



研究課題 高齢者の為の「ゲームで行う」振り込め詐欺に対するアプローチ研究

沼津情報・ビジネス専門学校

教諭 小山 幸彦

●はじめに

この研究は、2014年度、中山隼雄科学技術文化財団「社会を変える『夢のゲーム』アイデア」採択テーマ「振り込め詐欺をゲームで対策」（武者康平さん）を題材に構想しました。

近年も衰えを見えない振り込め詐欺（還付金詐欺、またはそれに準ずる特殊詐欺と呼ばれる詐欺）の被害が後を立たない。本研究に進めるに当たり現在の被害状況や被害件数等調査した所、相談を受けた件数や、詐欺として認知出来た件数が昨年より増加していた[1]-[2]。全国的にも被害が増加している中、静岡県でも高齢者を対象とした不審な電話や訪問に関する相談件数が増加していた事より、警視庁及び県警のご協力の元、このような事例にアプローチ出来ないか研究を始めた。

●研究方法

本アプリは高齢者を中心とした活用出来るゲームを目標に作成するが、警察官が行うレクリエーションの一貫や、各金融機関や所要施設等で、もしもの時に確認できるように、日常的に使えるアプリの制作を目標とした。

一般的に広く扱われているスマートフォン及びタブレット向けに開発をし、振り込め詐欺対策アプリとして、体験形式で電話の相手を本当の息子が悪意のある人かを見抜くアプリゲームを作成。実際の例を元にストーリーを構成し、遊び終わったらいつの間にか理解と対策が出来ていた。を目標に、多くの人に振り込め詐欺や還付金詐欺など、特殊詐欺への理解と対策が出来るよう構成する。また、実際の使用者を60歳以上の高齢者を対象とする為、遊んで貰える事を中心に振り込め詐欺に対して怖い印象が無い事、及び機器に関する、使いやすさ、見やすさを考慮したUI設計を研究し、楽しんで学ぶ事を目的とする。

また、独りの高齢者に対する導線を狙い、普段から使用するアプリとして使ってもらう事を想定し、機能の一つに現在金融機関等に配布されている「もしもの時の確認事項」に関する内容をいつでも閲覧できるようにする事で、電話の横に置いて活用してもらえよう設計に

し、一問一答の簡単なクイズを出題させるなど、習慣付けをさせるようにした。



・実際に使用されているアンケートを元に作成したもしもの時のチェック項目

●「振り込め詐欺に気をつけて！」ゲームについて

「もしもし、俺だよ」から始まる誘いの言葉。あなたの身近な所に潜んでいます。もしも本当に電話が効かっていた時、あなたは本当に大丈夫？振り込め詐欺を代表に、詐欺手段の体験とその対策方法を遊びながら学ぶゲームです。

会話形式で繰り返される展開文章を読み取りながら、本当に嘘か見破ります。3択の選択肢から会話を選択し、その選択によって相手の会話が変化します。

本当の息子と判断するヒントは、あなたと、あなたの息子の思い出が詰まった【母の手帳】から情報を得ます。息子との思い出、好きな食べ物や嫌いな食べ物などが記載されたそのメモを頼りに、相手が話す会話から、母の手帳との「矛盾」を見つけ、相手に本当の息子か、偽者であれば『あなたは偽者の息子だ！』と見破ることが目的です。

また、オレオレ詐欺だけが振り込め詐欺では無く、架空請求、還付金詐欺など手口は巧妙化され、日々変わる詐欺の手口に対応し、判断が簡単な事例から、難しい事例まで様々な事例を元にする事でその事例と対策が分かるようになります。

●成果と開発の現状

某所、及び金融機関で開催されたイベントのご協力の元、40名程の参加者へ体験及び面談を行った。原則として高齢者を対象に行なったが、一緒に来場された家族へも体験して頂き、出来る限り広く操作感などの確認を行った。

まず、振り込み詐欺に関する認知度として、同時期に効果測定を行った地域に、実際に振り込み詐欺に関する不審な電話が来ていたことが分かった。その事から来場したほとんどの体験者は「振り込み詐欺に関する電話がかかって来た事のある高齢者」であった為、今回のアプリについての関心度が高く、積極的にアプリを体験してもらう事が出来た。

しかし、今回体験して頂いた方のほとんどは振り込み詐欺に関する認知度が高い事と、意識的に実際に電話がかかって来た時に対策が出来ていた事から、不審な電話がかかって来てもすぐに電話を切る。もしくは冷静に判断をし、相談窓口に向かうなど、現行有効的な対策が出来ていた事が分かった。また、タブレットというあまり触ったことの無い事による、機器に関する抵抗感も強く、常設する形での活用は難しい事に思える。現行、市役所や金融機関でも受付の機械の前に担当者が居ることの背景を踏まえると、高齢者が単独での活用方法についてはまだ明確に出来ていない。

今回は開発したゲームの活用を見出すべく、見やすさや使いやすさなどを中心に測定をした。特に補色対比を意識したボタンや背景に緑背景に黒、押した後は青背景に赤などの色彩に工夫をした所、特に意識せずにボタン操作が出来ていた。反面、文字に関しては通常フォントである明朝体を使用していた為、振り込み詐欺に関する対策解説文などの文字が見えにくい事が分かった。これは、後日メディアユニバーサルデザインに配慮したフォントに変更した所、改善が見られた。



・メニューの一例

●今後の課題

今回、研究成果として発表したが、現状日々変化する

振り込み詐欺・特殊詐欺に関する効果的なアプローチとしては効果的な実例として成果が得られる事が難しい事。また老人ホームにお伺いした所、特例の高齢者に対してこのアプリを行う事による別の弊害などが分かり、効果測定が出来ない事例もあった。また、

現行、今回の研究の成果として、「普段から防止策を起し、未然に防ぐ」事以上においた結果は取れていない。しかしながら、この研究を通じた高齢者への1つのイベントとして、また、家族間での振り込み詐欺に関する関心をより高める為から始めたこの研究であったが、地域の中ではあるが、一つの波紋を生じた事は、間違いないと考える。

この成果から、高齢者宅や地域住民の集まりだけでも出来るような活用方法など、コミュニティが成形出来るような取り組みを今後の課題としている。

●おわりに

今年も、振り込み詐欺に関する不審な電話が相次いで起きている。その中で認知できていない、騙されて支払ってしまった被害者も少なくはない。そのような中、この振り込み詐欺に関する研究は地域住民の方から非常に感心があり、近隣の消費者センター、及び警察署への取材協力を行った後に、地域が連携をし、振り込み詐欺に関する注意広報や回覧板の増加、地域住民間での情報共有などが多く見られた事から、継続的な活動をする事で本当に振り込み詐欺対策が出来るような印象を得ることが出来た。今後、更に地域協力の元、改善を重ね、実際に振り込み詐欺に対する一つの手段として活躍出来る事を今後の課題として、この成果発表の締めとしたい。

参考文献：

- [1]警視庁 平成27年度上半期における特殊詐欺の現状について
- [2]市消費者センター 平成26年 消費生活相談の概要
- [3]あなたは見破れますか？振り込み詐欺のテクニック
http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/seian/koreisagi/hurikome_onsei/hurikomesagi.htm
- [4]警察庁振り込み詐欺対策HP
https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki31/1_hurikome.htm
- [5]こんな電話は振り込み詐欺
<http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/seian/koreisagi/koreisagi.htm>