望ましさ」を評価する、⑤総合的望ましさが最大となる代替案を最適とし、選択する（繁樹；1995）。この 5 段階過程は、規範的理論（normative theory）に基づく意思決定の過程として典型的である。規範的理論で世界的に有名である理論は Von Neumann & Morgenstern (1944) が提唱した期待効用理論（expected utility theory）である。この理論は人間が実際にどのように行動するかを説明する理論ではなく、もし人間が合理的な意思決定をすると仮定すると、どのように行動するかを評価する理論モデルである（Leonard, 1995）。期待効用理論は、現実性に欠けるとの批判もあるが科学的な研究の出発点としては避けることができない理論でもある。期待効用理論では、代替案の効用と出現確率の積をその代替案の期待効用と呼び、期待効用が最大となる代替案が最も望ましい選択として認識される（合理的意思決定）。規範的理論の最大の問題の一つは効用の評価である。規範的理論における効用は万人に認められるものでなくてはならないが、それは善悪を決めるようなもので合理性の評価（合意）が非常に困難である。Savage (1954) は、規範理論における効用評価の困難性を解決するため、合意の概念を個人の主観に置き換えた主観的期待効用理論（subjective expected utility theory）を導入した。期待効用算出に用いる確率を主観

的な確率として捉え、現実的には確率論的に説明できない現象を個人的な信念のような概念を確率と置き換えることにより、期待効用理論の応用範囲を広げることを提唱した (Savage, 1954)。Simon (1957) は期待効用理論のような規範的理論が前提としている確率論的合理性は人間が保有する心理学的な特性とは根本的に異なるとし、人間は限定された認知能力と限られた時間の中で有効な意思決定をすると仮定する限定合理性 (bounded rationality) の立場を主張した。このような限定合理性を仮定した場合、我々は最適化の原理に基づいた判断を行うのではなく、自分を満足させる選択を行う満足化 (Satisficing) の原理に基づいて行動すると考えることができる。実際、我々の日常生活における選択は、その場のコンテキストに適合するルール (heuristic information processing) を用いることによって決定される場合が多い。このようなルールに頼った意思決定は我々の認知リソースの節約につながるし、毎日数え切れないほどの選択をしている我々にとって必須な意思決定方略である。しかし、自分の生活に重要な意思決定場面では判断に必要な関連情報を十分収集し、その情報を分析・統合することにより意思決定を行う方略が用いられることが多い (Kahneman, 2011)。この意思決定方略はシステムティックのことで、重要な意思決定には必要であるが認知リソースを消耗するため、全ての意思決定をこの処理法で行うことは効率的ではない。Chaiken (1978) は我々の意思決定は簡便なヒューリスティック情報処理方略と網羅的なシステムティック情報処理方略が混在しているのが現状であるとし、我々の意思決定方略を説明するモデルとして「heuristic-systematic model」を提唱している。我々は、認知リソース不足で網羅的処理ができない時などには、簡便処理であるヒューリスティック処理を用いると考えられていた (Chaiken, 1978)。前掲の Simon が 1978 年に、我々は限定合理性 (人は合理的であろうとするが、認知能力は有限なので真に合理的な行動はできない) に従い満足化 (Satisficing) を行うため、特に経済活動において無限に合理性を追求しないことを示して心理学と経済学のつながりに道筋をつけた功績でノーベル賞を受賞した。この頃から合理的経済人モデルに根本的な疑念を抱く研究者が増えてきた。我々の意思決定に関する情報処理過程には、正確で確信度の高い決定を行おうとする欲求と最小限の認知資源を用いて簡便に意思決定したいという二つの背反する欲求が混在しており、意思決定のコンテキストによって上記の二つの欲求のバランスが判断されると考えられていた。

1980 年代に入ると、Kahneman & Tversky (1979)、Tversky & Kahneman (1981) が実際の意思決定場面において期待効用理論の公理に反する現象が存在することを報告し大反響を呼んだことが誘因となり、現実の意思決定には期待効用理論では説明できない事例の研究が頻繁に行われ、合理的に説明がつかない意思決定が多く生起していることが明らかとなってきた (Watanabe & Shibutani, 2010b)。

21 世紀に入り、前掲の Kahneman は、プロスペクト理論 (利得状況と損失状況が我々の感情に及ぼす影響力の相違に基づき、同額であっても収入と損失は我々の行動に異なるインパクトを与える) を用いて我々の意思決定に自分自身が気づかない心的構成効果 (framing effect) が働くことにより非合理的意思決定が起こるプロセスを説明し、2002 年にノーベル賞を受賞している。Kahneman (2011) は、我々の意思決定は無意識で自動

的過程であるシステム 1 と記憶や思考を必要とする能動的過程であるシステム 2 に基づいており、二つのシステムが異なるコンテキストで有効に使い分けられているとしている。システム 1 は、過去の成功や失敗に基づく感情や長年の習慣で身についた行動などが無意識・自動的に起こる心理プロセスである。我々の行動のほとんどはシステム 1 で制御されている (Kahneman, 2011)。怒りや笑いなどの感情は熟考の結果ではなく、自分の意思ではコントロールできない自動的プロセスで起こるシステム 1 である。それに対し、システム 2 は熟考に基づく意思決定プロセスで、自分にとって重要な意思決定において意識的に使用されると考えられている。消費行動や経済活動に関する意思決定は 20 世紀後半までは熟考プロセスであるシステム 2 のみで行われると考えられてきたが、現在では消費行動を含むほとんどの意思決定過程にはシステム 1 が深く介入していると考えられている (Kahneman, 2011; Thaler & Sunstein, 2008)。システム 1 とシステム 2 は進化の過程で我々が得た能力であることから、社会変化が非常に緩やかであった過去の歴史の中で有効な手段であったが、社会変容の速度が速い現代に対応しきれない可能性が指摘されている (Harari, 2011)。

このような心理学的なアプローチによる研究知見は、神経科学分野の研究によっても検討されている。永岑・原・信原 (2009) は認知神経科学による高齢者認知分析の様々な知見を踏まえて、振り込め詐欺防止策を提言している。加齢に伴い前頭前野の機能低下が見られ、これが 2 重過程モデルで言うところのシステムティック過程・熟慮的処理の低下をもたらし、意思決定におけるヒューリスティック過程・自動的処理の相対的な優位をもたらすために、振り込め詐欺状況における意思決定に影響を与えているとしている。高齢者における無意識的な意思決定方略であるヒューリスティックの詐欺被害に対する関与を示唆するものである。澁谷・渡部 (2012) は高齢女性において自己効力と詐欺犯罪被害傾向との関連性が顕著に見られ、若年成人では将来の人生に対して有利に働く要因である自己効力は、加齢に伴う認知機能の低下や社会環境の変化などの要因によって、詐欺被害が高齢女性に集中している事実を説明する要因である可能性を指摘している。

2.2. 意思決定に影響を及ぼす要因

高齢者はヒューリスティックを多用することが指摘されているが、システム 1 とシステム 2 に関する年齢層の相違に関する情報は高齢者の詐欺抵抗力を評価する上で重要である。高齢者は熟慮的処理よりは情緒的処理による意思決定への影響の方が大きいこと、単純な意思決定方略を用いる傾向があること、若年者に比べ誤った情報の影響が大きいことなどが指摘されている (Peters, Hess, Vastfjall & Auman, 2007)。この知見は我々の過去の研究知見からも予測できるものである (Watanabe & Shibutani, 2010b; 澁谷・渡部, 2009a)。澁谷・渡部 (2013) は社会調査の結果に基づき情緒的情報処理について; 1) 詐欺被害傾向と自己効力感の下位尺度である「行動の積極性」及び「失敗への不安」と有意な相関があったのは若年女性と高齢女性であったこと、2) 詐欺被害傾向と生活の質 (QOL) の下位尺度である「幸福」・「家族」・「家」・「友人」・「健康」・「仕事」と有意な相関があったのは高齢女性群のみであり、男性及び他の年齢群ではこのような多数の相関は

見られなかったこと、などからオレオレ詐欺のような情緒的情報処理が強く関連する詐欺犯罪において高齢女性が非常に高い被害者頻度を示していることと強く関連しているとしている。また、高齢者において情緒的処理が意思決定への影響力が高いとの指摘は Carstensen, Isaacowitz, & Charles (1999) によって提唱されている社会情動的選択性理論 (Socioemotional selectivity theory) との整合性がある。社会情動的選択性理論は、高齢者の行動を強く影響する要因は「高齢」という年齢ではなく、自分の人生に残された時間がどの程度であるかの認識である未来展望 (Future perspective) であるとし、人生に残された時間が少ないと感じている人たちは現時点での感情を直ちに満足させようとする動機づけ (Present-oriented goal) が強くなり、人生の残り時間はまだ長いと感じている人たちは将来のために現在の時間を計画的に使う動機づけ (Future-oriented goal) が強くなる傾向があることを示した。未来展望は、我々のゴール選択に影響を及ぼすことから意思決定に影響する要因であり、詐欺犯罪との関連性はあると考えられるが、詐欺犯罪のコンテキストでの影響力の評価には実証データが必要である。このような理由で、未来展望や自己効力は詐欺抵抗力に関係する高齢者の心理特性として詐欺抵抗力判定尺度構築の調査に含むこととした。

3. 詐欺抵抗力判定アプリに用いる尺度開発

3.1. 基礎調査

詐欺抵抗力判定アプリに使用する尺度構築及び判定論理構築のために複数回の調査を実施したが、詐欺抵抗力判定尺度構築の基礎となった 2 回にわたる連続調査 (調査 1 と調査 2) を紹介する。最終的に詐欺抵抗力判定アプリの項目として採択された全ての詐欺抵抗力判定項目は調査 1 及び 2 で実施している。しかし、関連心理特性としてアプリ項目に組み込まれている未来展望項目と生活の質項目は調査 1 と 2 には含まれていない。調査 1 は面接インタビューと調査票への回答で構成されるフル調査として実施された。調査 2 は調査票のみを用いて実施された。

調査 1 の調査対象者は北東北の A 市・B 市に在住の高齢者 166 人であった。調査票は、年齢や性別などのデモグラフィック変数、詐欺抵抗力判定尺度、自己効力、批判的思考態度、意思決定方略などの心理学的尺度など 271 項目で構成されていた。心理特性及び行動特性を測定する尺度は、4 選択肢、5 選択肢、6 選択肢のリッカート型項目の混在で構成されたものであった。詐欺抵抗力判定尺度は、独立行政法人国民生活センターの事例を参考として構築した 20 項目で構成されており、10 項目は短いシナリオ項目で残りの 10 項目は signal detection theory 等に基づいて構築した長いシナリオ項目であった。この尺度は我々の過去の研究で信頼性及び妥当性が確認されている尺度に新たな項目を加えたものである (澁谷・渡部, 2012; 渡部・澁谷, 2014)。調査 1 においては、MMSE 及び RBMT などを用いて認知症に関する評価を行い、MMSE 及び RBMT の得点が低い回答者を別グループとして分析する予定とした。これらの認知機能テストは対面式インタビューで実施した。この認知機能テストに加えて詐欺抵抗力尺度及び詐欺被害と関連すると考えられる

心理特性や行動特性項目を含む 271 項目で構成される調査票を用いた調査を実施した。

調査 2 の調査対象者は北東北の A 市在住の高齢者 702 人であった。調査票は調査 1 の分析結果などに基づいて構築されたショートバージョンで、58 項目（年齢、性別、教育歴、家族構成、視力・聴力（自己申告）、詐欺抵抗判定、批判的思考態度、意思決定方略、認知的構造欲求、自己効力感、孤独感、抑うつ感、物忘れ等）で構成されるものであった。心理特性及び行動特性を測定する項目は、高齢者に対する認知的負荷を減少させるため、全て 4 選択肢のリッカート型項目とした。詐欺抵抗判定は、詐欺犯罪コンテキストを調査 1 と同様に 2 種類のシナリオを用いて測定したが、高齢者に対する認知的負荷を減少させるため、項目数を短いシナリオ 8 項目と長いシナリオ 2 項目で構成される 10 項目に限定した。

3.2. 調査票

特殊詐欺犯罪被害に関する研究・調査コンテキストでは「誰が騙されるのか」が議論されることが多い。先行研究、警察の犯罪抑止活動や国民生活センター及び消費生活センターなどの活動の中で、騙される可能性が高い人の特徴として下記のような言及がなされてきた。これらの特徴を可能な限り調査票に盛り込むこととした：①デモグラフィック（年齢、性別、同居者数、視力・聴力）、②心理学的特性（批判的思考態度、意思決定方略、認知的構造欲求、自己効力感、孤独感、抑うつ感など）、③詐欺に弱いと考えられている個人特性（自分は絶対に騙されないと思っている人、物事を良い方向へ理解する傾向が高い人、他の人に押し切られる傾向が高い人、自分があきらめることで問題をおさめる傾向が高い人、困っている人を見ると助けずにはいられない人）など。

詐欺抵抗判定尺度の項目フォーマットは、2 回実施された調査に共通であるが、調査 1 では 10 項目の短いシナリオ項目と 10 項目の長いシナリオ項目の 20 項目で詐欺抵抗判定尺度を構築した。一方、調査 2 では短い項目 8 項目と長い項目 2 項目の 10 項目で詐欺抵抗判定尺度を構築した。二種類の項目の最も特徴的な相違は、長い項目ではシナリオの中に特殊詐欺に気づくきっかけとなるシグナル数が多いことである。詐欺抵抗判定項目は、最初にシナリオを読んでもらい、そのシナリオに関する対処に関して回答を求めるフォーマットで構築されていた。項目には最初に、『電気会社の勧誘員が訪ねてきて、「東京オリンピックの頃には、スーパーハイビジョンになるので、今のテレビは見られなくなる」と言われたので、新しいテレビを買うことにして、その代金を払った』のようなシナリオが提示され、『自分であればどのように対処したかについてお考えいただき、ご自分の考えに最も近い番号に○をつけてください』という質問で回答を求める構造となっていた。選択肢及び番号は、調査 1 では 4 肢選択から下記のような 6 肢選択が混在していたが、調査 2 では全ての項目を次の選択肢①、②、⑤、⑥の 4 肢選択とした；①私なら確実にそうしない、②おそらくそうしない、③そうしないような気がする、④そうするよう気がする、⑤おそらくそうする、⑥私なら確実にそうする。調査 1 と 2 の後にも数回調査を行い、分析結果に基づいて最終調整して最終版詐欺抵抗判定尺度を構築した。

3.3. 分析方法

詐欺抵抗力判定尺度は、調査 1 では 6 肢選択フォーマット 20 項目（短いシナリオ 10 項目・長いシナリオ 10 項目）で構成され、それぞれの選択肢に最低 1 点最高 6 点を配点して理論上の最低得点を 20 点、最高得点を 120 点と設定した。調査 2 では調査 1 の結果に基づき 4 肢選択フォーマット 10 項目（短いシナリオ 8 項目・長いシナリオ 2 項目）として実施した。回答データの分析には、古典的テスト理論 (Classical test theory) 及び項目反応理論 (Item response theory) を用いた。

古典的テスト理論は、教育の分野及び社会・行動科学などで用いられる尺度特性に関する分析を行うために日本においては最も広く用いられている理論で、得点は真の値と誤差で成立しているとされる（得点 = 真の値 + 誤差）。各項目は独立した測定単位であると仮定されるため、変数の推計値は測定単位を総計することで得ることができる。古典的テスト理論を用いて心理学的特性を測定・評価する場合には、各項目の難易度指数（正解者の割合）や識別力指数（各項目と総合点との相関）が評価の重要な指標として用いられる。しかし、古典的テスト理論は、①テストを受ける被験者集団の能力や特性から影響を受けること、②受験者の得点はテスト項目の特性（難易度指数や識別力指数）によって強く影響を受けること、などの計量心理学的には重大な弱点を持っていることが確立している（芝, 1991; Embretson & Reise, 2000; Hambleton, Swaminathan, & Rogers, 1991; Shibutani, 2007）。

これらの弱点を克服するために構築されたのが項目反応理論である。データ分析には古典的テスト理論に加えて項目反応理論を用いた。項目反応理論の優れている点は、推計される変数の特性推計値はその変数の尺度を構成する項目特性に影響を受けないこと及び尺度を構成する項目の特性（識別力パラメタや困難度パラメタ）がサンプル（受験者）の能力特性に左右されないことなどで、古典的テスト理論の理論的弱点を克服している。現在では計量心理学の分野では項目反応理論の古典的テスト理論に対する理論的優位性は確立している（芝, 1991; Embretson & Reise, 2000; Hambleton, Swaminathan, & Rogers, 1991; Shibutani, 2007）。しかし、古典的テスト理論とは異なり、受験者の得点（Scale Score）や困難度パラメタや識別力パラメタの推計には複雑な計算を必要とするため、データ解析にはコンピュータプログラムやアプリが必要である。古典的テスト理論では、得られたデータと理論モデルとの整合性を評価する必要があるのに対して、項目反応理論では使用される項目反応モデルと実際の項目を用いて得られたデータの整合性が検証できなければ尺度分析の妥当性が低下する点が項目反応理論の弱点である。項目反応理論は、テスト理論として非常に優れていることは多くの計量心理学者に認められているところであるが、手元にある少ないデータで何らかの結論を導かなければならない状況では、古典的テスト理論が現在でも有効な方法である。項目反応理論の分析には、尺度項目が 4 選択肢で構成されるリッカート型項目であるため、Samejima (1969) の GRM (Graded Response Model) を用いた。

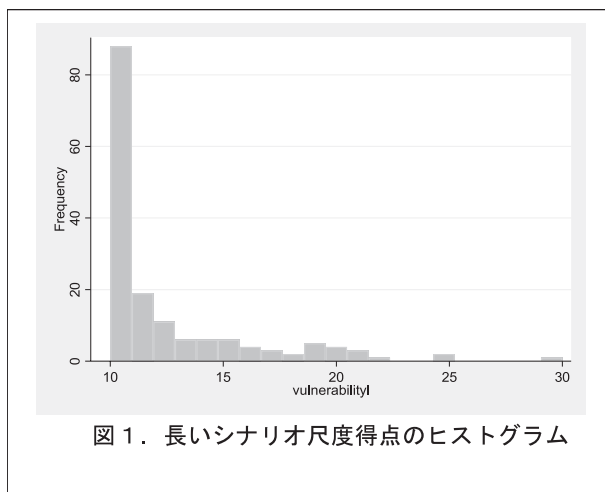
3.4. 詐欺抵抗能力判定尺度

調査 1 で実施した MMSE 及び RBMT などの認知機能検査を基に認知機能別のグループを構築して分析する予定であったが、認知機能が十分に低いグループを構築できなかったため調査対象者全員を 1 グループとして分析した。調査対象者の年齢層を考慮すると認知機能が低い調査対象者が 2 割程度は存在するのではないかと予測であったが、調査対象者がシルバー人材センターのアクティブな会員であったことから、調査対象者は十分な社会的機能を担っており同年齢の一般人口と比較して高い認知機能を保持しているものと考えられる。本稿では、調査 1 と 2 の詳細な分析は澁谷らが既に報告しているため、重要な概要のみを述べることにする（澁谷・吉野・渡部・角谷・藤田・小出・田中・大工, 2019）。

調査 1 及び 2 において詐欺抵抗能力判定尺度（詐欺シナリオ項目群）を構築する全ての項目毎の回答分布は同一のパターンを示した。これらの項目はシナリオを読んだ後に自分であればどのように対処したかについて回答するフォーマットであったが、非常に多くの回答者は私であれば詐欺にはかからない「そうしない」という回答であった。これらの回答は、警察庁の調査でも圧倒的多数の回答者は「自分は詐欺にかからない自信がある」と回答していることと整合性がある。詐欺抵抗能力判定アプリの重要な特徴は、上記の「そうしない」という完全否定の反応から「そうしないような気がする」などの微細なズレと調査票で測定している心理特性及び行動特性との関係性に着目して詐欺抵抗能力の判定を詐欺シナリオ項目群への反応に頼ることなく、心理特性と行動特性等から詐欺抵抗能力を推計することができる点である。このプロセスに関する詳細は渡部（2019）が報告している。

3.5. 分析結果

調査 1 における詐欺抵抗能力の得点は 10 項目の短い項目群で 15.9（ $\sigma = 5.38$, $n=164$ ）、10 項目の長い項目群では 12.2（ $\sigma = 3.68$, $n=161$ ）であった。この結果から、大多数の回答者はシナリオを読んで、「そのようなことには騙されませんよ」と回答している。特に、長いシナリオ項目では騙されると回答した回答者の数は非常に少ない。（図 1 参照）。しかし、



実際の詐欺状況では詐欺犯罪である可能性を示唆する情報（シグナル）は多く提供されていると考えられるため、長いシナリオ項目で騙されない以外の回答をした回答者の情報は、騙されない以外の回答と心理特性及び行動特性との関連性を分析する上で非常に重要な情報である。

詐欺抵抗力判定尺度の 20 項目は明確な 1 因子構造を示した（第 1 因子の分散寄与率 = 80.75）。シナリオが長い 10 項目と短い項目 10 項目で構成される詐欺抵抗力判定尺度の中から 10 項目を選別して調査 2 の尺度項目として用いることとした。高齢者の認知負荷を最小限に止め情報抽出量を最大化するため、項目の選択には項目反応理論の情報関数を用いた。そのため 20 項目全体を用いた因子分析に加えてシナリオの長さが異なる 10 項目ごとにそれぞれの尺度の因子構造が明確な 1 因子構造であることを確認した。また、項目反応理論を用いた分析は図 2・3 に示すように 10 項目ごとに実施した。情報抽出機能が

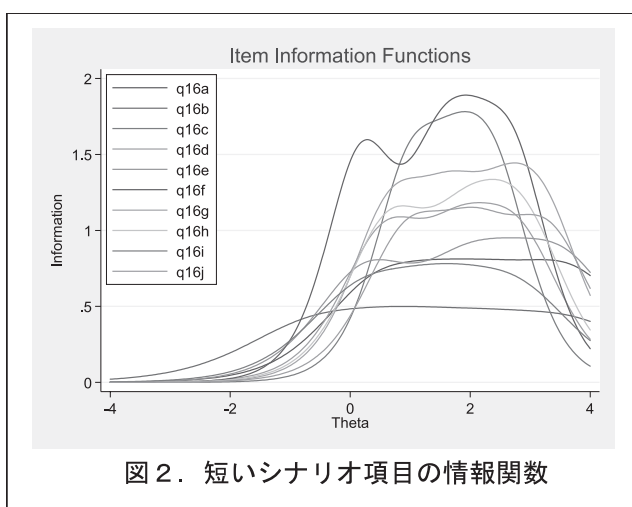


図 2. 短いシナリオ項目の情報関数

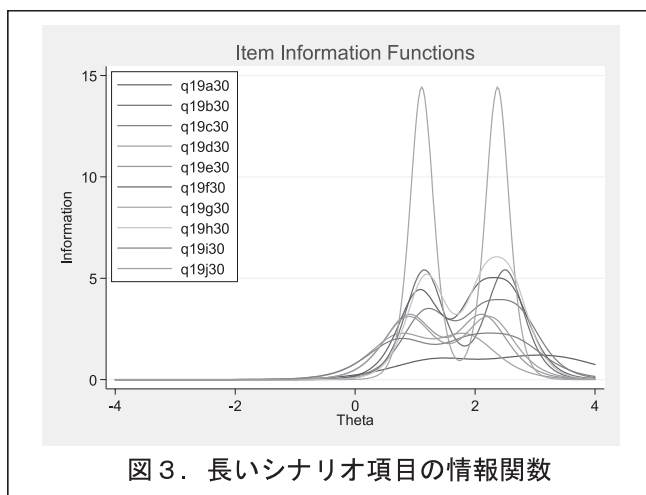


図 3. 長いシナリオ項目の情報関数

高い項目を因子分析におけるパターン行列の負荷値を参考にそれぞれの項目の尺度に対する貢献度を評価した。更に項目反応理論を用いた分析の情報関数に基づき 20 項目で構築される尺度で十分な情報が抽出できているか及びその情報の尺度に沿った分布を確認した（図 2、図 3）。短い項目における情報関数はスケール得点（Theta；0 が偏差値換算で 50 点、1 点が偏差値 10 点とする）でおよそ 0 点（偏差値換算でおよそ 50 点）レベルから情報量が急激に上昇し、2 点台後半（偏差値換算で 70 点台後半）から急激に減少している。長いシナリオ項目においては、情報量が多い部分は 2 箇所明確に分かれており、最初の範囲はスケール得点 0.5 から 1.5 程度で 2 番目の範囲はスケール得点 2.2 から 2.8 程度であった（図 3 参照）。図 2 及び図 3 の比較から、短い項目も長い項目も情報抽出範囲に注目するとおよそ同様の情報抽出傾向を示しているが、長い項目の方が明確に 2 種類の特性を抽出できていることが分かる。両図には 10 本の項目情報関数が示されており、項目毎の情報抽出量が評価できることから最終的な尺度項目選択の際に項目情報関数を用いた。

調査 2 においては調査 1 の分析結果に基づき情報抽出の効率を最大化して選択された 10 項目の詐欺抵抗力判定項目を用いた。その他の項目は、詐欺抵抗力との相関などに基づいて選択された 58 項目であった。調査 2 の重要なポイントは調査 1 で項目数をトリミングして構築した調査票をより多くのサンプルを用いて分析結果が予測通りであることを確認することである。詐欺抵抗力判定の項目は予測通りの結果を示した。アプリに最終的に使用した項目は調査 2 で用いた項目から選択した 8 項目（残りの 2 項目の項目機能は優れていたが、長すぎるため削除）に 4 項目を新たに構築し、全体として特殊詐欺の 4 罪種毎（オレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺、還付金等詐欺）に 3 項目のシナリオ設問で構成した。詐欺抵抗力得点は各項目の回答（1～4 点）の加算総点で、理論上の最低点が 12 点で最高点は 48 点である。初版のアプリで収集したデータを用いて詐欺抵抗力と心理特性・行動特性等の変数との関連性を評価し、現行である第 2 版のアプリを構築した。

調査 1 及び 2 で用いられた心理特性及び行動特性等の変数で自己効力は尺度としてアプリに採用されたが、残りの尺度は詐欺抵抗力との十分な関連性が確認できなかったため採用されなかった。前掲の年齢、性別、同居者数、聴力や詐欺に弱いと考えられている個人特性（自分は絶対に騙されないと思っている人、など）はアプリに採用された。調査 1 及び 2 の分析で確認できなかった心理特性等については、我々の過去の研究から詐欺抵抗力と相関が高かった生活の質（6 下位尺度の 18 項目）と未来展望（2 下位尺度・10 項目）候補として選択した。この二つの尺度と上記の新たに構築された 4 項目を加えた詐欺抵抗力尺度（12 項目）を入れた調査票を用いた調査を複数回実施し、データ分析を繰り返し行い妥当性が確認された 78 項目を用いて最終アプリを構築した。青森実装グループでは、このアプリを活動の中心として詐欺犯罪被害減少を目指して実装活動を開始した。

4. 詐欺抵抗力判定アプリを使用した活動

ここでは青森実装グループが実施してきたアプリを使用した詐欺犯罪予防活動を紹介したい。青森実装グループの研究活動の中核は青森大学であるが、実装活動の中心は青森大学

と青森県警察本部、青森市、青森商工会議所、青森市社会福祉協議会、青森県消費者協会、青森県消費生活センター、青森県生活協同組合連合会、青森県中小企業家同友会、みちのく銀行、社会福祉法人宏仁会、青森市幸畑団地連合町会、医療法人芙蓉会芙蓉会病院などの協力機関で構成する連絡協議会ネットワーク（以下、連絡協議会）である。連絡協議会は高齢者の詐欺被害などを予防するための対策や活動に関する情報交換を行うとともに、当該プロジェクトの実装活動の計画の確認、教育、普及啓発活動など様々な面でサポートしつつ、参画する各機関が地域で担っている機能をお互いに助け合うためのネットワークである。

これまで青森フィールドでは 3 回の詐欺被害を防ぐためのシンポジウムを開催しているが、青森県警察本部、青森県消費生活センター及び青森県生活協同組合連合会は全てのシンポジウムで報告者として詐欺被害などの予防活動などについての発表を行っている。連絡協議会は年度毎に 3～4 回行われ、各協力機関の横の連携ができるだけでなく、毎回青森県警察本部からその時点での危ない詐欺手口や不審電話数、被害額などについて説明を受け、各機関がそれぞれの意見を共有することから、お互いに自らの活動を評価・実施できるなどの利点がある。また、連絡協議会はアプリ構築及び改良のプロセスに実質的に深くかかわっている。アプリ構築のためのプログラミングはアプリ開発会社に委託して行っているが、アプリ構築に必要な調査内容の検討、調査対象者の確保、各専門領域からのアドバイスなど、アプリ構築の全てのプロセスに関与してきた。特に、アプリの操作具合、表示方法、ボタンの位置、文章の量などについては積極的な要望が寄せられた。アプリ公開の 1 か月前にはアプリ自体は準備が整った状態であった。この時点で連絡協議会を開催し、各協力団体の委員にアプリの暫定版の体験に基づいた意見をいただき、その意見に対処することでアプリの最終調整を行った。特に、青森県警察本部からのアドバイスはアプリの判定画面の最終構造に採用させていただいた。

連絡協議会では、協議会で議論された内容・要望がアプリ構築などに関して実際に実行されるという認識が協議会メンバーに共有されており活発に議論が展開されている。また、毎年 2 月にはその年度の活動などの成果をまとめ、次年度のゴールを発表する場として青森シンポジウムを開催している。そのシンポジウムの内容や発表者などについても協議会で説明が行われ協力機関からフィードバックをいただいて内容を決定している。また、これまでのシンポジウムは多くの新聞テレビなどで報道され一般への普及の大きな機会となってきたが、このプロセスにも連絡協議会のメンバーの協力をいただいている。

アプリが 2019 年 2 月 21 日に初めて公開されて以来、青森大学のプロジェクトメンバーがアプリ体験講座を開催し、アプリの普及及びセルフディフェンス力の向上のための機会を提供している。現在のアプリ体験講座は、大きく分類して下記の 3 種類の体験講座として実施されている。

- （1）協力団体の部署のリーダー格の方々への体験講座：多様な部署のリーダー格の方々
がアプリを体験することにより、自分の部署の職員や部署でつながりのある一般の方々を 15 人程度のグループとして青森大学のプロジェクト事務局へアプリ体験講座の申し込みを行うことにより、アプリの普及エンジンとして位置づけられており、多くの申し込みをいただいている。

- （2）上記（1）のプロセス或いは協議会の委員からの照会で申し込まれたアプリ体験講座：およそ 10 人から 20 人の方々が指定した会場に我々が出向き、iPad などの機材を持ち込んで、補助者とともに体験する方々を支援する活動で、最初の 10 分程度で特殊詐欺に関する情報提供なども行っている。
- （3）新聞・テレビなどのメディアや口コミで直接大学に申し込みがあった体験講座：申込数は少ないが、参加者が非常に多いタイプの講座で高齢者よりは壮年層の申し込みが多い。これまでは 3 回の申し込みがあり、参加者は 100 人から 400 人程度である。

このようなアプリ体験講座は実際のアプリ体験者のごく一部で、大多数の方はメディア等でアプリの存在を知り、自分で試していただいている方である。2019 年 2 月末から年末までの 10 か月間で非常に多くの方々にアクセスしていただいた。その中で 8,380 人の方がこのアプリの全ての項目に回答し詐欺抵抗力の判定を試みた。アプリ項目全てに回答すると、最後に表示される判定画面には、4 種類の特殊詐欺の罪種毎に「安心」、「注意」、「危険」の表示が出て、その下に回答に対応したアドバイスが表示される。多くの方々には 4 罪種全てに「安心」が表示される。回答者の方々には表示されるアドバイスに注目してもらい、自分の心理特性・行動特性に注目することでセルフディフェンス力を向上させるのが狙いである。アプリ体験講座を実施していく中で、稀に「注意」や「危険」の判定が出るケースがあり、「安心」以外の判定が出た回答者の多くから、なぜ自分の判定が「注意」や「危険」であるのかを知りたい、更には改善方法について知りたい、というリクエストをいただいた。そこで、アプリ体験講座の一環としてアプリ体験後に我々が相談を受ける「ニコニコ相談」を実施している。

不特定多数の方々が利用できるアプリは、詐欺犯罪減少のための普及・啓発活動に有効であるばかりでなく、多くの方に自分の詐欺抵抗力を判定し詐欺について考える機会となることから実装活動の中心的ツールとなっている。次項で紹介するアプリを用いて得られたデータ分析に基づき、連絡協議会において強力にアプリの短縮化を要望されていたことを受け、2020 年 4 月から第 2 版のアプリを現行のアプリとしてアップしている（サギ抵抗アプリで検索するとトップで表示される；青森大学及び秋田県立大学のホームページからもアクセスできる）。現行のアプリはシナリオ項目がない 46 項目で構成されていることから、字を読む時間が大幅に短縮された。また、アプリの性能は短縮版でありながら、誤って「安心」と判断する「False Negative」を避ける性能などが向上している。

2020 年 2 月 21 日に予定されていた第 4 回目の青森シンポジウムは、新型コロナウイルス感染問題で非常に残念ではあったが前日にキャンセルせざるを得なかった。前日キャンセルであったことから、会場には資料を用意してキャンセルを知らずに来場した方々には対処した。これ以降は、緊急事態宣言などを受け一般人を対象とした普及・啓発活動は自粛している。青森県では同年 5 月に緊急事態宣言から除外されたことを受けて、段階的に活動を再開している。現在行っている活動は、一般人を対象とした活動を再開した時にアプリとペアで利用できる動画（DVD）を構築している。この動画は青森県警察本部及び青森県消費生活センターと共同で作成しているもので 15 分程度の内容で、青森大学の学生が作成した詐欺状況に関する寸劇（5 分）を 2 回、当該プロジェクトから

詐欺にかかりやすい心理特性・行動特性の説明と詐欺抵抗力量向上の方策について (2 分)、青森県警察本部の最新詐欺情報等の注意 (1.5 分)、青森県消費生活センターからの情報 (1.5 分) を予定としている。現在、寸劇パートを作成中で、その他のパーツについては相談中である。二つの寸劇の最初は詐欺にかかってしまった寸劇で、2 番目の寸劇は当該プロジェクトの普及・啓発活動で学んだことを利用して詐欺を回避した寸劇である。この動画ツールは 2 種類作成する予定としている。寸劇以外の部分は同じである。連絡協議会を通じて、この動画を使用することで当該プロジェクトメンバー以外の方がアプリを用いた普及・啓発活動をホストして実施できるようマニュアルなども作成して展開していく予定である。また、連絡協議会を開催して今後の活動スケジュールを発表し、協働をお願いするとともに動画 DVD を用いた普及・啓発活動に関する意見等をいただき今後の展開を進めていく予定である。

5. 詐欺抵抗力量判定アプリの性能

5.1. 詐欺抵抗力量尺度

ここでは詐欺抵抗力量判定アプリ (78 項目) の回答を完結し判定まで到達した人のデータ (以下、アプリデータと呼ぶ。) を分析した結果を報告する。詐欺抵抗力量尺度は、4 種類の特殊詐欺の罪種毎に 3 項目で構成されており、全体で 12 項目であった。各項目の選択肢は 4 肢で、騙されないことを意味する「確実にそうしない」と「おそらくそうしない」、そして騙される可能性を示す「おそらくそうする」と「確実にそうする」で構成されていた。これから記載する分析結果の詳細は渡部・澁谷 (2019) が報告しているため、ここでは具体的な数値等の記載は最低限にとどめ結論のみを報告する。各項目の回答分布は、調査 1 と調査 2 で確認した反応分布と同様に「確実にそうしない」が圧倒的に多かった。信頼性 (クロンバックの α) は .93 であった。因子構造は明確な 1 因子構造を示した。鯨島モデル (Graded response model) を用いた項目反応理論分析の結果、モデルとデータのフィットが十分に高かった。更にテスト情報関数分析 (図 4) により尺度全体の抽出情報量が十分かつ適正にスケール得点の範囲に分布していることが示された。これらの分析により詐欺抵抗力量尺度は計量心理学的に妥当性及び信頼性が高い尺度であると結論された。しかし、詐欺抵抗力量尺度に課題が皆無ではなかった。尺度の 8 番目の項目は『「サイト料金が未払いです。本日まで連絡なき場合には、法的手続きに移行します。」というメールがきた。身に覚えはなかったが、不安もありサイトに連絡をしようと思ったが、不信感もあり家族や友人に相談してみることにした。』であったが、この項目では「確実にそうする」の反応が他の 11 項目と比較して非常に多かった。この項目反応分布は項目 8 が正常に機能していない可能性を示唆するものであった。項目 8 は、因子分析におけるパターン行列の項目負荷値が低いこと、クロンバックの α を用いた信頼性分析における項目除外係数 (Item remainder coefficient) が項目 8 を含めた α 値より高いこと、項目反応理論分析におけるカテゴリー特性関数がスケール得点とほぼ平行であること、項目反応理論分析における項目情報関数で示される抽出情報量がほぼ 0 であること、など

の理由でこの項目を分析から除外することとした。詐欺抵抗力は 11 項目の合計得点として評価され、古典的テスト理論を用いた総合得点（理論的最低値 11 点、最高値は 44 点）の平均値は 12.84 点（ $\sigma = 4.07$, $n=8,380$ ）であった。

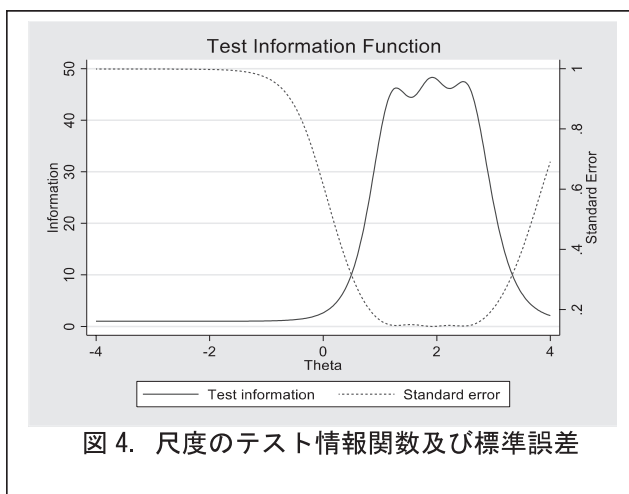


図 4. 尺度のテスト情報関数及び標準誤差

アプリデータの中には 4 種類の回答者が含まれている；①一般の回答者（7,988 人）、②青森実装チームの事前登録回答者（94 人）、③神奈川実装チームの事前登録回答者（273 人）、④警察の協力による詐欺被害経験のある回答者（25 人）。上記の 4 種類の回答者の特性から考えると、一般回答者、青森回答者、神奈川回答者の詐欺抵抗力量の相違は、特に詐欺抵抗力量に関する相違を示唆する情報がないことから、標本誤差に基づいていると予想できる。しかし、詐欺被害経験がある回答者の詐欺抵抗力量は他のグループと比較して低いことが予測される。詐欺抵抗力量得点は、アプリ開発当初は詐欺脆弱性として捉えられていたことから、得点が高いほど詐欺抵抗力量が低いことを示す構造となっている。詐欺抵抗力量の平均値は、一般回答者で 12.86（ $\sigma = 4.11$ ）、青森回答者が 12.27（ $\sigma = 2.90$ ）、神奈川回答者が 12.29（ $\sigma = 2.94$ ）であったのに対して警察回答者は 14.24（ $\sigma = 4.75$ ）であった。上記の 4 グループのうち詐欺被害経験があるグループのみが詐欺抵抗力量が非常に低い得点を示した結果は、先に記述した計量心理学的な分析結果が必要条件を満たす間接的な論拠であるのに対して、この平均値の相違は予測妥当性（Predictive validity）及び構成概念妥当性（Construct validity）に関連する重要なポイントである。

詐欺抵抗力量尺度の妥当性及び信頼性は尺度として十分に高いことは記載の通りであるが、アプリに与えられた最も重要な課題は実際にアプリを使用して詐欺被害に遭う可能性が高い回答者を予測できるのかということである。この課題は、予測の基準が「まだ詐欺にかかっていないが、将来詐欺にかかる回答者」であり、基準自体の確定ができない理由から、統計学的推計方法を用いて直接解答することは現実的に不可能である。しかし、アプリデータの中には少なくとも 25 人が過去に詐欺被害にあった経験を持っていることが

判明している。過去の経験を基準とすると、アプリのデモグラフィック、自己効力、個人特性、生活の質、及び未来展望、などの項目に基づく判別関数分析を用いて、8,380 人の中から過去に詐欺経験がある 25 人を判別できるかを確認することで可能となる。判別関数分析は、重回帰分析と同じように、使用する関数形状を線形とするか非線形とするか及び投入するか項目の相違で異なる結果となる。判別関数分析の使用については、アプリの判定で使用しているロジット分析が判定に使用された項目の特性から判定の理由を示すことができる分析手法であるのに対して、判別関数分析は基準を満たす判別関数の効率の最大化に重点が置かれることから、分析論理の相違を理解して解釈することが必要である。判別関数分析の結果は表 1 に示した。本当の「分類」は、詐欺経験のある回答者は 25 人で経験がない回答者は 8,355 人である状況で、判別関数を用いた「分類」の予想では、詐欺経験のある 25 人は全員が「詐欺被害経験あり」と判別されているが、詐欺被害経験がない 8,355 人の内 140 人が「詐欺被害経験あり」と誤った判定が下されている。正しく判別された回答者は、8,380 人の内 8,240 人であった。しかし、被害経験がないのに「詐欺被害あり」と判定された 140 人の回答者は、通常の判別関数分析では単純に誤判定と分類されるが、このコンテキストでは判別関数による総合評価の結果に基づく「詐欺被害経験がある回答者と非常に似ています」と判定されていることから、詐欺被害に遭う可能性が高い回答者であると解釈することができる。

表 1. 判別関数による回答者の分類

本当の 分類	判別関数による分類		計
	詐欺被害 経験あり	詐欺被害 経験なし	
詐欺被害 経験あり	25	0	25
詐欺被害 経験なし	140	8,215	8,355
計	165	8,215	8,380

5.2. 詐欺抵抗力と個人特性と関連性

詐欺抵抗力判定アプリには詐欺に騙されやすい心理特性・行動特性として 9 項目を挙げている。これら 9 項目の変数は他の心理特性が尺度として測定されていた状況に対して、1 項目独立の測定形式であったことから「個人特性」と呼び他の尺度変数と区別した。これら 9 項目の個人特性は 4 選択肢の回答形式であったが、「当てはまらない」以外の 3 選択肢は程度の相違は存在するものの「当てはまる」に分類できる形式となっていた。これら 9 項目に対する回答に基づき、それぞれの項目で回答者を「当てはまる」と「当てはまらない」の 2 グループに分類して、それぞれのグループの詐欺抵抗力の平均値を比較した。この比較には多変量分散分析などの多変量解析手法を用いることが最も適切ではあるが、

ここでは各項目と詐欺抵抗力の関連性をより明確にするため項目毎に t 検定を行い算出された p 値に bonferroni の補正を行った。これら 9 項目を用いて、その項目に肯定的な回答をしたグループと否定的な回答をしたグループで詐欺抵抗力の平均値に t 検定を行った。結果は下記に説明されるように全てのグループで統計学的な有意差が認められた。

- (1) 自分は詐欺に遭わない自信がある
- (2) 知らない人が訪ねてきたら、彼らの話を聞かないようにしている
- (3) 不満があっても相手に押し切られてしまう
- (4) 電話がなったら、すぐに受話器を取る
- (5) うまい話に興味がある
- (6) 相手の話を怪しいと思っても、良い方向に考える
- (7) 知らない人に強い口調で言われると、怯えてしまう
- (8) 自分だけ褒められたり、特別な待遇を受けると嬉しくなる
- (9) お金に関する相談をすることは、家族や友人の信用を失いそうで不安である

詐欺にかかった人のほとんどは詐欺にかからない自信があった人であると言われることがあるが、アプリデータではその状況と微妙に相反する様に思える傾向が観察された（自信ある：7,230 人（平均 =12.08）、自信ない 1,150 人（平均 =13.09））。非常に微細な差であるが、自信がないと回答した回答者グループの詐欺抵抗力得点は有意に高かった（ $t=2.23$, $p=.026$ ）。感覚的に混乱しやすいスケールであるため再度説明するが、詐欺抵抗力の得点が高いと抵抗力は低いことを示すスケールとなっている。次項の「知らない人が訪ねてきたら、彼らの話を聞かないようにしている」は話を聞かない人の方が詐欺に遭わないのではないかと言う意図で組み込まれた項目である。当てはまらないグループ（知らない人の話を聞くグループ）の詐欺抵抗力の平均値は 12.72 で話を聞かないグループの平均値は 13.94 であった。この二つのグループには統計学的有意差が認められた（ $p=.0000$, $t=8.44$, $df=7378$ ）。この項目を組み込んだ意図とは異なる結果となったが、設問のフレームが否定的であることが認知的負荷となり、回答が影響を受けている可能性はある。アプリデータのサンプル数は 8,380 人と非常に大きいことにより標準誤差が非常に小さくなることから、有意確率に注目するより平均値の差に注目すべきである点を指摘しておきたい。3 番目の項目である「不満があっても相手に押し切られてしまう」に当てはまると回答したグループの詐欺抵抗力の平均値は 13.53 で、相手に押し切られないグループの平均値は 11.96 であり、その差は有意であった（ $p=.0000$, $t=-17.65$, $df=7378$ ）。この個人特性は詐欺抵抗力の平均値の差が 1.57 と大きいことから実質的な影響を及ぼしている可能性があると考えられる。電話に出ないことが詐欺対策となることは知られているところであるが、電話は本来コミュニケーションの道具であることから、単に電話に出ないという行動は根本的な解決とはなり得ない。しかし、「電話がなったらすぐに受話器を取る」と回答している回答者グループの詐欺抵抗力の平均値は 13.34、そうではないグループの詐欺抵抗力の平均値は 12.31 で、平均値の差は 1.03 とやや大きく、有意な差であった（ $p=.0000$, $t=-11.64$, $df=7378$ ）。電話に出ないという行動特性自体が詐欺抵抗力を低下させるとは考えにくいことから、電話に出ないような行動習慣を身につけている個人は犯罪等に対する注意

が喚起されており、そのような個人は詐欺抵抗力も高いと考えることが自然である。次項のうまい話に興味があるは、詐欺抵抗力に関連するであろうことは容易に想像できる。うまい話に興味があるグループの平均値は 14.29、興味がないグループの平均値は 12.15 で、平均値の差 (2.14 点) は有意であった ($p=.0000$, $t=-23.97$, $df=7378$)。この個人特性は詐欺抵抗力に非常に大きな影響力を持っていることが明らかとなった。賢い消費者であることと「うまい話に興味がある」ことには大きな差があるようで、非常識なほどのうまい話を「危ない話」として見極める能力を涵養することが必要である。詐欺抵抗力に関連する最も重要な個人特性の一つに「相手の話を怪しいと思っても、良い方向に考える」がある。良い方向に考えるグループの詐欺抵抗力の平均値は 14.93、そうではないグループの平均値は 12.18 で、平均値の差は 2.75 点であった ($p=.0000$, $t=-27.68$, $df=7378$)。この点に関しては詐欺犯罪予防などの普及啓発活動で、このような大規模データに基づく調査結果があることを伝えることが必要である。この個人特性は、適度なレベルであれば人間関係の構築に肯定的に貢献することは容易に考えられるが、一定レベルを超えると詐欺犯罪の視点からは非常に危険な特性でもある。また、このような心理特性は変えるべきだと言われて直ちに換えられるわけではないので、普段から「怪しいと思ったら、確かめる」習慣を身につけることが重要である。

強い口調に怯えてしまう傾向は、詐欺に限らず悪徳商法などでも被害に遭う傾向と関連する可能性が指摘されているが、アプリデータの分析では、強い口調に怯えるグループの詐欺抵抗力の平均値は 13.61、そうではないグループの平均値は 11.89 で、その差は 1.72 と大きな影響力があることが明らかとなった ($p=.0000$, $t=-16.53$, $df=7378$)。自分だけ褒められたり、特別な待遇を受けると嬉しくなる傾向は、詐欺抵抗力と明確な関連性があることを示す分析結果が得られた。個別の特別待遇などで嬉しくなるグループの詐欺抵抗力の平均値は 13.18、そうではないグループの平均値は 11.95 で、その差は 1.23 と大きく重要な関連性が認められた。人は誰しも特別待遇を受けると嬉しく思うものであるが、そのような傾向を詐欺師は巧みに詐欺の手口に利用することがあることを知っておくべきである。この心理特性は、嬉しくなるという「情動」に関連するメカニズムであることから、自分で嬉しくなることをコントロールすることは困難である。嬉しいとか面白いとかの感情は自動的に起こるのでコントロールが難しい。熟考する習慣を学ぶことで、重要な場面で自分が抱いている感情はコントロールできなくても、深呼吸をするなどの自分の情動を押される方略を用いると同時に困難な状況に直面した時こそ論理的思考が重要であることを普段から思い起こす練習をしておくことは必要である。最後に、お金に関する相談をすることは、家族や友人の信用を失いそうで不安であるという個人特性においては、信用を失いそうで不安なグループの詐欺抵抗力の平均値は 13.52、そうでないグループの平均値は 12.24 で、その差は 1.28 であった ($p=.0000$, $t=-14.57$, $df=7378$)。平均値の差の大きさからこの要因の影響力が小さくないことが示されている。困った時にお金が絡んでいると相談しない人は、自分で詐欺に気づかない場合でも、誰かに相談して助けを得るという典型的な詐欺回避のパターンを自ら享受できない状況にしてしまう可能性がある。更に、他の人に相談しない人は詐欺抵抗力自体が低いとする実証データが提示されたことは重要

である。以上のように、経験的に詐欺と関連すると考えられてきた個人特性のほとんどは、アプリデータの分析においてもその影響力が確認された結果となった。

6. 結語 詐欺抵抗力の向上に向けて

本研究・実装グループは、詐欺被害件数の減少を目指す活動・方策の一つの形態である。我々の方略以外にも多くのアプローチが可能であると考えられるし、実際に様々な試みが行われている。その中で我々の方策の特徴は大規模なデータに基づいた実証的なアプローチであることである。これまで警察及び国民生活センター・全国の消費生活センターなどの普及・啓発活動などで指摘されてきた詐欺に弱い個人特性など（うまい話に興味がある等）について、詐欺抵抗判定アプリで収集した大規模データで確認を行ってきた。また、詐欺抵抗判定アプリを中核とした詐欺被害予防のための普及・啓発活動を展開することにより、多くの高齢者を楽しみながら余暇感覚で詐欺について学ぶ機会を提供している。更に、詳細に詐欺抵抗判定尺度の計量心理学的特性について説明してきた通り、詐欺抵抗判定アプリは簡便に利用できるだけでなく学術的に妥当性及び信頼性が確立されている。この詐欺抵抗判定アプリを用いてリスクの高いグループを特定することで重点的な介入を行うためターゲットを絞り込むことが本研究・実装の特徴でもある。不特定多数の高齢者をターゲットにすることは困難であるが、何らかの方法である程度人数を絞ることによりリソースの節約になることに加えて効率よく介入を実施することができる。

一方、この研究・実装にはもう一つの側面がある。それは 2 章で述べたように学術的情報に基づいて科学的に詐欺犯罪に関連する心理特性、詐欺にかかるプロセス、詐欺抵抗向上の方策などについて研究を進めている側面である。高齢者は熟慮的处理よりは情緒的处理による意思決定への影響の方が大きいことが指摘されている (Carstensen et al., 1999)。これは詐欺抵抗判定アプリに含まれている未来展望が論拠としている社会情動的選択処理理論の視点である。社会情動的選択性理論によると、高齢者の情緒的情報処理を主導するのはポジティブな情報であり、ネガティブな情報には敏感に反応しないとされている。これは、詐欺犯罪実行犯のトークの中に含まれるポジティブな情報（たとえば、金を振り込めば身内が助かる等）に注目することが多いことを説明できる。また、高齢者が詐欺犯罪状況に置かれた際にポジティブ情報を選択的に重視し、選択結果に対する満足感も高く、高齢被害者の中には詐欺犯罪の被害者であるという認識を持てない被害者が多くいることを説明できる。

澁谷・渡部 (2013) が報告している分析及び当該研究データの分析では、高齢女性においては積極的に行動する傾向が高く失敗を恐れない状況は、認知機能の低下と共存する可能性が高く、感情の高揚を増幅させるような詐欺シナリオが提示された場合、認知的意思決定よりも感情的意思決定プロセスが生起される可能性が高くなると考えられる。詐欺被害傾向と自己効力感及び生活の質 (QOL) の下位尺度との相関に着目すると、詐欺抵抗と自己効力感の下位尺度である「行動の積極性」及び「失敗への不安」と有意な相関があったのは若年女性群と高齢女性群であった (澁谷・渡部, 2013)。また、詐欺抵抗と幸福感、

更には QOL の下位尺度である「家族」、「居住環境」、「友人関係」、「健康状況」、「仕事関係」と有意な相関があったのは高齢女性群のみであり、他の年齢群ではこのような多数の相関は見られなかったことから、高齢女性の家族や家に関する強い結びつきと情動的情報処理の増幅との相互作用で高齢女性特有の詐欺犯罪に関する感受性の強さが存在するのではないかと考えられる。Rottenstreich & Hsee (2001) は、プロスペクト理論 (Kahneman & Tversky, 1979) の確率加重関数に対する情緒の影響を調べ、情緒情報が多く付与されたクジほど確率加重関数の S 字型がより急勾配に変化することを報告しているが、これも我々の情動的情報処理に関する分析結果を支持する情報である。

永岑ら (2009) は加齢に伴い前頭前野の機能低下が見られ、これがシステマティックな情報処理 (熟慮的处理) の低下をもたらし、意思決定におけるヒューリスティック過程の相対的な優位をもたらすために、振り込め詐欺状況における意思決定に影響を与えている。この知見は上記の情緒的情報処理のプロセスと考えあわせると、高齢者が詐欺犯罪の被害者となるプロセスの解明に参考となる。情動は心理学的には自動的に生起するシステム 1 (自動的に起こる心理プロセスで、笑い・怒りなどはシステム 1 で起こるとされる) で起こるため制御が困難である。高齢者は制御が困難な情動的情報を重要視する。行動の積極性が高く失敗を恐れない高齢者 (特に女性) は、意思決定の際に自分で制御することが困難な情動的な情報を重視するため、他の年齢層と比較して詐欺犯罪に弱い認知的特徴があると仮説できる。この仮説から詐欺抵抗力向上のカギとなる方策はシステム 1 に基づいた情動的情報から構築されたイメージをそのまま留めておくのではなく、熟考システムであるシステム 2 に移行することで、情報の詳細を確かめる、不審な点等に気が付く、誰かに相談する、などの適正な行動が起こると考えられる。我々は現在、システム 1 からシステム 2 への移行をスムーズに起こすプロセスの発見に注力している。

[参考文献]

- Carstensen, L.L., Isaacowitz, D.M., & Charles, S.T. (1999) . Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity, *American Psychologist*, 54, 165-181.
- Chaiken, S. (1980) , Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 752-766.
- Embretson, S. E., and Reise, S.P. (2000) . *Item Response Theory for Psychologists*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Hambleton, R.K., Swaminathan, H., and Rogers, H.J. (1991) . *Fundamentals of Item Response Theory*. Newbury Park, CA.: Sage Publications.
- Harari, Y.N. (2015) . *Sapiens: A Brief History of Humankind*, HarperCollins Publishers co., New York
- Kahneman, D., (2011) *Thinking, fast and slow* , FSG books, pp. 137-145.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979) . Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-292.
- Leonard, R., J., (1995) . From parlor games to social science: Von Neumann, Morgenstern, and the creation of game theory 1928-1944, *J. of Economic Literature*, 33 (2) , pp. 730-761

- 永岑光恵・原塑・信原幸弘, (2009) .『振り込め詐欺への神経科学からのアプローチ』社会技術研究論文集, 6, 177-186. March, 2009
- Peters,E.,T.M.Hess, and C.Auman, (2007) . Adult Age Differences in Dual Information Processes: Implications for the Role of Affective and Deliberative Processes in Older Adults' Decision Making, *Perspectives on Psychological Science* 2 (1) , 1-23.
- Rottenstreich,Y. & Hsee,C.K. (2001) . Money, kisses, and electric shocks: On the affective psychology of risk. *Psychological Science*, 12, 185-190.
- Savage, L. J. (1954) . The Foundations of Statistics, Wiley.
- Shibutani, H. & Watanabe, S., (2009) , Risky-choice framing effect and risk-seeking propensity; An application of IRT for analyzing a scale with a very small number of items, *Journal of Aomori University and Aomori Junior college*, Vol. 32, No. 2, pp.65-80
- Shibutani, H., (2007) . Fundamentals of a new generation of scale analysis: From classical test theory to item response theory, 2007, *Regional Study*, 15, 31-118.
- 繁枘算男 (1995) .『後悔しない意思決定』, 岩波書店
- 芝祐順 (1991)『項目反応理論』. 東京大学出版会
- 澁谷泰秀・吉野諒三・渡部諭・角谷快彦・藤田卓仙・小出哲彰・田中康裕・大工泰裕, (2019), 「社会調査データに基づく特殊詐欺脆弱性判定の試み」, 『よろん 日本世論調査協会報』, No .123, 40-49.
- 澁谷泰秀・渡部諭 (2013) . 「高齢者の社会情動的選択性とリスク志向性が生活の質に及ぼす影響」, 『青森大学研究紀要』,36 (2) , pp9-32.
- 澁谷泰秀・渡部諭, (2012) . 「高齢者における自己効力と詐欺犯罪被害傾向及び生活の質との関連性 : 高齢者の未来展望からの示唆」, 『青森大学・青森短期大学研究紀要』, 35,181-202.
- 澁谷泰秀・渡部諭, (2009a). 高齢者における右脳・左脳機能の志向性と幸福感との関連性. 『青森大学・青森短期大学研究紀要』, 31, 1, 27-45.
- 澁谷泰秀, 渡部諭, (2009b) . 『半球優位性とフレーミング効果および QOL との関連性－高齢者と若年者との比較』, 地域社会研究,17 号, 41-69.
- Samejima, F. (1969) . Estimation of latent ability using a response pattern of graded scores. *Psychometrika Monograph*, No.7
- Simon, H. A., (1957) . *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*, (2nd ed.) . Macmillan.
- Thaler, R.H. & Sunstein, C.R., (2008) . *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*, Yale University Press, New Haven, CT.
- Tversky, A., and Kahneman, D. (1981) . The framing of decisions and the psychology of choice, *Science*, 211, 454-458.
- Watanabe, S. & Shibutani, H. (2010a) . Aging and decision making: Differences in susceptibility to the risky-choice framing effect between older and younger adults in Japan. *Japanese Psychological Research*, 52, pp.163-174.

- Watanabe, S. & Shibutani H., (2010b) . “Aging and decision making: Differences in susceptibility to the risky-choice framing effect between older and younger adults in Japan” , *Japanese Psychological Research*, 52 (3) , 163-174.
- 渡部諭.(2019). RISTEX プロジェクト「高齢者の詐欺被害を防ぐしなやかな地域連携モデルの研究開発」:
プロジェクト全体の紹介と詐欺脆弱性判定アプリの紹介, 警察学論集 72 (11) , 83-95 , 立花書房
- 渡部諭・澁谷泰秀, (2014) . 高齢者の詐欺犯罪脆弱性に対する taxometric 分析. 秋田県立大学総合科学
学彙報 , 15, 1-9.
- 渡部諭・澁谷泰秀, (2019) 『詐欺脆弱性判定アプリを用いた特殊詐欺防止活動』, 警察学論集 , 72 (11) ,
pp. 112-135.
- Von Neumann, J. and Morgenstern, O. (1944) *Theory of Games and Economic Behavior*, Princeton
University Press.

「国民生活研究」第 60 巻第 1 号（2020 年 8 月）

〔調査報告〕

消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する 現況調査

－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－

福 原 奈 央*

-
1. はじめに
 2. 調査の概要
 3. 調査の結果
 4. 自治体へのヒアリング調査
 5. 調査結果のまとめ
 6. 今後の展望
 7. むすびにかえて
-

1. はじめに

2016 年 4 月に施行された改正消費者安全法では、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体および地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」（以下、「地域協議会」という）を組織することができると規定されたが、2020 年 2 月末現在、人口 5 万人以上の市町村の設置率は約 2 割にとどまっている¹⁾。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の現況を調査し、結果を公表した²⁾。本報告書では、地域協議会の設置状況や取組状況などについて現状を取りまとめるとともに、自治体の抱える事情や実施している様々な工夫に触れ、現在、地域協議会の設置を検討しようとしている自治体、また、現在、既に地域協議会を運営し、何らかの課題を抱えている自治体に、少しでも参考になることを目指し、取りまとめた。

本稿では、この調査結果について、地域協議会の設置・検討の現状、取組状況、期待される地方支援を中心に報告する。

*ふくはら なお（独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員付主査）

2. 調査の概要

（1）調査の目的

2018 年 10 月 1 日時点の総人口に占める 65 歳以上の割合（高齢化率）は 28.1%、2036 年には 33.3%になると推計され³⁾、加えて、2012 年の 65 歳以上の認知症高齢者数は 462 万人であったが、2025 年の認知症高齢者数は 675 万人になるとの推計もある⁴⁾。また、障害者数の概数は、身体障害者 436 万人、知的障害者 108 万 2 千人、精神障害者 419 万 3 千人で増加傾向にある⁵⁾。高齢者等を見守る必要性は年々高まっていくものと考えられる。

2016 年 4 月に施行された改正消費者安全法では、地方公共団体等に「消費者安全確保地域協議会」を組織することができると規定され、国は人口 5 万人以上の全市町に設置を目指してきたが⁶⁾、前述のとおり、人口 5 万人以上の市町村の設置率は約 2 割（543 自治体のうち 120 自治体が設置）にとどまっている。

また、設置済みの地域協議会の取組をみると、福祉関係部局と連携し個別の消費者被害への対処・救済を実施したり、高齢者などの個人情報と共有し見守りを実施したりする取組例もある一方、情報交換会等を開催するも必要な情報共有が十分にはできていないと思われる地域協議会も見受けられる。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の設置状況や取組内容を調査し、既に地域協議会を設置している自治体の特徴、運営上の工夫などを取りまとめ、他の自治体の参考資料とすることとした。

加えて、地域協議会の今後の活動を充実させるために必要な支援策を調査し、今後の国や都道府県等による地方支援の在り方を検討することとした。

本調査では、全国の消費生活センター等を対象としたアンケート調査に加えて、特徴的または先進的な取組を行っている地域協議会の設置自治体を対象としたヒアリング調査を行っている。このうちアンケート調査について以下に概要を示した。

（2）調査対象、調査方法等

- ① 調査対象：全国の消費生活センター等 851 自治体⁷⁾
- ② 調査方法：調査対象に調査票を郵送し、郵送にて回収
- ③ 有効回収数：692、有効回収率：81.3%
- ④ 調査時期：2019 年 10 月～11 月（調査票の郵送・回収および回答の集計は、一般社団法人中央調査社に委託した。）

（３）調査対象および回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター等 851 自治体、有効回収数である 692 自治体の区分別数は以下の通りであった。なお、「広域連合、一部事務組合等」は消費生活センターの設立形態である。

調査対象数と回答自治体数（自治体の区分別）

	総 数	都 道 府 県	政 令 指 定 都 市	市	東 京 特 別 区	町 ・ 村	広 域 連 合、 一 部 事 務 組 合 等
調査 対象数	851 (100.0)	47 (5.5)	20 (2.4)	642 (75.4)	23 (2.7)	112 (13.2)	7 (0.8)
回収数	692 (100.0)	36 (5.2)	19 (2.7)	533 (77.0)	20 (2.9)	80 (11.6)	4 (0.6)

（４）集計について

自治体の区分別のほか、その他の傾向をみるため人口規模別、地域ブロック別に集計を行っているものがある。

人口規模別は、政令市以外の市、東京特別区、町・村について人口規模別に集計し、都道府県、政令市、広域連携により地域協議会を設立した自治体（以下、「広域連携」という）については別区分とした（以下、この区分による集計は「人口規模別」という）。

調査対象数と回答自治体数（人口規模別）

	総 数	都 道 府 県	政 令 指 定 都 市	広 域 連 携	人 口 20 万 人 以 上	人 口 5 万 人 以 上	人 口 5 万 人 未 満
調査 対象数	851 (100.0)	46 (5.4)	19 (2.2)	12 (1.4)	104 (12.2)	404 (47.5)	266 (31.3)
回収数	692 (100.0)	36 (5.2)	18 (2.6)	10 (1.4)	87 (12.6)	337 (48.7)	204 (29.5)

本調査における地域ブロックの名称、ブロックごとに区分する都道府県、調査対象数、回収数は以下の表の通りである。

調査対象数と回答自治体数（地域ブロック別）

地域ブロック名	都道府県	調査対象数	回収数
総数		851 (100.0)	692 (100.0)
北海道	北海道	44 (5.2)	31 (4.5)
東北	青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島	72 (8.5)	61 (8.8)
関東	茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川	235 (27.6)	197 (28.5)
北陸	新潟・富山・石川・福井	48 (5.6)	39 (5.6)
中部	山梨・長野・岐阜・静岡・愛知・三重	129 (15.2)	106 (15.3)
近畿	滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山	88 (10.3)	69 (10.0)
中国	鳥取・島根・岡山・広島・山口	54 (6.3)	45 (6.5)
四国	徳島・香川・愛媛・高知	44 (5.2)	31 (4.5)
九州・沖縄	福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄	137 (16.1)	113 (16.3)

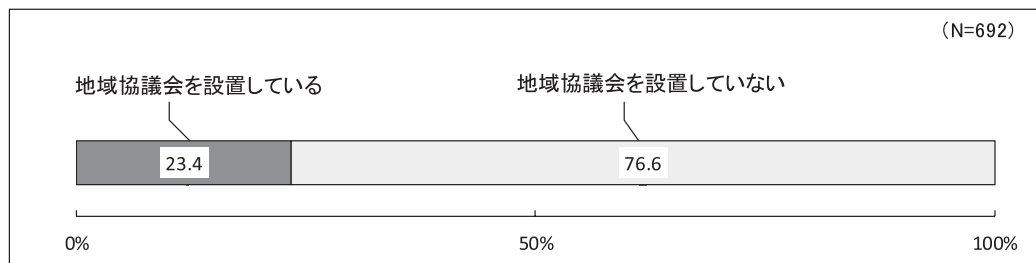
3. 調査の結果

（１）地域協議会の設置状況・設置についての検討状況

①地域協議会の設置状況

全自治体（N=692）に対し、2019（令和元）年 10 月末時点での地域協議会の設置状況を聞いたところ、「地域協議会を設置している」が 23.4%、「地域協議会を設置していない」が 76.6%だった（図 1－1）。

図 1－1 地域協議会の設置状況

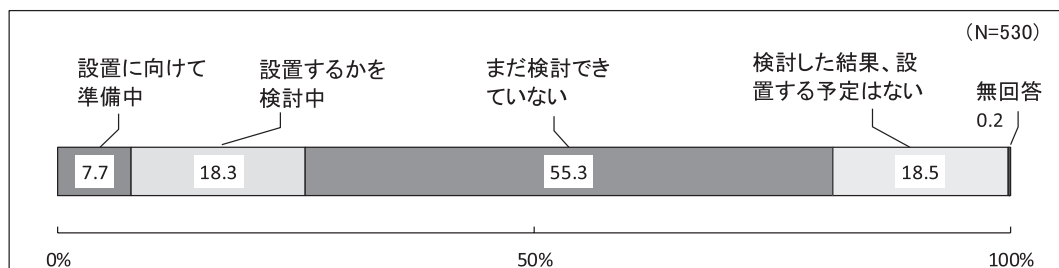


②地域協議会の設置についての検討状況

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体（N=530）に地域協議会の設置に関する検討状況を聞いた（図 1－2）。

「まだ検討できていない」が 55.3%と半数以上を占め、「検討した結果、設置する予定はない」は 18.5%、「設置するかを検討中」が 18.3%、「設置に向けて準備中」が 7.7%だった。

図 1－2 地域協議会の設置についての検討状況



自治体の区別にみると、都道府県と政令市以外の区分では半数以上が「まだ検討できていない」と回答した（図 1－3）。都道府県においては「検討した結果、設置する予定はない」が半数、政令市においては「設置するかを検討中」が半数を占めた。

人口規模別にみると、人口規模が小さくなるにつれて「まだ検討できていない」の回答が増えていた（図 1－4）。

図 1－3 自治体の区別にみた地域協議会設置の検討状況

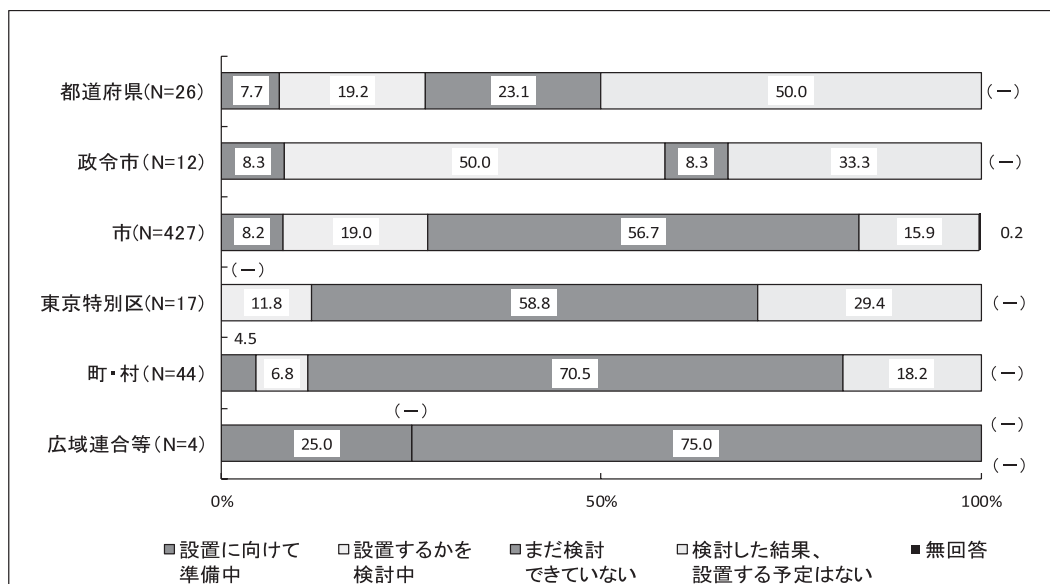
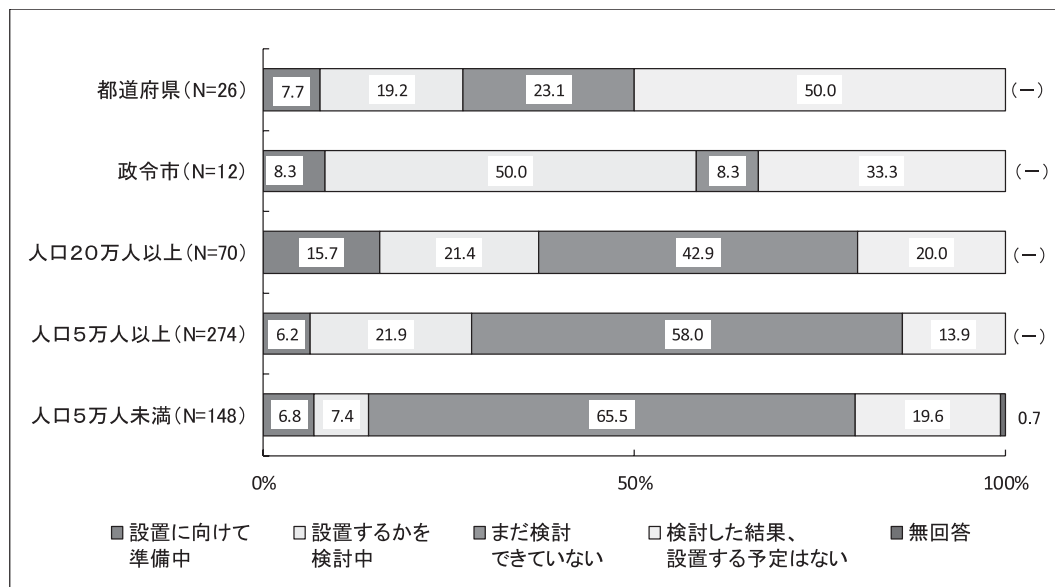


図 1－4 人口規模別にみた地域協議会設置の検討状況



地域ブロック別に地域協議会の設置状況と検討状況をまとめた（表1）。

「地域協議会を設置している」と回答した各地域ブロック別の割合をみると、割合の高い順は、四国の58.1%、北陸の41.0%、九州・沖縄の38.9%だった。

「地域協議会を設置していない」と回答した割合は、東北の95.1%、関東の88.8%、中部の84.0%の順に高かった。

また、「地域協議会を設置していない」と回答したうち、「まだ検討できていない」と回答した割合は、東北の72.4%、関東の58.9%、中部の57.3%の順に高かった。「検討した結果、設置する予定はない」と回答した割合は、北海道の31.6%、北陸の30.4%、東北の24.1%の順に高かった。

表 1 地域ブロック別にみた地域協議会設置状況と検討状況

	地域協議会を設置している	地域協議会を設置していない	設置に向けて準備中	設置するかを検討中	まだ検討できていない	検討した結果、設置する予定はない	無回答
全体 N=692 (100.0)	162 (23.4)	530 (76.6)	41 (7.7)	97 (18.3)	293 (55.3)	98 (18.5)	1 (0.2)
北海道 N=31 (100.0)	12 (38.7)	19 (61.3)	0 (—)	4 (21.1)	9 (47.4)	6 (31.6)	0 (—)
東北 N=61 (100.0)	3 (4.9)	58 (95.1)	2 (3.4)	0 (—)	42 (72.4)	14 (24.1)	0 (—)
関東 N=197 (100.0)	22 (11.2)	175 (88.8)	8 (4.6)	26 (14.9)	103 (58.9)	37 (21.1)	1 (0.6)
北陸 N=39 (100.0)	16 (41.0)	23 (59.0)	1 (4.3)	5 (21.7)	10 (43.5)	7 (30.4)	0 (—)
中部 N=106 (100.0)	17 (16.0)	89 (84.0)	6 (6.7)	17 (19.1)	51 (57.3)	15 (16.9)	0 (—)
近畿 N=69 (100.0)	18 (26.1)	51 (73.9)	5 (9.8)	14 (27.5)	26 (51.0)	6 (11.8)	0 (—)
中国 N=45 (100.0)	12 (26.7)	33 (73.3)	8 (24.2)	9 (27.3)	12 (36.4)	4 (12.1)	0 (—)
四国 N=31 (100.0)	18 (58.1)	13 (41.9)	3 (23.1)	6 (46.2)	4 (30.8)	0 (—)	0 (—)
九州・沖縄 N=113 (100.0)	44 (38.9)	69 (61.1)	8 (11.6)	16 (23.2)	36 (52.2)	9 (13.0)	0 (—)

※表中「設置に向けて準備中」「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」「無回答」の割合は、「地域協議会を設置していない」の該当数を 100 として算出している。

（２）地域協議会の概要

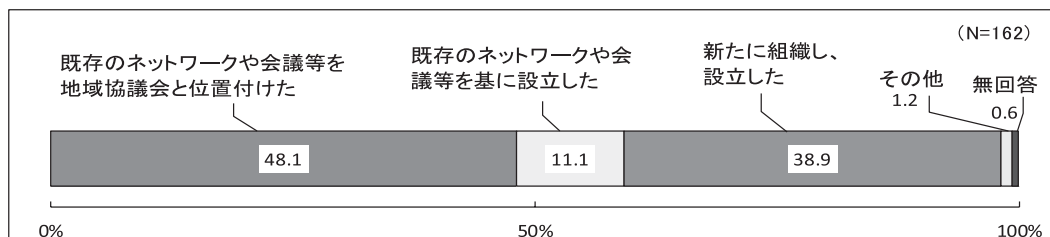
①地域協議会の概要

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）の地域協議会の事務局の部局をみると、「消費者行政担当部局」が 73.5%、「福祉関係部局」が 22.8%だった。

地域協議会の設立経緯を聞いたところ、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」が 48.1%と最も多かった（図 2-1）。次に多かったのは、「新たに組織し、設立した」（既存のネットワークや会議等とは組織上全く別に新設した）で、38.9%だった。

次に、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」自治体（N=78）のうち、既存のネットワークや会議等の事務局を確認したところ、「福祉関係部局」が 53.8%と最も多く、次いで「消費者行政担当部局」が 42.3%と多かった。

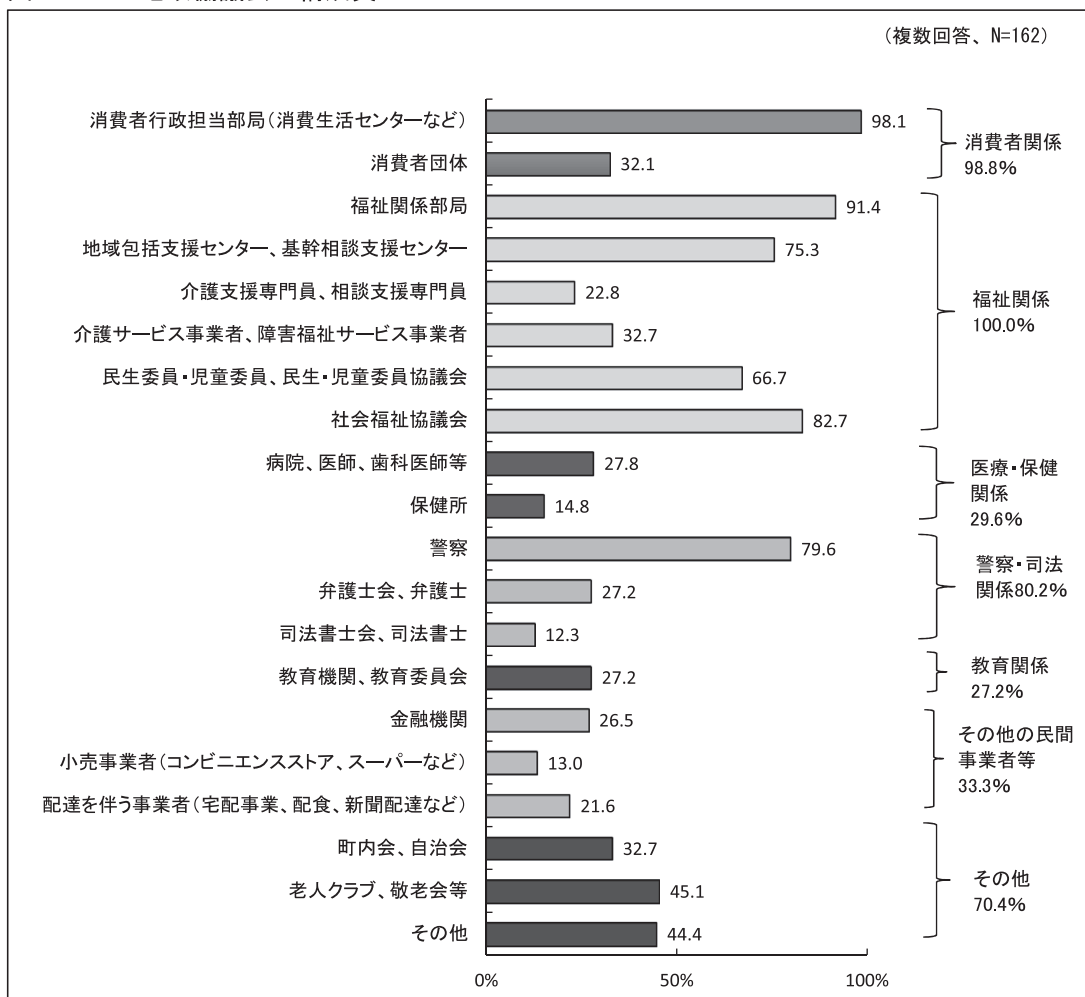
図 2－1 地域協議会の設立経緯



②構成員の属性等

地域協議会の構成員の属性は「消費者行政担当部局」が最も多く 98.1%、次いで「福祉関係部局」が 91.4%、「社会福祉協議会」が 82.7%、「警察」が 79.6%だった（図 2－2）。

図 2－2 地域協議会の構成員



「その他」の自由記述で、5 件以上記載があったのは、消防、商工会、防犯担当部局、防犯協会、障がい者団体、婦人会、PTA だった（団体については「連合会」等の記載があったものも含む）。

個別の選択肢を分野別にまとめてみると、構成員が「福祉関係」として回答した自治体は 100%、「消費者関係」として回答した自治体は 98.8% だった。

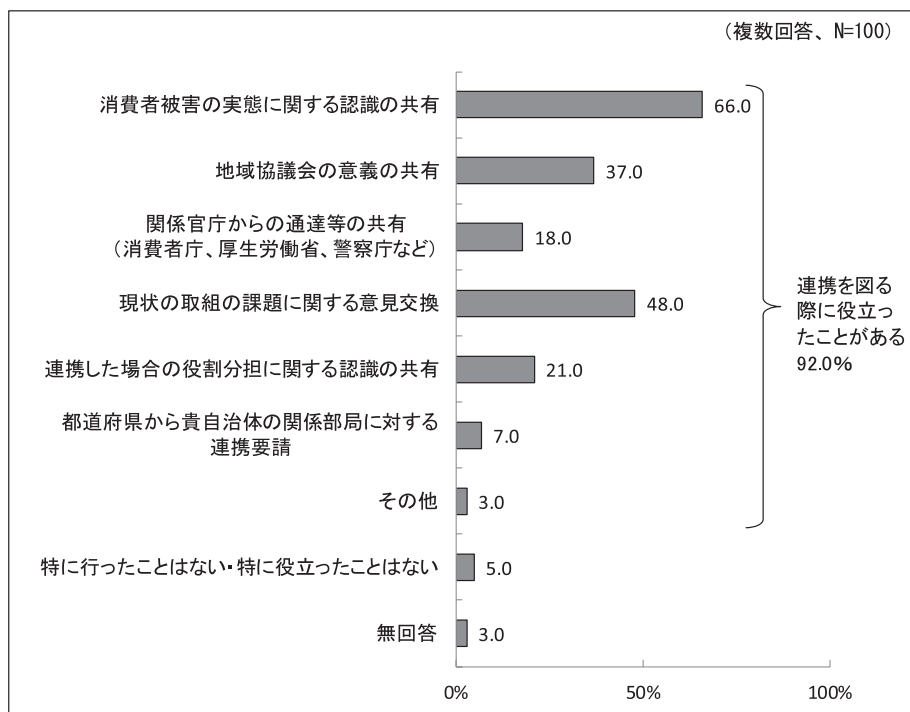
③地域協議会の設立時の課題

設立時の課題は「関係部局との連携関係の構築」が最も多く 47.5%、次いで「地域協議会やその設置に関する情報収集」が 43.8%、「地域協議会の活動内容に関する検討・調整」が 37.0%、「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」が 34.0% だった。

「関係部局との連携関係の構築」または「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」と回答した自治体（N=100）に対し、連携のために役に立ったことを聞いた（図 2-3）。

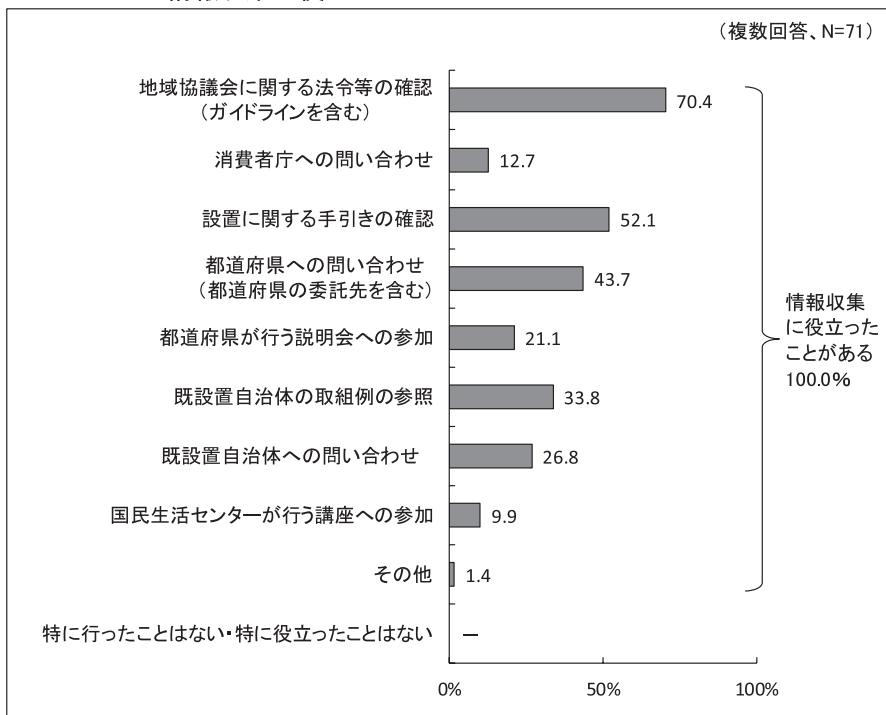
「消費者被害の実態に関する認識の共有」が 66.0% と最も多く、次いで、「現状の取組の課題に関する意見交換」が 48.0% だった。「地域協議会の意義の共有」（必ずしも本人の同意を得なくとも構成員間で個人情報を共有できる点など）が 37.0% だった。

図 2-3 「関係部局との連携関係の構築」「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」に課題があった自治体の、連携のために役立ったこと



「地域協議会やその設置に関する情報収集」と回答した 71 自治体に、地域協議会やその設置に関する情報収集のために行ったことで、どのようなことが役に立ったかを聞いたところ、「地域協議会に関する法令等の確認（ガイドラインを含む）」が 70.4%と最も多かった（図 2-4）。次いで、「設置に関する手引きの確認」が 52.1%、「都道府県への問い合わせ（都道府県の委託先を含む）」が 43.7%だった。

図 2-4 「地域協議会やその設置に関する情報収集」に課題があった自治体の、情報収集で役立ったこと



④個人情報を取り扱わない範囲での活動内容

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、個人情報を取り扱わない範囲での活動内容について聞いた。

「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が 91.4%と最も多く、「構成員や見守り関係者への情報発信」（注意喚起等のチラシ配布やメール配信など）は 63.6%、次いで「見守り関係者による相談の促し」（見守り関係者が消費者被害の兆候を見つけた際、高齢者や障がい者などに対して消費生活センター等への相談を促すこと）が 49.4%と多かった。

「構成員との定例会、情報交換会等の開催」と回答した自治体（N=148）に、その開催頻度を聞いたところ、「年に 1～2 回」が 91.2%を占めた。「年に 5 回以上」開催しているという回答は 2.0%あった。「見守り関係者との情報交換会等の開催」と回答した自治体（N=66）においても「年に 1～2 回」が 78.8%を占めた。

（３）個人情報の取扱いについて

①個人情報の取扱いの有無

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の取組において、個人情報を取り扱っているかを聞いた（図 3－1）。なお、本調査票では、「消費者安全確保地域協議会において個人情報を取り扱う場合」については、以下の通りである（調査票内の用語説明から引用）。

本調査票における「消費者安全確保地域協議会において個人情報を取り扱う場合」

消費者安全確保地域協議会やその構成員が、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者や障がい者等の、消費者被害にあいやすい特性を有する方など）に関する個人情報の提供を受け、消費者安全確保地域協議会の見守り等の取組のために取り扱うことを指します。

典型例として以下の個人情報について取り扱うことを想定しています。

（１）構成員等から情報提供されるもの

（構成員等：構成員、消費生活協力員、消費生活協力団体、協定締結事業者等）

※消費者安全確保地域協議会の構成員や消費生活協力員、消費生活協力団体によるものに限らず、協定や覚書、自治体の個人情報保護条例やその他法令に基づく個人情報の提供や、本人の同意が得られなくても個人情報保護法第 23 条第 1 項の例外規定に該当するとしてなされる個人情報の提供も含む。

① 消費者被害の兆候のある高齢者や障がい者などの個人情報に関して、消費者行政担当部局以外の構成員等から情報提供されるもの

例）構成員がある高齢者の消費者被害の兆候に気づき、担当者会議においてその氏名を知らせた。

② 消費者被害の防止、安否確認、今後の生活支援等につなげるため、消費者行政担当部局から相談者などの個人情報について、地域協議会や構成員（福祉関係部局や民生委員、警察等）に情報提供されるもの

例）今後の被害防止のために消費者行政担当部局が高齢相談者の氏名を他の構成員に伝えた。

（２）国から情報提供されるもの（消費者安全法第 11 条の 2 第 1 項に基づき提供される個人情報）

例）消費者庁が行政処分した事業者の顧客名簿から、地域住民の個人情報の提供を受けた。

（３）地方公共団体から情報提供されるもの（同法第 11 条の 2 第 2 項に基づき提供される個人情報）

例）都道府県から地域住民に関する消費生活相談情報の提供を受けた。

（４）国民生活センターから情報提供されるもの（同法第 11 条の 2 第 3 項に基づき提供される個人情報）

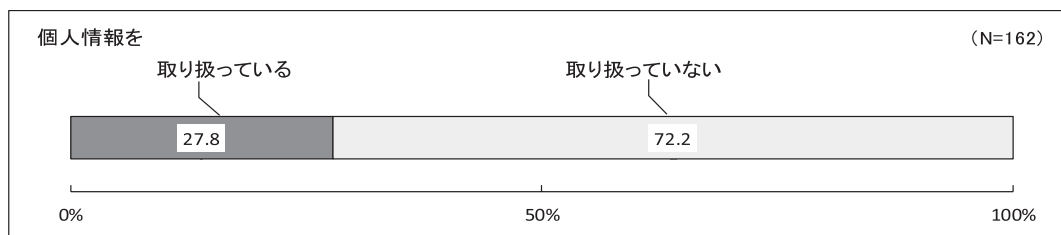
例）国民生活センターのあっせん事例について地域住民に関する消費生活相談情報の提供を受けた。

（５）見守りリスト（見守り等の取組の対象者のリスト）

地域協議会において個人情報を「取り扱っている」と回答したのが 27.8%、「取り扱っていない」と回答したのが 72.2%だった。

人口規模別にみると、人口 5 万人未満 39.3%、人口 5 万人以上で 30.2%、人口 20 万人以上で 17.6%と、人口規模が大きくなるにつれて、個人情報を取り扱う自治体が減る傾向にあった。

図 3－1 地域協議会の取組における個人情報の取扱い



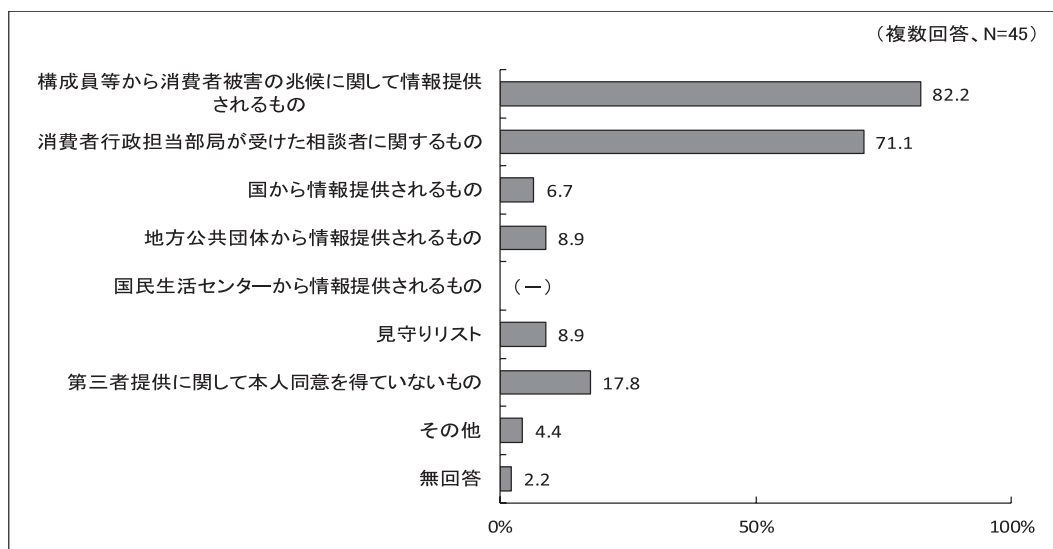
②取り扱う個人情報の内容

個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体（N=45）に、取り扱っている個人情報の内容を聞いた（図 3－2）。

「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」が最も多く、37 自治体（82.2%）だった。次いで、「消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの」が多く、32 自治体（71.1%）だった。「第三者提供に関して本人同意を得ていないもの」が 8 自治体（17.8%）だった。

「その他」の自由記述には、「地域協議会にて個人情報を取り扱う想定はしているが、実績はない」（市区町村）、「虐待防止連絡協議会も兼ねているため、虐待認定した該当ケースも含む」（市区町村）という記載があった（以下、自由記述の回答例において、括弧内は回答した自治体の属性を表示している。「都道府県」、「政令市」、政令市以外の市区町村を「市区町村」の区分で記載する）。

図 3－2 取り扱う個人情報の内容



※「国から情報提供されるもの」、「地方公共団体から情報提供されるもの」、「国民生活センターから情報提供されるもの」は消費者安全法 11 条の 2 に基づき提供される個人情報を指す。

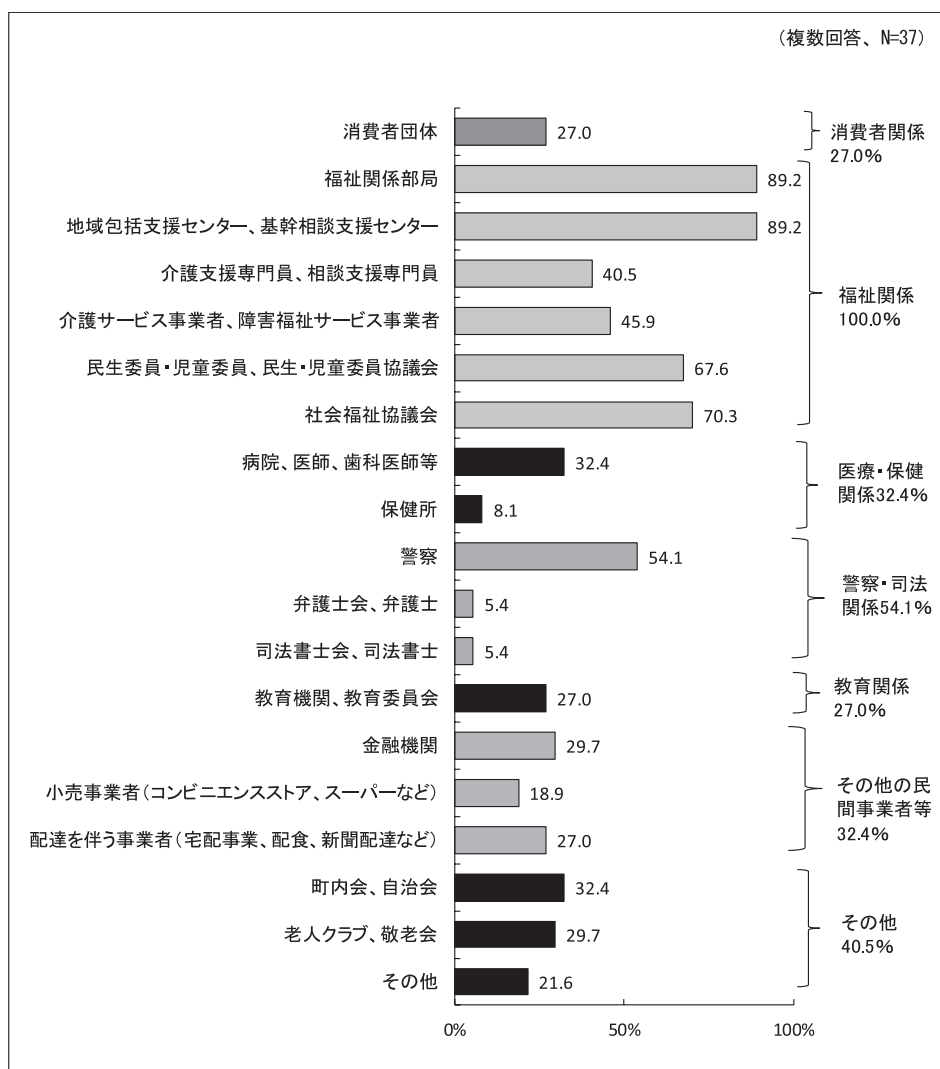
③消費者被害の兆候の情報提供

「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」と回答した自治体（N=37）に、消費者被害の兆候の情報提供を行っているのは、どのような関係者からであるかを聞いた（図 3－3）。

「福祉関係部局」「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」と回答したのが 33 自治体（89.2%）と最も多く、次いで、「社会福祉協議会」が 26 自治体（70.3%）、「民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会」が 25 自治体（67.6%）だった。

個別の選択肢を分野別にまとめてみると、消費者被害の情報提供を行っているのは「福祉関係」である地域協議会は 100%であった。

図 3－3 消費者被害の兆候の情報提供者



「その他」の自由記述には、商工会、防犯協会、催事場、飲食店、防犯関係部局、タクシー事業者、郵便局、婦人団体連合会、身体障がい者連合会、税務課、当相談窓口のサポーター（ボランティア）、自主防災組織連絡協議会、自治会関係部局、教育関係部局の記載があった。

「特に未然防止につながった」および「特に被害救済につながった」という回答が多かったのは、「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」や「介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者」だった。

④個人情報を取り扱った成果

個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体（N=45）に、個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例について聞いた。

「結び付いた例がある」と答えたのは 16 自治体（35.6%）、「結び付いた例はまだない」と回答したのは 17 自治体（37.8%）だった。

なお、「結び付いた例がある」と回答した 16 自治体の地域協議会の設立年度をみると、2016 年度は 3 自治体、2017 年度は 6 自治体、2018 年度は 5 自治体、2019 年度は 1 自治体だった。「結び付いた例はまだない」と回答した 17 自治体は、2016 年度が 1 自治体、2017 年度が 2 自治体、2018 年度が 5 自治体、2019 年度が 8 自治体、無回答が 1 自治体だった。

「結び付いた例がある」と回答した自治体（N=16）に、未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例の年間の概数を聞いたところ、「1～10 件未満」と回答したのが 13 自治体（81.3%）、「10～30 件未満」と回答したのが 1 自治体（6.3%）、「30～50 件未満」と回答したのが 2 自治体（12.5%）だった。

解決に結び付いた具体例について自由記述で回答を得た。その一部を紹介する。

<未然防止例>

- ・ 独居高齢者、悪質商法による被害者、詐欺に巻き込まれた人などの家に電話の通話録音装置を取り付けたところ相当数の着信が減少。（市区町村）
- ・ 民生委員やケアマネジャーが情報伝達ツールを活用し、日ごろ高齢者と接触しているので、被害を最小限に食い止めている。（市区町村）
- ・ 軽度の認知症の方に高額当選詐欺メールが届き、契約手数料などとして高額を何度も支払っていた件で、構成員である金融機関や警察、包括支援センターと連携して被害拡大を防いだ。（市区町村）

<消費者被害の兆候に関する情報提供をもとに被害救済に至った事例>

- ・ 介護事業者が訪問先で、皇室の写真集を発見。（社会福祉協議会を通じて）（市区町村）
- ・ 他課からの紹介で、インターネットで購入したサプリメントが定期購入になっていた件で、消費生活相談員が、解約条件があいまいで分かりにくいことを指摘し、解約に至った。（市区町村）
- ・ 金融機関から連絡があり、クーリング・オフを行い契約解除、内金も返金された。（市区町村）

- ・ 地域包括支援センター経由での相談。不要な布団の回収をすると電話があり、業者が相談者宅を訪問し、打ち直しを勧めてきた。一度は断ったが、打ち直すことで話を進められた。やはり必要ないため相談。クーリング・オフにより契約解除となった。（市区町村）
- ・ 介護支援専門員より情報提供。福祉サービス利用者が不必要と思われる屋根のリフォーム工事を 200 万円で契約。工事は完了しているが支払いが困難。解約希望。消費生活センターへつなぎ、事業者との交渉の結果、原状回復なしで全面解約が認められた。（市区町村）

＜多機関で連携し、被害防止、被害救済した例＞

- ・（「来訪した業者に宝石を売ってしまった。返してほしいと事業者に連絡したところ、明日の夜に返しに来ると言われた」という高齢者からの相談について）消費生活センターから事業者にクーリング・オフの意思を伝え、事業者の来訪はケアマネジャーが同席できる日に変更した。（市区町村）
- ・（本人の意思に反し、不動産会社に自宅を売却されたという高齢者からの相談について）消費生活センターがあっせんできる事例ではないため、消費生活センター、地域包括支援センター、保健福祉課で協力して、資料等をまとめたうえで、弁護士との面談に 3 機関の所属職員が同席して対応した。（市区町村）

＜消費者被害への対応後、福祉部門等が見守っている事例＞

- ・ 商品の注文時の状況を覚えていないにも関わらず、次々に注文をしていた高齢者に対し、包括支援センターへの見守りを依頼したり、事業者に対しても注文があっても商品を送付しないようにするなどの対策を取ることができた。（市区町村）
- ・（高齢者が訪問した事業者と屋根工事等を次々に契約し、総額 1 千万以上契約していることに訪問した介護専門員が気づいた事例について）複数部局・機関で協議しながら対応した。委任した弁護士と本人の面談に消費生活センターと地域包括支援センターの職員が同席した。判断力の低下が懸念されるため、被害防止のため成年後見制度の手続きを行い、今後の生活のサポートは福祉所管に引き継いだ。（市区町村）
- ・（一人暮らしの高齢の女性宅に訪問した地域包括支援センターの職員により、訪問販売による住宅リフォームが発見された事例について）引き続き、訪問の機会のある包括支援センターの職員が見守りを継続する。（市区町村）
- ・（自費出版を次々と契約した高齢者からの相談について）複数の関係部署で協力して対応。面談は高齢者の自宅近くの地域包括支援センターで実施。全額返金に至らなかったため、地域包括支援センターと保健福祉課のサポートのもと、本人が法テラスに相談している。また、判断力の低下を注視し、生活サポートの相談等にも福祉所管が継続して応じている。（市区町村）

⑤個人情報を取り扱った後の認識の変化

個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体（N=45）に、個人情報を取り扱った後の認識の変化について聞いた（図 3-4）。

「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」と回答したのが 42.2%、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのは 4.4%だった。

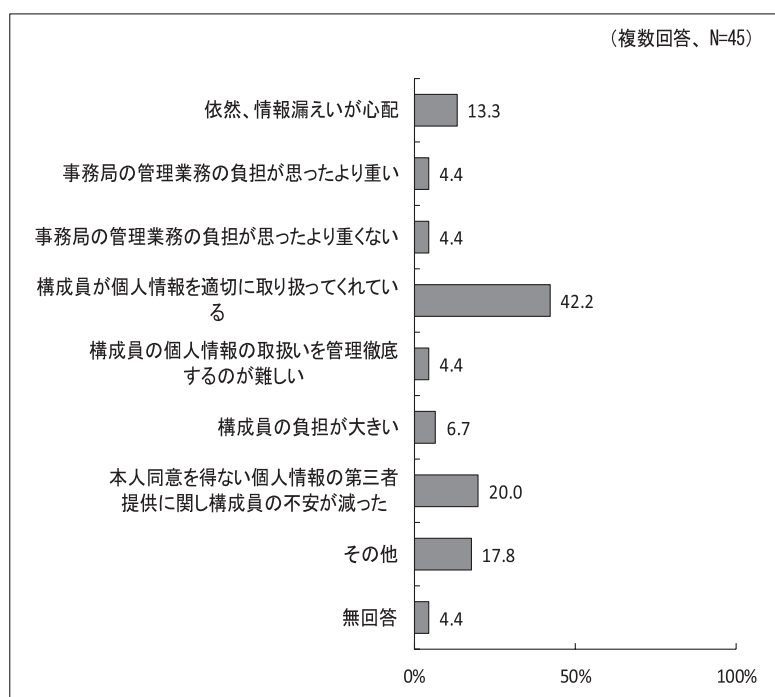
「本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った」との回答は 20.0%と次いで多かった。一方で「依然、情報漏えいが心配」との回答も 13.3%あった。

「事務局の管理業務の負担が思ったより重い」「事務局の管理業務の負担が思ったより重くない」はいずれも 4.4%だった。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・取扱実績がない。（同内容複数）（市区町村）
- ・基本的に本人同意を得たうえで提供し、当自治体および各機関のセキュリティポリシーに基づいて取り扱っている。（市区町村）
- ・まだ実績がないが、この仕組みがあることによって安心感を持って見守りや相談にあたることができている。（市区町村）
- ・構成員は地域協議会を運用する現在においても、個人情報の取扱いには気を使っている。（市区町村）

図 3-4 個人情報の取扱いに関する現在の認識



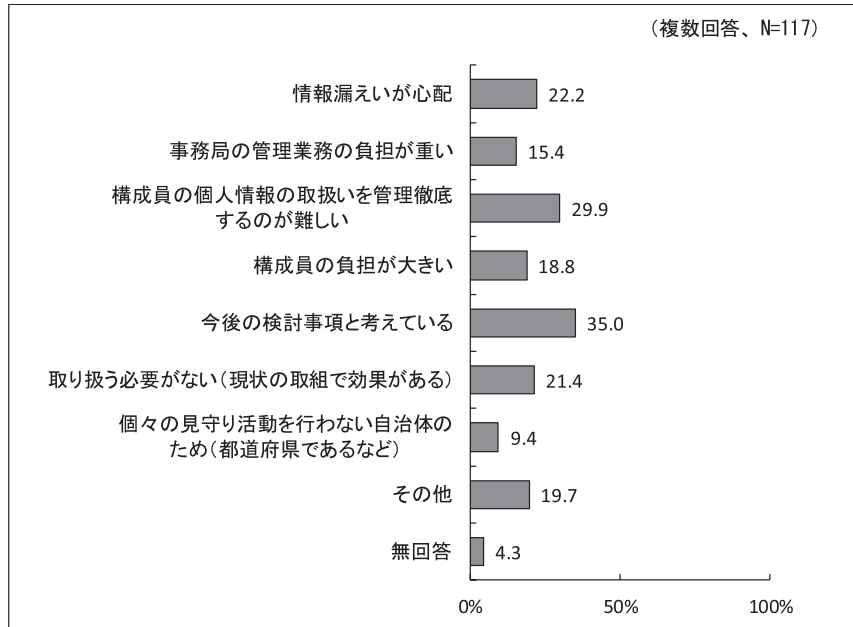
⑥個人情報を取り扱わない理由

次に、個人情報を「取り扱っていない」と回答した自治体（N=117）に対して、取り扱わない理由を聞いた（図 3－5）。「今後の検討事項と考えている」が 35.0%、次いで、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのが 29.9%だった。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・ 現在特定の個人情報の提供を伴うような該当者や事案がない。（同内容複数）（市区町村）
- ・ 当該地域協議会の設置主旨から個人情報を取り扱わないこととしている。（同内容複数）（市区町村）
- ・ 地域協議会の中で消費者被害防止の必要性への認識を持ってもらうよう、働きかけている段階で、個人情報の取扱いにまで至っていない。（市区町村）
- ・ 警察と福祉部局のみ個人情報を共有している。（市区町村）
- ・ センターへの相談については本人に意思確認をし、本人と構成員が一緒に相談するという形をとっている。（市区町村）
- ・ 市内全域を対象とし、関係機関の連携を図ることを目的としているため、特定の個人について取り上げるのは適切ではないと考える。（政令市）

図 3－5 個人情報を取り扱わない理由



（４）運営・取組における現状認識、工夫、今後の課題

①構成員間の協力関係と業務負担

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の設置前と設置後の変化について聞いた。

構成員間の協力関係について聞いたところ、「強くなった」が 47.5%、「変わらなかった」が 31.5%だった（図 4－1）。

自治体の区分別にみると、東京特別区、町・村は「強くなった」が半数以上で、政令市においては「変わらなかった」が半数以上だった（図 4－2）。人口規模別にみると、協力関係が「強くなった」は 5 万人以上 20 万人未満の自治体が半数を超えていた（図 4－3）。

図 4－1 地域協議会の設置前後の変化：構成員間の協力関係

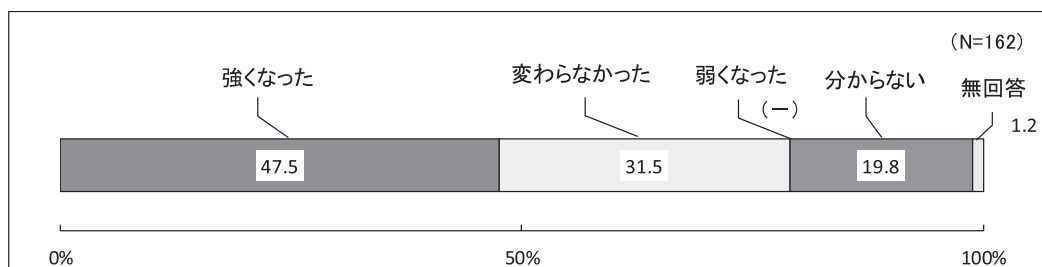


図 4－2 地域協議会設置前後の変化：自治体の区分別にみた構成員間の協力関係

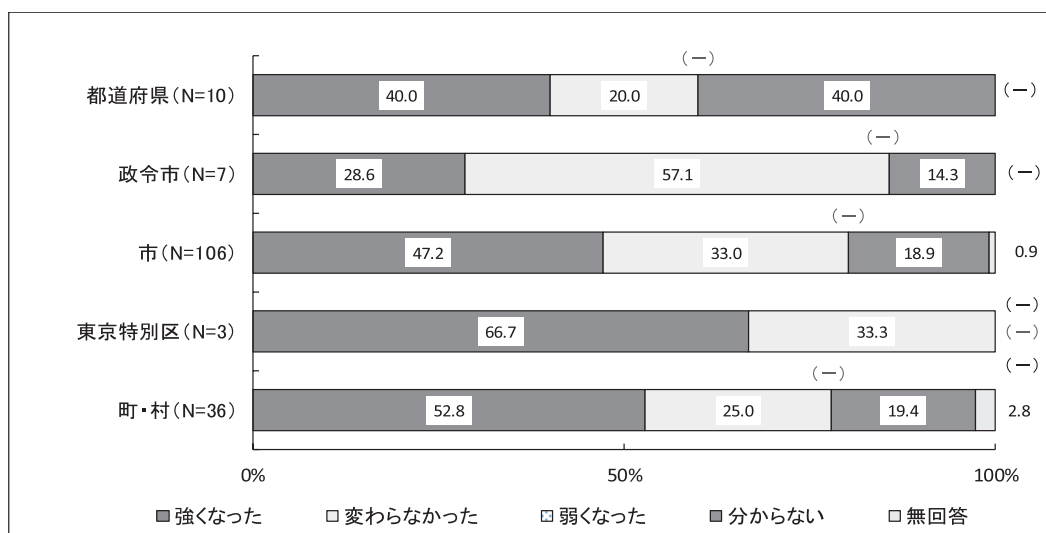
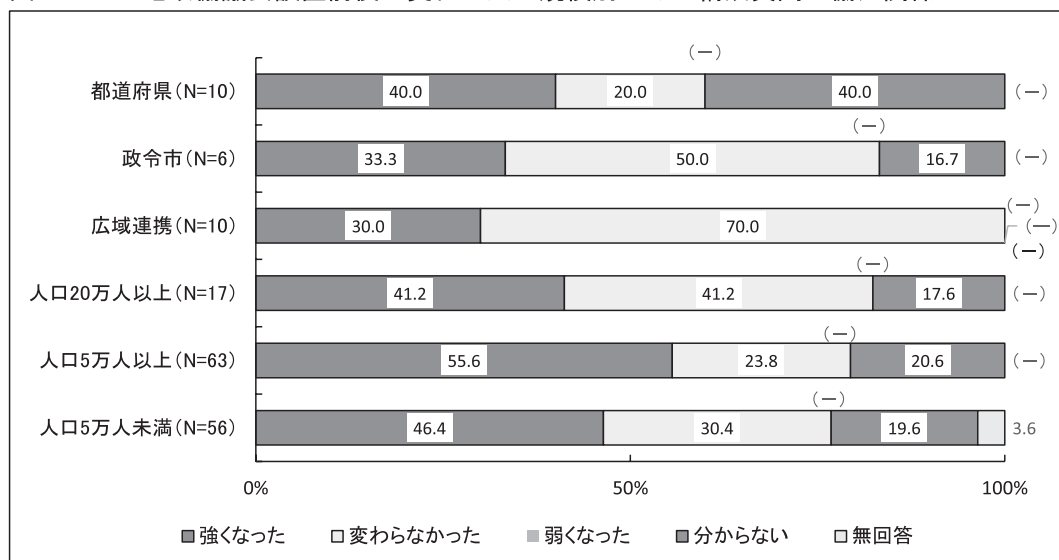
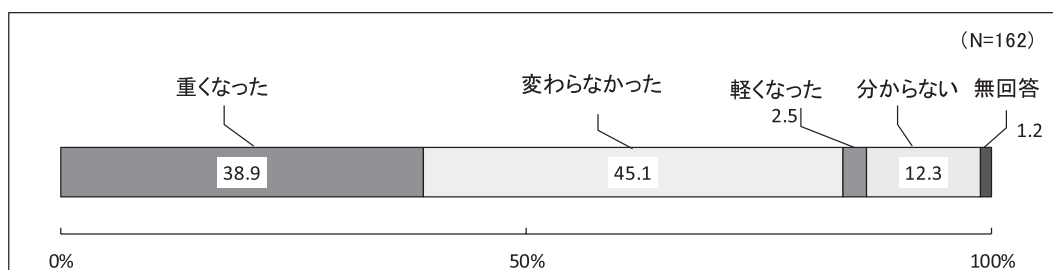


図 4－3 地域協議会設置前後の変化：人口規模別にみた構成員間の協力関係



次に、「消費者行政担当部局の業務負担」について聞いた（図 4－4）。「重くなった」と回答したのが 38.9%、「変わらなかった」が 45.1%、「軽くなった」が 2.5%だった。

図 4－4 地域協議会の設置前後の変化：消費者行政担当部局の業務負担



自治体の区分別にみると、都道府県や政令市は「重くなった」が半数以上だった（図 4－5）。

人口規模別にみると、人口 20 万人以上の市区町村や広域連携で「変わらなかった」が半数以上を占めた（図 4－6）。

図 4－5 地域協議会の設置前後の変化：自治体の区分別にみた消費者行政担当部局の業務負担

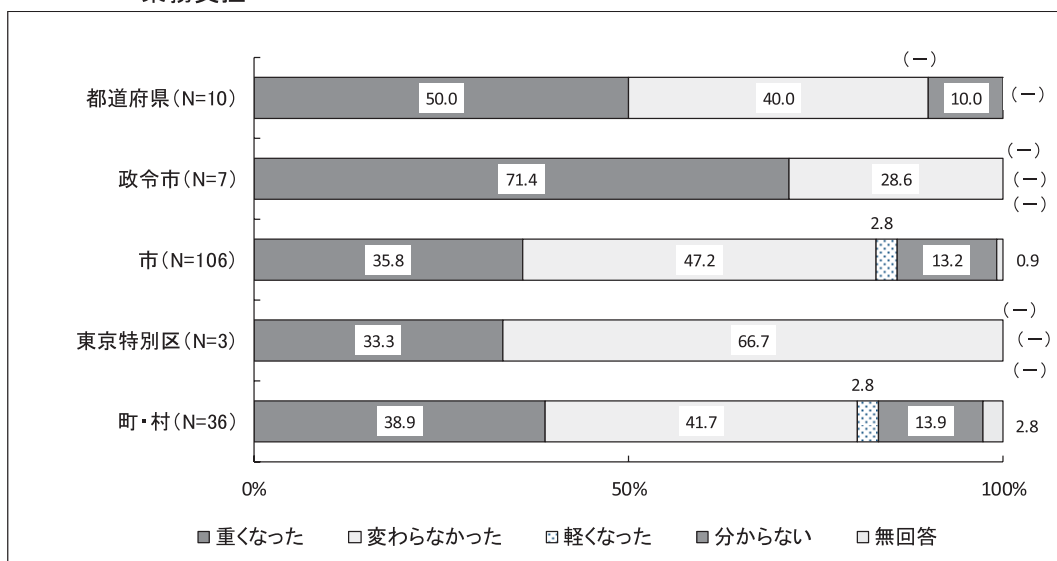
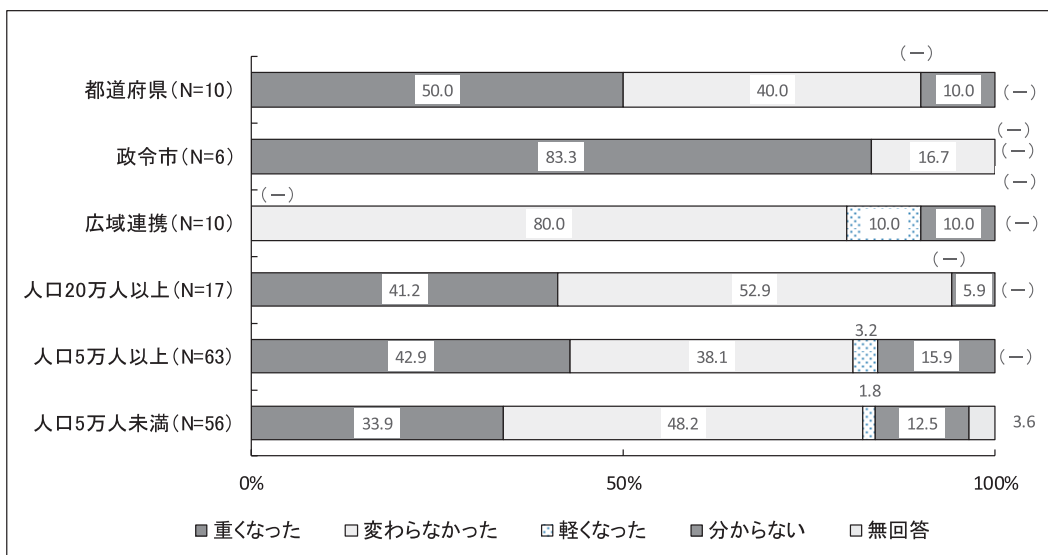


図 4－6 地域協議会の設置前後の変化：人口規模別にみた消費者行政担当部局の業務負担



次に、「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の設置前後について、構成員の協力関係の変化と業務負担の変化を見たところ、上位順に以下の通りだった（表 4－1）。

- ・協力関係が「強くなった」、業務負担が「重くなった」と回答した自治体のグループが 26.5%
- ・協力関係、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループが 23.5%
- ・協力関係が「強くなった」、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループが 14.8%

表 4－1 地域協議会設置前後の変化：構成員の協力関係と消費者行政担当部局の業務負担

協力関係 \ 業務負担	重くなった	変わらなかった	軽くなった	分からない	無回答
該当数 N=162 (100.0)	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
強くなった N=77 (47.5)	43 (26.5)	24 (14.8)	2 (1.2)	8 (4.9)	0 (—)
変わらなかった N=51 (31.5)	10 (6.2)	38 (23.5)	2 (1.2)	1 (0.6)	0 (—)
弱くなった N=0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)
分からない N=32 (19.8)	10 (6.2)	11 (6.8)	0 (—)	11 (6.8)	0 (—)
無回答 N=2 (1.2)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	2 (1.2)

※表中の割合は、該当数 162 を母数に算出。上位 3 位までの集合にマーカーを引いた。

個人情報を取り扱わない理由の一つとして、「事務局の管理業務の負担が重い」と回答した自治体が 15.4%（図 3－5）あったことから、個人情報の取扱いの有無別に消費者行政担当部局の業務負担をみた（表 4－2）。

個人情報を取り扱っている自治体（N=45）のうち、消費者行政担当部局の業務負担が「重くなった」と回答したのは 42.2%、「変わらなかった」が 33.3%、「軽くなった」が 4.4%だった。

個人情報を取り扱っていない自治体（N=117）のうち、消費者行政担当部局の業務負担が「重くなった」と回答したのは 37.6%、「変わらなかった」が 49.6%、「軽くなった」が 1.7%だった。

表 4－2 個人情報の取扱いの有無と消費者行政担当部局の業務負担

業務負担 個人情報	重 く な っ た	変 わ ら な か っ た	軽 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162（100.0）	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
取り扱っている N=45（100.0）	19 (42.2)	15 (33.3)	2 (4.4)	7 (15.6)	2 (4.4)
取り扱っていない N=117（100.0）	44 (37.6)	58 (49.6)	2 (1.7)	13 (11.1)	0 (－)
無回答 N=0（－）	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)

②運営上の工夫

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の運営・取組について、工夫や配慮していることについて自由記述で回答を得た。その一部を紹介する。

＜構成員との関係性の構築について＞

- ・ 構成員との関係を深めるため、構成員が以前から行っている定例会や研修会の開催時期を教えてもらい、消費生活センターが作成したチラシや、国民生活センターの見守り新鮮情報等を配付し、消費生活センターの周知に努めている。（市区町村）
- ・ 県警をアドバイザーとして迎え、見守り活動を行う事業者等が高齢者等の異変に気づいた場合には、速やかに警察に連絡できるような体制を整えた。（市区町村）
- ・ 高齢者を消費者トラブルから守るため、構成員の各団体に、少しでも異変を感じたら消費生活センターに連絡するよう伝えている。（市区町村）
- ・ 被害防止につながった事例や見守りに関する情報を共有し、かつ、被害の未然防止につながった事例を蓄積している。その情報を適宜構成員にフィードバックし、構成員の方々が自ら率先して、それぞれの立場で気づき、声掛け、つながりを主体的に実践していけるよう、構成員の方々の意識醸成に資する会議運営の仕掛けを事務局が担っていければと考えている。（市区町村）
- ・ 地域協議会がより効果的に機能できるよう、構成員に要望等を確認し、取組の改善を図っている。（市区町村）

＜構成員や見守り関係者への情報提供について＞

- ・ チラシ、パンフレット、メール（防災メール、メーリングリスト）などで構成員や見守り関係者にその時々の消費者トラブルについて情報提供している。（同内容複数）（市区町村 ※情報提供の媒体についてはまとめて記載した）

- ・ 実際の相談事例やトラブル事例を紹介する研修会や講習を開いた。（市区町村）

<一般市民への広報>

- ・ 地域協議会について広く周知するため、市内開催のイベント等に参加し、高齢者、障がい者の消費者被害防止のため、啓発物品（エコバッグ、ポケットティッシュ）を作成し配布を行った。（市区町村）

<事務局・構成員等の負担軽減>

- ・ 今までの業務負担と変わらずに行える範囲でまずはスタートした。（市区町村）
- ・ 既存の社会福祉協議会の見守りネットワークと活動内容の整合を図り、構成員の負担を軽くしたい。（市区町村）

<県内の自治体への支援>

- ・ （都道府県の）地域協議会の構成員（団体）が実施する研修会などで、地域協議会の意義などを説明し、市町村で地域協議会を設置する際に協力いただけるように依頼している。（都道府県）

<議題>

- ・ 協議会の内容が消費者被害や特殊詐欺の現状、構成団体の取組についての報告など、定例的なものになっており、見守り活動や被害防止の啓発に関して活発な意見交換ができるような議題の選定に苦慮している。（政令市）
- ・ 年 1 回会議を実施。昨年は、特殊詐欺等の事例や自殺予防対策について、県警と保健所から講師を呼び、研修を行った。また、各団体に事前にアンケートを取り、会議当日、各団体による事例や防止策等の発表を行った。（市区町村）

<その他>

- ・ 構成団体の数が年々多くなってきているため、重要な点については、幹事会で決定するようにしている。（都道府県）
- ・ 職員の人事異動の影響を受けないよう、構成員は消費生活相談員が担う。（政令市）

③地域協議会の運営・取組をより充実させるための課題

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の運営・取組をより充実させるために、特に課題となっていることがあるかを聞いた。

「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」を回答したのは 56.2%と最も多く、次いで、「構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化」と回答したのが 35.2%、「高齢者や障がい者などへの情報発信の強化」が 31.5%だった。「定例会議の議事の充実」が 27.8%と続いた。

④地域協議会の取組をより充実させるための期待

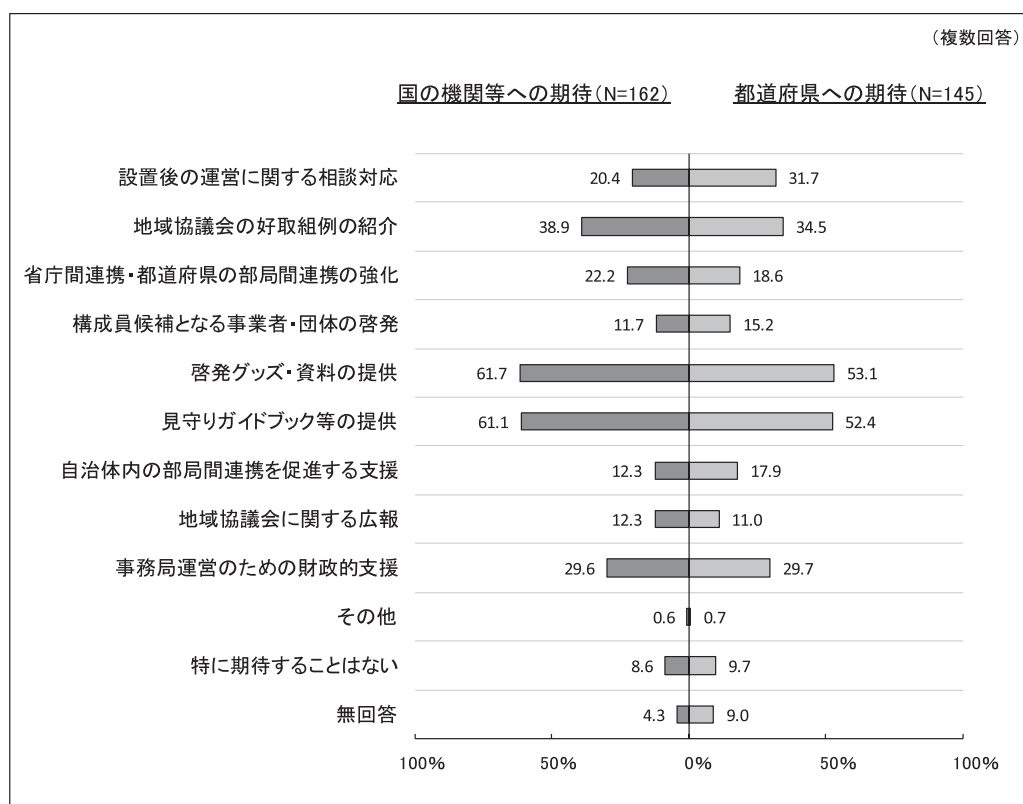
地域協議会の取組をより充実させるために国の機関等（国民生活センターを含む）（以下、「国の機関等」という）や都道府県に期待することを聞いた（図 4－7）。

国の機関等、都道府県に対して期待することは、上位 3 つは同じ選択肢であった。

最も多かったのは、高齢者や障がい者などに配布する「啓発グッズ・資料の提供」で、国の機関等に対しては 61.7%、都道府県に対しては 53.1% だった。

次いで、「見守りガイドブック等の提供」（構成員や見守り関係者に配布する、見守る際のポイントをまとめた資料の提供）が国の機関等に対して 61.1%、都道府県に対して 52.4%、「地域協議会の好取組例の紹介」が国の機関等に対して 38.9%、都道府県に対して 34.5% だった。

図 4－7 地域協議会の取組をより充実させるために期待すること



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

（5）「地域協議会を設置していない」と回答した自治体への設問

①地域協議会を設置しない理由

地域協議会の設置について「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した

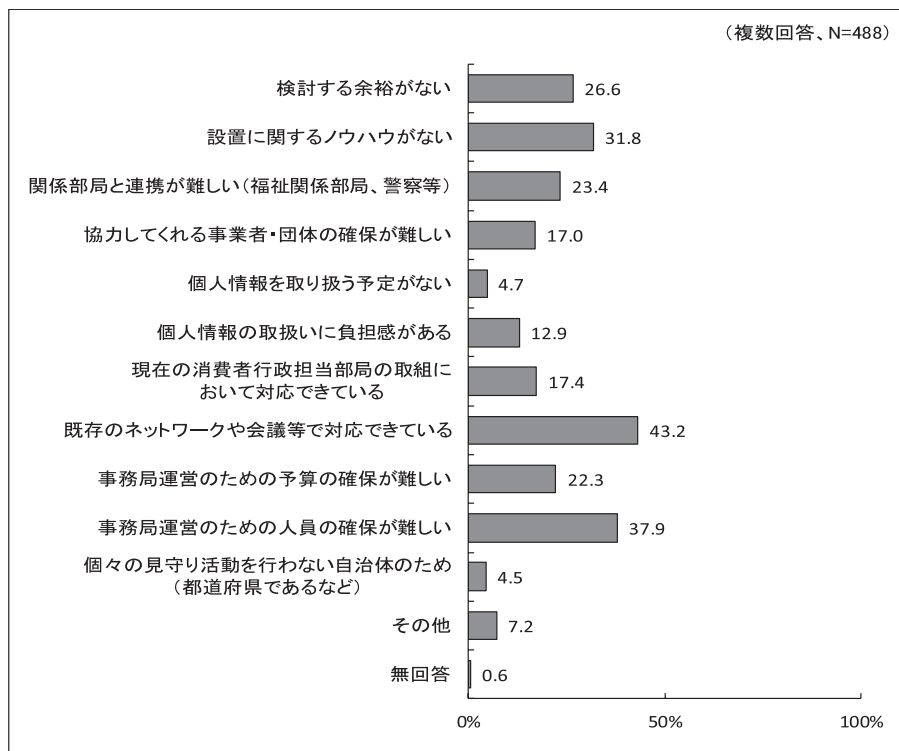
結果、設置する予定はない」と回答した自治体（N=488）に対し、設置していない理由を確認した（図 5－1）。

「既存のネットワークや会議等で対応できている」という回答が最も多く 43.2%、次いで、「事務局運営のための人員の確保が難しい」が 37.9%だった。「設置に関するノウハウがない」31.8%、「検討する余裕がない」26.6%と続いた。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・現状でも必要に応じて関係部署、関係機関、見守りネットワーク等と連携をとっている。（同内容複数。政令市、市区町村）
- ・既存の連携会議と重複しない機能をどう活用するか、現状の見守り体制にどのように組み入れていくか等、地域協議会設置に関する本市としての課題について検討する必要があると考えている。（市区町村）
- ・福祉部門で既に見守り活動を行っている。消費は後発であったため参入するタイミングが難しい。（市区町村）
- ・類似した協議会があり（メンバーが重複）、メンバーへの負担も考慮する必要がある。（市区町村）
- ・構成員の責任や負担の増加、協議会設置による効果が不明瞭。（市区町村）

図 5－1 地域協議会を設置していない主な理由



設置の検討状況別に設置していない理由を以下に挙げた（表 5－1）。

「設置するかを検討中」の自治体では「関係部局と連携が難しい」、「まだ検討できていない」自治体では「事務局運営のための人員の確保が難しい」、「検討した結果、設置する予定はない」自治体では「既存のネットワークや会議等で対応できている」が最も多い回答であった。

表 5－1 設置の検討状況別に見た設置していない理由

	検討する余裕がない	設置に関するノウハウがない	関係部局と連携が難しい（福祉関係部局、警察等）	協力してくれる事業者・団体の確保が難しい	個人情報を取り扱う予定がない	個人情報の取扱いに負担感がある	現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている	既存のネットワークや会議等で対応できている	事務局運営のための予算の確保が難しい	事務局運営のための人員の確保が難しい	個々の見守り活動を行わない自治体のため	その他	無回答
該当数 N=488(100.0)	130 (26.6)	155 (31.8)	114 (23.4)	83 (17.0)	23 (4.7)	63 (12.9)	85 (17.4)	211 (43.2)	109 (22.3)	185 (37.9)	22 (4.5)	35 (7.2)	3 (0.6)
設置するかを検討中 N=97(100.0)	12 (12.4)	28 (28.9)	45 (46.4)	23 (23.7)	5 (5.2)	18 (18.6)	12 (12.4)	41 (42.3)	20 (20.6)	34 (35.1)	4 (4.1)	12 (12.4)	1 (1.0)
まだ検討できていない N=293(100.0)	115 (39.2)	122 (41.6)	66 (22.5)	53 (18.1)	14 (4.8)	36 (12.3)	50 (17.1)	105 (35.8)	78 (26.6)	127 (43.3)	5 (1.7)	14 (4.8)	1 (0.3)
検討した結果、設置する予定はない N=98(100.0)	3 (3.1)	5 (5.1)	3 (3.1)	7 (7.1)	4 (4.1)	9 (9.2)	23 (23.5)	65 (66.3)	11 (11.2)	24 (24.5)	13 (13.3)	9 (9.2)	1 (1.0)
無回答 N=0(－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)	0 (－)

※「設置の検討状況」の該当数、各選択肢別に、設置していない理由上位 3 位にマーカーを引いた。

②高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のための会議の有無

「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」と回答した自治体（N=488）に対し、高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のために複数部局が参加している自治体主催の会議（以下「複数部局が参加する会議」）があるかを聞いた（図 5－2）。既存の会議等と連携して地域協議会を設置する例がみられるため、既存の会議があるかを確認する設問である。

「ある」が 37.3%、「ない」が 60.2%だった。また、設置の検討状況別に、複数部局が参加する会議の有無を見た。設置の検討状況別の選択肢別に「ない」と回答したのが半数以上を占めた（図 5－3）。

図 5－2 高齢者などの消費者被害の防止・救済のために複数部局が参加する自治体主催の会議

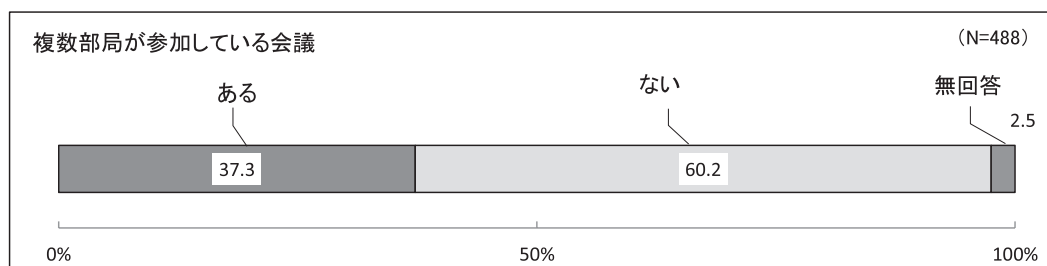
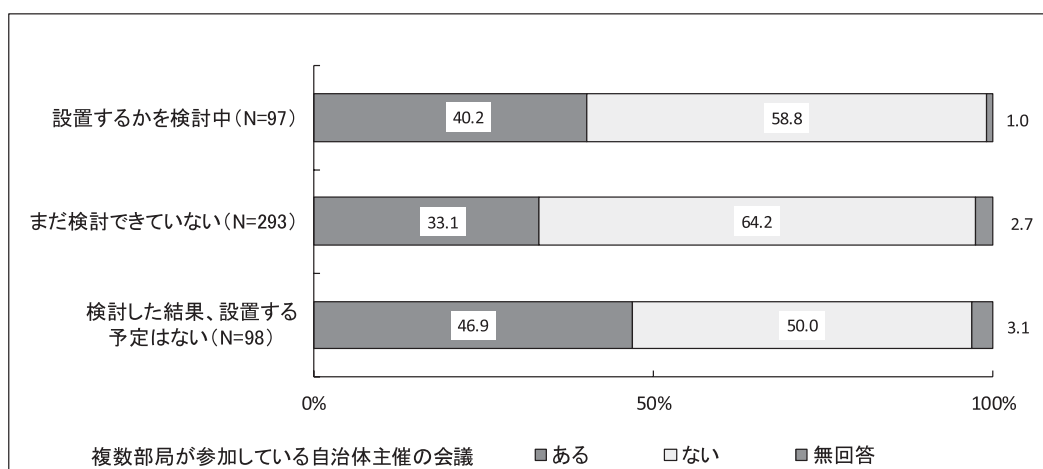


図 5－3 設置の検討状況別にみた、複数部局が参加している自治体主催の会議の有無



③地域協議会の設置に関して期待すること

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体（N=530）に、地域協議会の設置に関して、今後、国の機関等や都道府県に期待することを聞いた（図 5－4）。

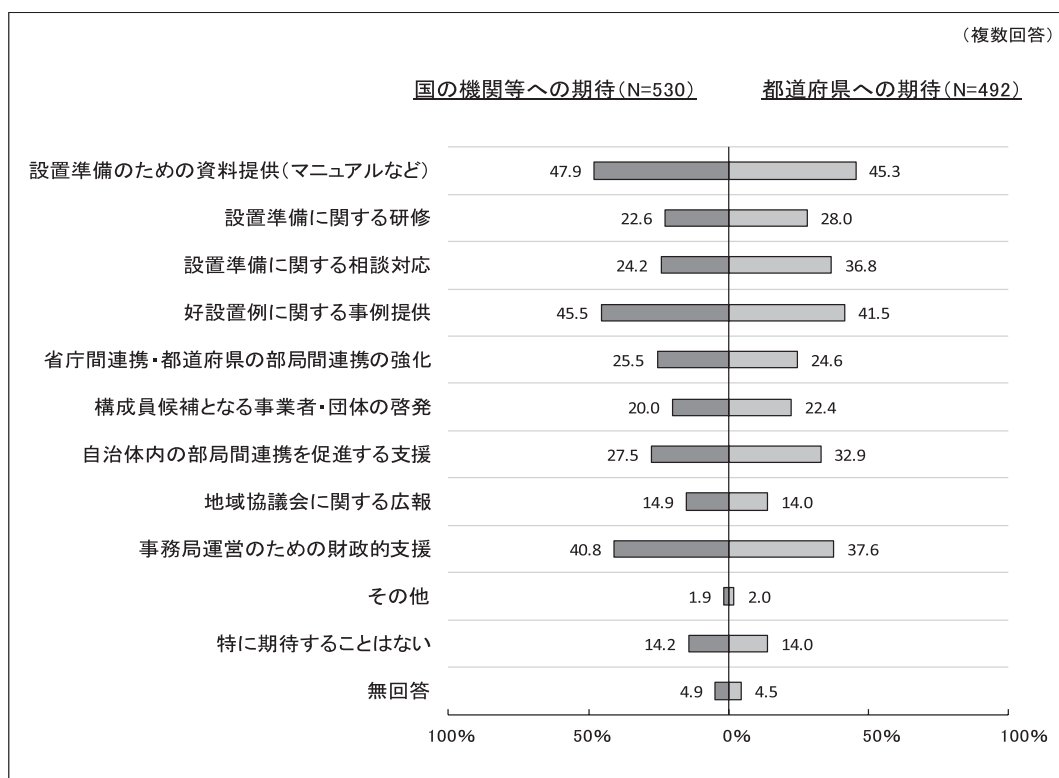
国の機関等、都道府県のいずれに対しても、最も多かったのは「設置準備のための資料提供（マニュアルなど）」（国の機関等 47.9%、都道府県 45.3%）、次いで「好設置例に関する事例提供」（国の機関等 45.5%、都道府県 41.5%）、「事務局運営のための財政的支援」（国の機関等 40.8%、都道府県 37.6%）だった。

その他、3 割以上を占める回答は、国の機関等に対してはなかったが、都道府県に対しては、「設置準備に関する相談対応」36.8%、「自治体内の部局間連携を促進する支援」32.9%と続いた。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

国の機関等への期待	都道府県への期待
・ 法改正(義務化)と財政支援。(市区町村) ・ 設置検討中によくある質問をまとめた Q & A。(都道府県) ・ 設置済自治体の成果や効果を取りまとめた事例集。(都道府県) ・ 本人同意がない場合の個人情報共有の例を取りまとめた事例集。(都道府県)	・ 広域で消費生活センターを設置している団体への構成町村との関わり方の説明（講義）等。(市区町村)
(「国の機関等」「都道府県」両方に同意見の記載があったもの) ・ 既存のネットワーク会議が社会福祉協議会が事務局なので、行政が事務局でなくとも地域協議会が設置できるようにしてほしい。(市区町村) ・ 自治体以外の施設職員・地域の見守りをしてくださっている方等への個人情報保護のノウハウ。(市区町村) ・ 十分対応いただいている。(市区町村)	

図 5-4 地域協議会の設置に関して国の機関等や都道府県に期待すること



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

④自治体内の部局間連携を促進する支援

「自治体内の部局間連携を促進する支援」を期待すると回答した自治体（国の機関等 N=146、都道府県 N=162）に対し、期待する支援を確認した。

国の機関等に対しては、「通達等の継続的な周知（関係部局に地域協議会の設置を促す通達等）」が 72.6%と最も多く、「関係部局の相互理解を深める情報提供」が 69.2%と続いた。

都道府県に対しては、「関係部局の相互理解を深める情報提供」が 72.2%と最も多く、次いで「関係部局の相互理解を深める研修の開催」が 69.8%、「通達等の継続的な周知」64.2%と続いた。

⑤その他、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する意見等

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体（N=530）に、その他、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関して聞いたところ（自由記述）、主な回答を以下に挙げた。

<地域協議会の必要性に関して>

- ・高齢者や障がい者への啓発や情報提供については既に行っており、関係部署との協力体制は構築されているため必要性を感じていない。（同内容複数）（市区町村）
- ・関係部局における連携は、既存の会議やネットワークで構築されており、新たに地域協議会を設置することは、事務局の運営および関係部局の事務的負担を考えると実現は難しい。既存のネットワークで対応することが現実的であると考えている。（市区町村）
- ・現在、各市町村を訪問し協議会設置を働きかけているが、その際、協議会設置の利点を必ず問われる。個人情報の取扱上の利点を説明するが、そこまでの取組を考えていない市町村がほとんどで反応は芳しくない。（都道府県）

<構成員、見守り関係者の負担を懸念>

- ・福祉部門と消費者行政の部門では、自治体内でも規模が違いすぎるため、福祉部門に組織的な協力を求めると大きな負担となる。そのため、協議会設立には非常に消極的である。しかし、消費者行政からの情報提供や個別の対応には協力的なところもあり、高齢者や障がい者の消費者被害防止に向けた取組がなされているのが現状である。（市区町村）
- ・地域協議会新設は、大変困難である。そのため、既存の団体、ネットワーク等を利用することになると思うが、そういった団体、ネットワークのメンバーは、既に多くの業務や役割を重複して担っていることが多く、新たに消費者被害の防止、救済のための見守り事業について受け入れてもらえるのか懸念される。（市区町村）
- ・見守り事業は、誰がどこまで見守るかが難しいと思われる。見守る人は相手のプライバシーも考慮しつつ、何かあった場合、自分の責任が問われることにもつながりかねない。（地域協議会の構成員や消費生活協力員・協力団体でない場合には）法

的な位置付けや身分保障もなく、ボランティアでの見守りに不安を抱く方が多いと思われる。（市区町村）

<要望>

○福祉部門との連携

- ・福祉部局にある既存のネットワークに消費者被害の見守りも行うように、職員研修、通達などで働きかけてほしい。（同内容複数）（市区町村）
- ・地域の見守り活動を行うには、既存の福祉部局の組織を活用していくことが有効と考えられるが、福祉部局からみると、消費者行政は範囲外の業務と見なされ、十分な協力が得られず、消費者安全確保地域協議会の設置が進んでいない実情がある。地域協議会の設置は、福祉行政に通じており、役割も重複する部分が多いと思われる。見守りネットワークの構築に関しては福祉部局の積極的な関与を促すように国・県より福祉部局に対して、強く指導をお願いしたい。（市区町村）

○財政的支援

- ・福祉との連携が現状でも取れている実態がある中で、さらに協議会設置に踏み込んでもらうためには、事務局運営のための財政的支援が必要である。（都道府県）
- ・地域協議会の設置、運営には、研修参加や参考図書購入、会議費など事務局運営のための経費も必要となるので、財政的支援についてもお願いしたい。（市区町村）

○その他

- ・見守りガイドブックや啓発グッズの提供を希望する（限られた予算での入手は困難な為）。（市区町村）
- ・ネットワークの立ち上げよりも、立ち上げ後の活動の方が重要であると考え。常に消費者被害防止の意識を持ち続ける、また、より積極的に取り組んでもらうための工夫や成功事例の情報提供をお願いしたい。（市区町村）
- ・見守りは家族、ご近所など幅広い方々の協力が必要なので、消費者トラブルについて一般市民の認識を高めていくことが望ましい。テレビなどのメディアを通じ、より一層の広報をお願いする。（市区町村）
- ・公的な団体（社会福祉協議会）が事務局を担う場合であっても、協議会として認めてもらいたい。（都道府県）

4. 自治体へのヒアリング調査

（１）業務負担は変わらなかった地域協議会

地域協議会を設置して、業務負担が重くなったと感じている地域協議会の設置自治体が一定数あり、今後地域協議会の設置を目指す自治体にとっても人員確保が主な懸念材料である一方で、業務負担は変わらず、構成員の協力関係の強化や個人情報を取り扱っている

自治体もある。

地域協議会の取組内容は各地域協議会で様々であり、業務負担を変えずに地域協議会を運営する工夫や仕組みがあると考えられることから、調査票において、地域協議会を設置した自治体で業務負担は「変わらなかった」と回答した自治体のうち、個人情報を取り扱っている自治体や、構成員との協力関係が「強くなった」と回答した自治体に対し、地域協議会の運営内容についてヒアリングを行った。

（２）ヒアリングの概要

下記 3 地域協議会にヒアリングを行い、共通して見られた傾向について以下にまとめた。

- ・東京都・世田谷区消費者安全確保地域協議会（以下、世田谷区）
- ・愛知県・安城市消費者安全確保地域協議会（以下、安城市）
- ・埼玉県・吉川市消費者安全確保地域協議会（以下、吉川市）

○地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組もうとせず、その枠組みを利用して、当該自治体では何ができるかを検討

いずれの地域協議会においても、地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組もうとせず、既存の取組を強化する、確固たるものにする理由付けとして地域協議会を活用していると思われた。

世田谷区の場合、地域協議会の設立前から、消費者行政担当部局は福祉関係部局と密に連携していたが、連携する根拠が明確ではなかったところ、地域協議会という枠組みを活用して、福祉関係部局との連携の根拠を明確にした。

安城市の場合、地域協議会の設置前から「保健福祉部会」に年 1 回消費者行政担当部局職員が参加していたが、地域協議会設置を機に、年 2 回参加、消費生活相談員も参加することに変更した。消費生活相談員が参加することにより、構成員に対して具体的に消費者トラブルの説明ができ、質疑応答も活発に行えたことから、構成員内の消費者被害への理解が深まった。

吉川市の場合、徘徊高齢者を見守るネットワーク「吉川市要援護者見守りネットワーク」があったが、活動が低迷している状況があった。地域協議会という法定の枠組みとすることにより福祉関係部局に連携を促すきっかけができ、地域見守りの意義を再認識することで見守りネットワークに参加しようという事業者の機運が高まった。見守りネットワーク協力事業者数は、「吉川市要援護者見守りネットワーク」設立時（2008 年当初）と比べ、地域協議会の設置により約 3 倍にまで増加した。

○要綱の有無、会議の形式・議題の在り方、構成員の範囲などは、各自治体や構成員の事情に合わせて柔軟に検討

安城市の場合、地域協議会の設置要綱は作成せず、本格的な検討開始から数か月で設立に至った。要綱を作成しないで地域協議会を設立できるかと愛知県に相談し、少なくとも議事録を作成しておいてはどうかとアドバイスをもらい、要綱を作成しないでできる取組

から始めた。

吉川市の場合、既存の「吉川市要援護者見守りネットワーク」の要綱の目的に、消費者被害の未然防止を追記し、事業内容に「地域協議会の機能を兼ねる」と明記し、地域協議会の設置となった。当時はこうした形式での設置は前例があまりない状況だったため、県や消費者庁に確認しつつ、検討を進めていった。

世田谷区の場合、地域協議会設置後に、新たに構成員になった民生委員や区民講師は定例会に参加しておらず、消費者行政担当部局が民生委員等の既存の会議に出向き、定例会と同内容の報告を行っている。機会を別にすると、同じ報告事項でも違った伝え方ができ、案外メリットがあった、全構成員を一度に集めようとする、かえって会議開催に負担がかかることもある、とのことであった。

○各構成員、見守り関係者の通常業務を大きく変えない運営

いずれの地域協議会においても、既存の見守りや会議運営を大きく変えない運営を行っていた。

世田谷区の場合、構成員の候補者から「見守りに協力することにより仕事量が増えるのではないかと確認された際に、事務局から「通常業務にプラスするのではなく、通常業務の中で気づいたことがあったら、消費生活センターに連絡してほしい」と説明すると納得してもらえたとのことだった。協力内容が同じでも、伝え方次第で構成員の負担感が変わってくるため、構成員への伝え方には留意しているとのことだった。

○必要以上に会議開催や会議参加に業務負担をかけない工夫

世田谷区の場合、仰々しい会議運営にすると負担が重くなるので、多くの資料作成はせず、全構成員からの定例報告やグループワーク等は「高齢者見守り協定に係る連絡協議会」の主催所管課の協力により実施しているとのことだった。

吉川市の場合、既存の見守りネットワークに地域協議会の機能を持たせる形で設立したため、消費者行政担当部局としては参加する会議が若干増えただけで、非常に効率よく行えているとのことだった。

○個人情報ケースごとに、必要最小限で取扱う

吉川市の場合、消費者被害の未然防止等のために、その事案解決に必要な構成員の範囲で個人情報のやり取りをすることがある。また、本人同意のない個人情報の取扱いは、地域協議会の設置前は、条例上、財産または人命に関わる緊急時のみに限られていたが、地域協議会の設置後は、本人同意が得られなくても個人情報の取扱いができるようになった。慎重に取り扱わなければならないことには変わりはないが、認知症等で自覚がない消費者被害に気づいた場合でも、未然防止や継続的な見守りができるようになったとのことだった。

世田谷区の場合、①消費者行政担当部局から構成員（主に福祉関係）に相談者の個人情報を伝える場合と、②構成員から消費者行政担当部局に消費者被害の兆候のある高齢者等の個人情報を伝える場合がある。①②ともに本人同意を得たうえで取り扱っているため、

区の個人情報保護条例の範囲内の取扱いとなっている。また、事案があればその都度、関係する構成員間のみで連絡し、定例会での共有や見守りリストの作成はしていないとのことだった。

地域協議会の枠組みでできる事項を最大限に活用する運用もあるが、その自治体が必要としていることで、できる範囲での取組を行うことが過剰な業務負担を生まない傾向がみられた。

5. 調査結果のまとめ

（１）個人情報の取扱いに関する懸念について

地域協議会で個人情報を取り扱っていない自治体に、個人情報を取り扱わない理由を聞いたところ、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」は 29.9%、「情報漏えいが心配」が 22.2%だった（図 3－5）。

対して、地域協議会で個人情報を取り扱っている自治体に、個人情報の取扱いに関する現在の認識を聞いたところ、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのは 4.4%、「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」と回答したのは 42.2%であった。ただし、「依然、情報漏えいが心配」という回答も 13.3%あった（図 3－4）。

（２）地域協議会設置後の構成員間の協力関係、業務負担

地域協議会を設置して、構成員間の協力関係が「強くなった」と回答した自治体は 47.5%と 5 割近く（図 4－1）、消費者行政担当部局の業務負担は「変わらなかった」が約 45%と最も多かった（図 4－4）。その一方で、それぞれの次点は、構成員間の協力関係が「変わらなかった」と回答した自治体が 31.5%、業務負担は「重くなった」と回答した自治体が 38.9%であった。

構成員間の協力関係と消費者行政担当部局の業務負担の回答を合わせてみると、構成員間の協力関係が「強くなった」、業務負担が「重くなった」と回答したグループが 26.5%と最も多かったが、協力関係が「強くなった」、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループも 14.8%あり、業務負担は変わらず、連携強化を実感している自治体が一定数いることが分かった（表 4－1）。

（３）地域協議会の未設置自治体の状況

地域協議会を設置しない理由は、多い順に「既存のネットワークや会議等で対応できている」「事務局運営のための人員の確保が難しい」「設置に関するノウハウがない」「検討する余裕がない」だった（図 5－1）。

地域協議会の設置の検討状況別に理由をみると、「設置するかを検討中」の自治体では「関係部局と連携が難しい」、「まだ検討できていない」自治体では「事務局運営のための人員の確保が難しい」、「検討した結果、設置する予定はない」自治体では「既存のネットワー

クや会議等で対応できている」が最も多い回答であり（表 5－1）、検討状況別に抱える事情が異なった。

高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のための「複数部局が参加する会議」の有無を聞いたところ、3 割強の自治体にある一方、6 割の自治体にないことが分かった（図 5－2）。複数の部局により個別ケースに応じて連携が図られている可能性はあるが、十分な多機関連携が進んでいない懸念もある。

（4）事務局運営のための人員確保への懸念（地域協議会の設置・未設置自治体の比較）

地域協議会未設置の自治体が地域協議会を設置していない理由として「事務局運営のための人員の確保が難しい」という回答は 37.9%だった（図 5－1）。

前述の通り、設置自治体の設置前後の変化として業務負担は「変わらなかった」が 45.1%と選択肢の中では最も多かった一方、「重くなった」は 38.9%であり、自治体によっては負担増を感じている傾向もみられた（図 4－4）。

6. 今後の展望

（1）地方消費者行政強化作戦 2020

消費者庁「地方消費者行政強化作戦 2020」において「政策目標 4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」として、「設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」「地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」「見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止」が挙げられた。今後、新しい強化作戦に準じた取組が求められることとなる。

（2）本調査を経た今後の展望

本調査の結果、地域協議会を設置した自治体の約半数が構成員間の協力関係の強化を認識していることから、一定の取組の効果がうかがえた。その一方で、構成員や見守り関係者との連携の難しさや、業務負担増を感じた自治体は相当数あり、一概に取組が円滑に進んでいない状況も明らかになった。

他方、地域協議会の未設置自治体においては、設置について具体的な検討に至っていない自治体が多く、設置しない背景として既存のネットワーク等で対応できているという認識や、地域協議会のための人員確保への懸念が示された。

加えて、いずれの自治体においても、人口規模、地域協議会にかけられる人的・財政的資源、既存の見守りネットワークの有無など、抱えている事情が様々であることが分かった。

そうした実情を踏まえて、国の機関等や都道府県に期待する地方支援の一方策としては、自治体が抱える様々な個別事情に応じて具体的に参考にできる、多様な設置事例の情報提供が考えられる。とりわけ、業務負担への懸念がうかがえることから、多くの労力を割いた積極的な取組例だけでなく、低予算や少ない労力で成果を上げた例がきめ細やかに取り

上げられることにより、設置検討の促進や、取組の改善・充実につながる支援が期待される。

また、消費者被害の防止や救済のための見守り事業においては、消費者行政担当部局と福祉関係を中心とした多機関連携が必要不可欠であるため、国の機関等や都道府県には市町村が見守り活動に関わる関係部局・機関に働きかけやすくなるような情報支援や環境整備が期待される。

7. むすびにかえて

以下、7で記載する意見に関する箇所は、あくまでも筆者の私見である。

報告書で取り上げたアンケート調査やヒアリング調査以外でも、アンケート調査を実施する前に、複数の自治体や有識者、福祉現場から話を聞く機会があった。ある自治体の消費者行政担当部局の職員から、既に福祉関係部局が取り組んでいる見守り事業について、消費者行政担当部局からさらに取り組んで欲しいとは言いにくい、といった発言をいただくこともあった。消費者行政と福祉行政との連携の程度には自治体によって大きく差があり、連携の働きかけをすることさえ躊躇する自治体もあることが伺われた。

ただ、ヒアリング調査を実施した3つの地域協議会のように、消費者行政担当部局、福祉関係部局の両者に負担をかけ過ぎずに、地域協議会の取組を進められている地域もあった。消費者行政担当部局と福祉関係部局で問題意識を共有し、互いに負担をかけ過ぎない、継続できる連携の在り方を実施していた。

また、地域協議会の制度自体が持つ意義（個人情報取り扱いの特例など）に限らず、地域協議会の仕組みを自分の自治体の課題にどう活かせるかを考えることにより、地域協議会の意義を感じられるのではないかと思われた。ヒアリング調査を実施した3地域協議会は、いずれも、既存の取組を活性化させる起爆剤、既存の課題の打開策として地域協議会という枠組みを活用し、効果を実感しているため、地域協議会設立の意義を感じているように見受けられた。

地域協議会の設置については、各自治体の抱える事情や課題に合わせ、設置の判断を行っていることと考える。本報告書は、地域協議会の設置状況や取組状況などについて現状を取りまとめるとともに、自治体の抱える事情や実施している様々な工夫に触れ、現在、地域協議会の設置を検討しようとしている自治体、また、現在、既に地域協議会を運営し、何らかの課題を抱えている自治体に、少しでも参考になることを目指し、取りまとめたものである。

本調査の結果を踏まえ、消費者被害の防止に向けた高齢者等の見守り活動の進展への検討が関係者において更に積極的に進められることを期待したい。

最後に、本調査の実施にあたり、多大なご協力をいただきました自治体の方々に、この場を借りてお礼申し上げます。

[注]

- 1) 消費者庁「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2020 年 2 月末現在）」
- 2) 独立行政法人国民生活センター「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査報告書－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－」（2020 年 3 月）。報告書本文については、http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200327_1_2.pdf 参照。
- 3) 内閣府「令和元年版高齢社会白書」p.2-3
- 4) 内閣府「平成 29 年版高齢社会白書」p.19, 21
- 5) 内閣府「令和元年版障害者白書」p.231
- 6) 消費者庁「地方消費者行政強化作戦」（2015 年 3 月）
- 7) 下記の①②③に送付（重複は除く）。

①地域協議会設置自治体（消費者庁「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2019 年 8 月末現在）」に基づく）。

②①以外の消費者安全法に基づく消費生活センター（平成 30 年 4 月 1 日現在）（消費者庁「平成 30 年度 地方消費者行政の現況調査」（平成 30 年 11 月）に基づく）。

③①②以外の住民 5 万人以上の自治体（「平成 31 年 1 月 1 日住民基本台帳人口・世帯数、平成 30 年（1 月 1 日から同年 12 月 31 日まで）人口動態（市区町村別）（総計）」（総務省）に基づく）。

なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合や、広域連携で地域協議会を設置している場合は、メインセンター等 1 カ所のみを調査対象とする。

『国民生活研究』第 50 巻～第 59 巻 (2010 ～ 2019 年度) 総目次

〔第 50 巻第 1 号 平成 22 年 (2010 年) 6 月〕

〔巻頭言〕	「国民生活研究」第 50 巻発行によせて	… 野々山宏	
〔論文〕	不招請勧誘規制のあり方について (上)	… 津谷裕貴	1 ～ 15
〔研究ノート〕	不招請勧誘を規制する法令等の現状	… 福井晶喜	16 ～ 31
〔論文〕	海外の消費者団体の活動状況と日本の課題 －国際消費者機構 (Consumers International : CI)、 Which? (Consumers' Association : CA) を中心に－	… 丸山千賀子	32 ～ 46
〔論文〕	子どもの傷害予防のための傷害の再現・可視化・共有	… 北村光司	47 ～ 79
〔研究ノート〕	消費者契約法 4 条の「重要事項」の意味 －最高裁判所平成 22 年 3 月 30 日判決を受けて－	… 宮下修一	80 ～ 90
〔総目次〕	『国民生活研究』第 49 巻 (2009 年度) 総目次	… -	91

〔第 50 巻第 2 号 平成 22 年 (2010 年) 9 月〕

〔論文〕	不招請勧誘規制のあり方について (下)	… 津谷裕貴	1 ～ 42
〔論文〕	消費者庁と消費者委員会の 1 年 (上) －司令塔機能と監視機能をめぐって－	… 石戸谷豊	43 ～ 62
〔論文〕	「真のニーズ」の把握における生活機能モデル準拠の有効性 －対人サービス場面 (「1 対 1」) と機器開発場面 (「1 対多」) との区別と連関を考えつつ－	… 大川弥生	63 ～ 90
〔論文〕	消費者契約法 4 条の新たな展開 (1) －「誤認類型」・「困惑類型」をめぐる議論と裁判例の動向－	… 宮下修一	91 ～ 140

〔第 50 巻第 3 号 平成 22 年 (2010 年) 12 月〕

〔論文〕	消費者庁と消費者委員会の 1 年 (下) －超党派合意と附則をめぐって－	… 石戸谷豊	1 ～ 20
〔論文〕	消費者契約法 4 条の新たな展開 (2) －「誤認類型」・「困惑類型」をめぐる議論と裁判例の動向－	… 宮下修一	21 ～ 53
〔論文〕	建物賃貸借契約における更新料支払特約と消費者契約法 10 条	… 城内明	54 ～ 83
〔論文〕	子どもの傷害予防工学 －日常生活を科学し、傷害を制御する工学的アプローチ－	… 西田佳史、 本村陽一、 北村光司、 山中龍宏	84 ～ 126

[調査報告]	小学生の子育てと仕事の両立支援の課題と展望 (1) －学童保育サービスの実施状況と環境整備の課題－	… 渡辺多加子	127 ～ 151
[追悼]	津谷裕貴弁護士の志を受け止めて	… 野々山宏	152

[第 50 巻第 4 号 平成 23 年 (2011 年) 3 月]

[論文]	リコールに関する法制度について－食品を中心に－	… 山口由紀子	1 ～ 37
[論文]	消費者契約法 4 条の新たな展開 (3・完) －「誤認類型」・「困惑類型」をめぐる議論と裁判例の動向－	… 宮下修一	38 ～ 105
[研究ノート]	大学生は契約、クーリング・オフをどの程度、理解できているのか	… 高橋桂子	106 ～ 119
[調査報告]	小学生の子育てと仕事の両立支援の課題と展望 (2) －学童保育サービスの実施状況と環境整備の課題－	… 渡辺多加子	120 ～ 152

[第 51 巻第 1 号 平成 23 年 (2011 年) 6 月]

[論文]	災害に備える、災害に対応する (上) －災害関連ストレスを予防、マネジメントする－	… 掛札逸美	1 ～ 26
[論文]	保証人保護をめぐる諸問題 －追補 震災と保証債務について－	… 酒井恵介	27 ～ 52
[論文]	地方消費者行政強化に向けた課題について	… 野本守利	53 ～ 77
[研究ノート]	介護分野における外国人労働者受け入れの意義と課題 －外国人介護福祉士候補者への役割期待を踏まえて－	… 宮本恭子	78 ～ 90
[調査報告]	小学生の子育てと仕事の両立支援の課題と展望 (3) －学童保育サービスの実施状況と環境整備の課題－	… 渡辺多加子	91 ～ 111
[総目次]	『国民生活研究』第 50 巻 (2010 年度) 総目次	…	112

[第 51 巻第 2 号 平成 23 年 (2011 年) 9 月]

[論文]	災害時支援における「生活機能」の観点の必要性	… 大川弥生、 工藤美奈子、 上田敏	1 ～ 27
[論文]	災害に備える、災害に対応する (下) －緊急事態におけるリスク・コミュニケーションのあり方と課題－	… 掛札逸美	28 ～ 54
[研究ノート]	契約締結段階の説明義務違反と債務不履行・不法行為 －最高裁判所平成 23 年 4 月 22 日判決を受けて－	… 宮下修一	55 ～ 68
[研究ノート]	中・高・大学生の消費文化との関わり方の実態 －消費文化を背景に生じるトラブルとその課題－	… 奥谷めぐみ、 鈴木真由子	69 ～ 85
[調査報告]	小学生の子育てと仕事の両立支援の課題と展望 (4・完) －学童保育サービスの実施状況と環境整備の課題－	… 渡辺多加子	86 ～ 116

[第 51 巻第 3 号 平成 23 年 (2011 年) 12 月]

[論文]	障害者・高齢者支援の在り方に関する国際的動向 －過去半世紀にわたる認識の発展と現在の到達点－	… 上田敏、 大川弥生	1 ～ 23
[論文]	地域参加型研究 (CBPR) による子どもの傷害予防の取り組み － Love & Safety おおむらプロジェクトにおける多機関連携 による制御論的アプローチ－	… 井上美喜子、 北村光司、 西田佳史、 山中龍宏、 出口貴美子、 高山隼人、 小尾重厚、 城仁士	24 ～ 49
[論文]	保証被害の現状と脱保証の取組み	… 荏原洋子、 増田尚、 鈴木俊志、 田邊寿	50 ～ 72
[論文]	保証制度を問い直す －今こそ保証被害のない社会を目指して－	… 酒井恵介、 高橋敏信	73 ～ 92
[論文]	公益通報者保護に関する法制度のあり方の一考察	… 日野勝吾	93 ～ 115
[研究ノート]	消費生活相談の傾向と展望 －「東日本大震災」関連：発生から半年間の相談の推移－	… 尾崎裕子	116 ～ 138

[第 51 巻第 4 号 平成 24 年 (2012 年) 3 月]

[論文]	有料老人ホーム契約をめぐる消費者支援の課題	… 山口由紀子	1 ～ 29
[論文]	消費者運動イメージの時代性 － 1970 年前後の「きしみ」から考える－	… 原山浩介	30 ～ 45
[調査報告]	東日本大震災後の消費者の意識と行動 － 第 39 回国民生活動向調査結果－	… 渡辺多加子	46 ～ 71
[資料]	『国民生活研究』の沿革・総目次 (第 1 巻～第 51 巻)、 国民生活動向調査特定テーマ、くらしの主な出来事等	… 渡辺多加子、 金子美佐子、 吉田明子	72 ～ 138

[第 52 巻第 1 号 平成 24 年 (2012 年) 6 月]

[論文]	適合性原則と民事責任 (1)	… 宮下修一	1 ～ 19
[論文]	PIO-NET の自然言語データを利用した分類コードの自動付与 に関する研究	… 高橋久尚	20 ～ 40
[研究ノート]	オーストラリアにおける介護者への情報提供 －日本の介護者支援政策への－提言－	… 倉田あゆ子	41 ～ 58
[書評]	独立行政法人国民生活センター『第 39 回国民生活動向調査 －身の回りの危険と安全への対応－』	… 山口由紀子	59 ～ 67

〔総目次〕	『国民生活研究』第 51 巻（2011 年度）総目次	…	—	68 ～ 69
-------	----------------------------	---	---	---------

〔第 52 巻第 2 号 平成 24 年（2012 年）9 月〕

〔論文〕	肥満の生活への影響と対策 — 健康生活、医療費、肥満者差別と肥満対策 —	…	古郡鞆子	1 ～ 17
〔論文〕	消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開（1）	…	丸山千賀子	18 ～ 33
〔論文〕	適合性原則と民事責任（2・完）	…	宮下修一	34 ～ 55
〔研究ノート〕	企業の社会的責任としての消費者対応	…	藏本一也	56 ～ 70

〔第 52 巻第 3 号 平成 24 年（2012 年）12 月〕

〔論文〕	消費者被害における違法性の認識と時効の起算点	…	平野裕之	1 ～ 22
〔調査報告〕	消費者教育担当教員の実態と課題 — A 市における中学校家庭科教員を中心に —	…	色川卓男、 神里仁美、 堀川奏美	23 ～ 48
〔調査報告〕	中学校・高等学校社会科における消費者教育の現状と課題 — 近畿地区を対象にした抽出調査を通して —	…	大本久美子、 鈴木真由子	49 ～ 64
〔研究ノート〕	士別市における「消費生活行政」の取組み — 「ハブコミュニティシステム」の推進 —	…	原田政広	65 ～ 84

〔第 52 巻第 4 号 平成 25 年（2013 年）3 月〕

〔論文〕	消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開（2）	…	丸山千賀子	1 ～ 18
〔研究ノート〕	肥満による生活習慣病のリスクと医療費の増大	…	三田村敏康、 古郡鞆子	19 ～ 39
〔研究ノート〕	消費生活相談情報の不開示情報該当性について — 情報公開審査会答申を手がかりに —	…	林大介	40 ～ 53
〔調査報告〕	東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化 — 第 40 回 国民生活動向調査結果より —	…	仙北由美	54 ～ 88

〔第 53 巻第 1 号 平成 25 年（2013 年）7 月〕

〔論文〕	消費者契約法 10 条該当性判断の問題点	…	鈴木恵	1 ～ 17
〔論文〕	消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開（3・完）	…	丸山千賀子	18 ～ 33
〔判例研究〕	提携リース被害に関する裁判例	…	小田典靖	34 ～ 47

〔調査報告〕	くらしの中のインターネット － 第 40 回 国民生活動向調査結果より－	… 仙北由美	48 ～ 80
〔総目次〕	『国民生活研究』第 52 巻（2012 年度）総目次	…	81 ～ 82

〔第 53 巻第 2 号 平成 25 年（2013 年）12 月〕 【特集】国境を越える消費生活相談
－ 越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて

〔特集〕	国境を越える消費者取引－特集に寄せて	… 松本恒雄	1 ～ 3
〔特集〕〔論文〕	越境消費者取引に関する国際的なルール整備状況と課題 － UNCITRAL Online Dispute Resolution WG－	… 早川吉尚	4 ～ 32
〔特集〕〔論文〕	海外諸国における消費生活相談の実状	… 高橋義明	33 ～ 66
〔特集〕〔報告〕	消費者庁越境消費者センター（CCJ）の取り組みと相談の状況	… 中野正太	67 ～ 86
〔論文〕	弁護士会照会に対する回答義務－個人特定情報の照会について守秘義務を理由とした回答拒絶が認められるか－	… 城内明	87 ～ 110
〔論文〕	成年後見監督制度のあり方の再検討 －ヒアリング調査をふまえて	… 宮下修一	111 ～ 127
〔書評〕	Edited by Justin Malbon and Luke Nottage “Consumer Law and Policy in Australia and New Zealand”	… 小塚莊一郎	128 ～ 132
〔調査報告〕	第 40 回国民生活動向調査の結果より －世帯人員の違いに着目して－	… 仙北由美	133 ～ 143

〔第 54 巻第 1 号 平成 26 年（2014 年）7 月〕

〔論文〕	食品表示の適正化と食品表示規制（1） －景品表示法改正をめぐる議論を契機として－	… 山口由紀子	1 ～ 31
〔裁判実務報告〕	製造物責任訴訟（シュレッダー破裂事件）における実務上の問題点	… 中村忠史	32 ～ 47
〔調査報告〕	地方消費者行政の歴史的な推移に関する研究 －福岡県と滋賀県を事例にして－	… 色川卓男、 小谷茜、 柏木沙紀	48 ～ 92
〔調査報告〕	商品・サービスに対する不満・被害の状況－第 41 回国民生活動向調査の結果より－（資料）国民生活動向調査の変遷	… 仙北由美	93 ～ 116
〔総目次〕	『国民生活研究』第 53 巻（2013 年度）総目次	…	117 ～ 118

【第 54 巻第 2 号 平成 26 年（2014 年）12 月】 【特集】 進化・多様化する決済手段と消費者トラブル

【特集に寄せて】	消費者からみたキャッシュレス社会の現実 －サーバ管理型プリペイドカードの新たな問題－	… 松本恒雄	1 ～ 5
【特集】 [論文]	決済手段、決済サービスの多様化—現状と展望	… 宮居雅宣	6 ～ 45
【特集】 [報告]	インターネット取引の決済にかかる消費者トラブル	… 原田由里	46 ～ 70
【特集】 [論文]	消費者取引における電子決済の法的課題	… 杉浦宣彦	71 ～ 88
[論文]	食品表示の適正化と食品表示規制（2） －景品表示法改正をめぐる議論を契機として－	… 山口由紀子	89 ～ 115
[判例研究]	金利スワップ契約における銀行の説明義務 最一小判平成 25 年 3 月 7 日（判タ 1389 号 95 頁）の批判的検討	… 城内明	116 ～ 134

【第 55 巻第 1 号 平成 27 年（2015 年）7 月】

[論文]	振り込め詐欺被害者の抱える苦悩と対応における課題	… 辰野文理	1 ～ 17
[論文]	外食、中食に対する食品表示基準の適用について	… 石川直基	18 ～ 49
[調査報告]	地方公共団体における消費者教育施策の歴史的な推移に関する 研究 －福岡県、滋賀県、広島県を事例にして－	… 色川卓男、 小谷茜、 柏木沙紀	50 ～ 110
[調査報告]	ドイツの消費者政策における消費者団体と関連組織	… 丸山千賀子	111 ～ 127
[総目次]	『国民生活研究』第 54 巻（2014 年度）総目次	… -	128 ～ 129

【第 55 巻第 2 号 平成 27 年（2015 年）12 月】 【特集】 アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向

【特集に寄せて】	アジア諸国の消費者法・消費者政策と越境消費者トラブル	… 松本恒雄	1 ～ 8
【特集】 [論文]	中国における消費者保護の現状と課題	… 白出博之	9 ～ 52
【特集】 [論文]	越境消費者取引に対する韓国の消費者法制と改善策	… 尹泰永	53 ～ 65
【特集】 [報告]	ベトナムにおける消費者行政の概況について －ベトナム消費者保護行政強化プロジェクトを通じて－	… 枝窪歩夢	66 ～ 97
【特集】 [報告]	日本における越境消費者相談の現状と課題 －国民生活センター越境消費者センター（CCJ）の運営を通して－	… 林大介	98 ～ 112
[調査報告]	アメリカの消費者運動と消費者団体の現況（1）	… 丸山千賀子	113 ～ 130
[報告]	消費者安全調査委員会の取組と今後について	… 小堀厚司	131 ～ 154

〔第 56 巻第 1 号 平成 28 年（2016 年）7 月〕

〔論文〕	特定商取引法上の「営業」概念と「営利」性の考慮 ——提携リース取引をめぐる裁判例の分析から	… 宮下修一	1 ～ 43
〔論文〕	韓国の消費者紛争調停制度について	… 権敬殷	44 ～ 75
〔調査報告〕	アメリカの消費者運動と消費者団体の現況（2・完）	… 丸山千賀子	76 ～ 94
〔調査〕	消費生活相談における外国人対応の現況調査	… 国民生活センター	95 ～ 119
〔総目次〕	『国民生活研究』第 55 巻（2015 年度）総目次	… —	120 ～ 121

〔第 56 巻第 2 号 平成 28 年（2016 年）12 月〕 【特集】 広告に関する消費者問題

〔特集に寄せて〕	広告をめぐる消費者問題と消費者関連法規	… 松本恒雄	1 ～ 16
〔特集〕〔論文〕	子どもに対する広告・マーケティングをめぐる新潮流 —日本におけるガイドラインの成立—	… 天野恵美子	17 ～ 46
〔特集〕〔論文〕	インターネット広告に関する最近の法律問題	… 森亮二	47 ～ 62
〔特集〕〔報告〕	J A R O に寄せられた広告・表示に関する苦情と処理の概況 —平成 27 年度の実績から—	… 黒岩達哉	63 ～ 74
〔調査報告〕	全国都道府県における消費者行政の実態と課題	… 色川卓男、 梅田智子、 佐々木愛矢	75 ～ 100
〔制度紹介〕	フランス法におけるグループ訴権の導入 —金融分野における集団的損害回復制度の研究—	… 柴崎暁、 丸山千賀子	101 ～ 111

〔第 57 巻第 1 号 平成 29 年（2017 年）7 月〕

〔論文〕	ドイツにおける消費者団体訴訟制度の新たな展開 ——消費者被害救済のための妨害排除請求権の活用——	… 宗田貴行	1 ～ 25
〔論文〕	中国食品安全法の改正と新法の執行状況について	… 白出博之	26 ～ 60
〔論文〕	読みやすい消費者文書表記に関する研究 —アメリカにおける事例を題材にして—	… 角知行	61 ～ 80
〔報告〕	高齢者の消費生活におけるケアマネジャーの役割 —消費生活相談員の視点から—	… 平川仁尚	81 ～ 86
〔研究ノート〕	浅漬け、麴漬け等の「漬物の素」に関する調査結果	… 長倉美由紀、 小和田和宏	87 ～ 100
〔総目次〕	『国民生活研究』第 56 巻（2016 年度）総目次	… —	101 ～ 102

【第 57 巻第 2 号 平成 29 年 (2017 年) 12 月】 【特集】 成年年齢の引下げをめぐる消費者問題

【特集】 [論文]	成年年齢引下げと消費者問題—若年成年の法的保護策	… 松本恒雄	1 ~ 11
【特集】 [論文]	民法の成年年齢引下げに関する議論の状況と若干の考察	… 中村新造	12 ~ 40
【特集】 [論文]	成年年齢引下げと消費者教育 —コンシューマー・リーガルリテラシーの育成を目指して—	… 大本久美子	41 ~ 59
【特集】 [調査報告]	消費生活相談にみる若者の消費者トラブルの現状と課題	… 保足和之	60 ~ 73
[論文]	子どもの死を予防に繋げる Child Death Review (CDR) : 予期せぬ傷害 (unintentional injury) を扱う既存社会システムの… 分析と課題	山中龍宏、 北村光司、 吉川優子、 吉川豊、 西田佳史	74 ~ 96
[論文]	イングランドでの訪問販売による被害と地方自治体による被害 予防への取組み	… 上杉めぐみ	97 ~ 126
[調査報告]	香港の生活事情と消費者政策	… 丸山千賀子	127 ~ 143
[書評]	西村隆男 編著『消費者教育学の地平』(慶應義塾大学出版会、 2017 年)	… 天野晴子	144 ~ 149

【第 58 巻第 1 号 平成 30 年 (2018 年) 7 月】

[論文]	消費者史の流れ—明治から現在までの消費生活の変遷—	… 田村正紀	1 ~ 16
[論文]	私設私書箱の詐欺への悪用と規制のあり方	… 西村幸三、 上羽利明	17 ~ 43
[調査報告]	全国の特別支援学校における金銭管理教育と社会資源の活用 について	… 小野由美子、 川崎孝明	44 ~ 65
[法令解説]	業務禁止命令制度について	… 落合英紀	66 ~ 77
[調査報告]	消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査 —相談対応、啓発事業、地域における連携の現状と課題—	… 飯田周作	78 ~ 98
[総目次]	『国民生活研究』第 57 巻 (2017 年度) 総目次	… —	99 ~ 100

【第 58 巻第 2 号 平成 30 年 (2018 年) 12 月】 【特集】 脆弱な消費者

【特集】 [論文]	「脆弱な消費者」概念と消費者政策	… 松本恒雄	1 ~ 11
【特集】 [論文]	「脆弱な消費者」を包摂する法・社会制度と執行体制 ——イギリス法からの示唆	… 菅富美枝	12 ~ 45
【特集】 [論文]	脆弱な消費者のためのアクセシブルデザインと人間工学的技術標準	… 佐川賢	46 ~ 62
【特集】 [報告]	オーストラリアの消費者政策と脆弱な消費者 —消費者取引を中心に	… タンミッシェル	63 ~ 73

【特集】	【報告】	判断能力が不十分な消費者に係る消費生活相談の概要	… 飯田周作	74 ~ 85
【調査報告】		近年の全国主要都市における消費者行政の動向と課題	… 色川卓男、 小久江茜、 小野田葵	86 ~ 114
【第 59 巻第 1 号 令和元年 (2019 年) 7 月】				
【論文】		「脆弱な消費者」概念についての一考察	… 城内明	1 ~ 21
【論文】		ドイツにおけるムスタ確認訴訟制度の運用 ——ディーゼル排ガス不正プログラム事件を素材として——	… 宗田貴行	22 ~ 38
【論文】		子どもの事故防止の有効な対策とは ——子育て経験者との交流の効果	… 坂本有芳、 稲倉典子、 尾崎裕子	39 ~ 54
【調査報告】		米国における行政機関が回収した民事制裁金の使途について ——消費者金融保護局 (CFPB) の運営を中心に——	… 初岡宏成	55 ~ 62
【調査報告】		成年年齢引下げに向けた消費生活センターの対応に関する現況調査 —啓発や消費者教育、学校教育との連携に関する現状と課題—	… 飯田周作	63 ~ 84
【報告】		越境消費者センター事業の内製化プロジェクトについて	… 林大介	85 ~ 93
【書評】		柿野成美 著『消費者教育の未来 — 分断を乗り越える実践コミュニティの可能性—』(法政大学出版局、2019 年)	… 西村隆男	94 ~ 100
【総目次】		『国民生活研究』第 58 巻 (2018 年度) 総目次	… —	101 ~ 102

【第 59 巻第 2 号 令和元年 (2019 年) 12 月】		【特集】	医療と消費者 ～コミュニケーションの重要性～	
【特集】	【論文】	医療と消費者 今後の展望	… 松本恒雄	1 ~ 15
【特集】	【論文】	医療に求められる変化 ～患者満足度を高めるために～	… 真野俊樹	16 ~ 33
【特集】	【論文】	「医療契約」の法的特性と説明義務の意義 ——自己決定の支援と抑制の構造	… 村山淳子	34 ~ 55
【特集】	【論文】	患者参加型医療が医療の在り方を変える ——21 世紀医療のパラダイムシフト	… 小松康宏	56 ~ 80
【特集】	【報告】	患者と医療者のより良いコミュニケーションを目指して	… 山口育子	81 ~ 99
【調査報告】		消費者教育推進指標からみた全国主要都市における消費者教育 施策の動向と課題	… 色川卓男、 小久江茜、 小野田葵	100 ~ 129
【調査報告】		脚立からの転落事故の発生状況 —東京消防庁管内の実態分析—	… 清水鉄也	130 ~ 142
【書評】		樋口一清 著『消費経済学入門 — サステイナブルな社会への 選択』(中央経済社、2019 年)	… 井内正敏	143 ~ 147