

# 高齢者の詐欺被害における相談行動抑制の心理的要因

—相談しない傾向の検証—

○岩田美奈子<sup>1</sup>・大川一郎<sup>2</sup>

(<sup>1</sup>東京都消費生活総合センター・<sup>2</sup>筑波大学)

キーワード：高齢者、相談行動、詐欺被害

Psychological Factors of Elderly People Hindering from Consulting Behavior of Fraud Victimization

Minako IWATA<sup>1</sup> and Ichiro OKAWA<sup>2</sup>, #

(<sup>1</sup>The Tokyo Metropolitan Comprehensive Consumer Center, <sup>2</sup>University of Tsukuba)

Key Words: elderly people, consulting behavior, fraud

## 目的

本研究は、高齢者が振り込め詐欺や投資詐欺などの消費者被害に遭っても相談しない傾向(内閣府, 2008; 東京都, 2014)に着目し、その抑制要因を明らかにすることを目的とする。

国、警察、自治体は、主に被害に遭わないようにするための未然防止策に取り組んでいる。しかし、被害は減少するどころか増加傾向にあり、新たな有効策が求められている。高齢者の被害には、同種の被害が拡散し多発、リピート化するという特徴がある(消費者白書, 2013)。被害回復や拡散防止を図るには早期の相談が有効であり、相談行動の影響要因を究明することの意義は大きい。しかし、詐欺被害に遭う高齢者の特性、騙す側のテクニックや社会的影響力(Cialdiini, 2001)などの視点からの研究は多くあるものの、詐欺被害後の相談行動に焦点を当てた実証的な研究はほとんどみられない。

そこで本研究は、高齢者を対象に場面想定法を用い、詐欺被害に遭っても相談しない行動傾向の検討を行い、これまでの知見やサーベイ結果から探索的に導き出した要因(罪感情、恥感情(Tangney & Dearing, 2002)、相談行動への利益・コストの予期(高野・宇留田, 2002)、社会情動的選択性理論の未来展望(Carstensen, 1999)、ソーシャルサポートネットワーク)の相談行動抑制に及ぼす影響を確認する。

## 方法

**調査手続きと対象者** 本調査の質問項目作成のため、平成26年8月に、予備調査として消費者被害に遭い公的機関に相談してきた高齢者男女4人(70代から80代)に半構造化面接を実施した。本調査は、同年10月から11月に都内64か所の高齢者クラブ、65歳以上の会員448名を対象に質問紙を配布し、回収した203名(男性56名(28%), 女性147名(72%), 平均年齢77.4歳)を分析対象とした。

**調査内容** (1) 年齢・性別・同居家族・普段気軽に相談できる相手の有無・被害時の相談相手など7項目。(2) “振り込め詐欺”と“投資詐欺”の2種の場面想定法を用い、それぞれの被害後の心理と相談行動21項目(4件法)。被害後の心理は、Marshall et al. (1994)のSSGS尺度(State Shame & Guilt Scale)の罪と恥の項目を詐欺被害に合わせて修正した。相談行動は、相談する相手が“友人・知人”, “公的機関”, “誰にも相談しない”の3項目と、該当者のみに回答を求める“配偶者”, “子ども”, “兄弟姉妹・親族”の計6項目(4件法)。(3) 相談行動への利益・コストの予期20項目(4件法)は、永井・新井(2009)の尺度を詐欺被害に合わせて修正した。(4) 未来展望尺度10項目(7件法, Carstensen, 1999/日本語版 Ikeuchi&Osada)。

## 結果

**高齢者の相談しない傾向** 基礎統計量から2種の場面想定法の“誰にも相談しない”の肯定率は“振り込め詐欺”では20%, “投資詐欺”では24%であったが、“普段気軽に相談できる人”の有無の項目に“いる”と回答した高齢者が94%であった結果から、詐欺被害においては、気軽に相談できない行動抑制の傾

向があることが示された。

**詐欺被害後の相談行動の影響要因** 測定した変数の因子分析を行い、被害後の心理では罪感情と恥感情の2因子(Table1)、相談行動への利益・コストの予期では、受容的サポートと心理的負担の緩和の2因子、ネガティブな予期の1因子が確認された。未来展望は、先行研究同様に希望的未来展望と限定的未来展望の下位尺度が確認された。

Table1 詐欺被害後の心理の因子構造

項目	M(SD)	F1	F2
F1: 罪感情(項目数5, $\alpha = .83$ )			
Q8-10 被害に遭い、自分がしたことに対して後悔し申し訳ないと思う	3.16(0.93)	.95	-.12
Q8-4 被害に遭い、悪いことをしてしまったということを考えないではいられない	2.95(0.96)	.85	-.03
Q8-9 被害に遭い、自分がしたことに対して緊張を感じる	3.26(0.83)	.71	-.03
Q8-2 被害に遭ったことを他者(家族等)に謝って、打ち明けたいと思う	2.97(1.01)	.52	-.12
Q8-5 被害に遭ったことで引け目を感じる	2.76(0.94)	.46	.38
F2: 恥感情(項目数5, $\alpha = .76$ )			
Q8-3 自分には価値がなく何もできないように感じる	2.15(0.95)	.07	.71
Q8-13 被害に遭ったことで、恥をかかされ不名誉を感じる	2.70(0.96)	.00	.70
Q8-7 被害に遭ったことで自分はダメな人間だと思う	2.40(0.94)	.20	.63
Q8-1 穴があったら入りたいし、どこかに消えたいと思う	2.26(1.06)	.11	.59
Q8-11 被害に遭い、自分がだまされたのは相手のせいだと思う	2.25(0.98)	-.36	.52
		因子間相関	F1 - .67
			F2 -

※主因子法・プロマックス回転

**被害後の相談行動抑制の心理的過程** 変数増減法による重回帰分析を行った。その結果、恥感情は受容的サポートに負の影響を及ぼし( $\beta = -.28, p < .01$ )、ネガティブの予期に正の影響を与え( $\beta = .39, p < .01$ )、相談行動抑制につながっていることが示された。また罪感情は利益の予期に正の影響を示し、相談行動を促進させ、子どもや公的機関の相談行動への直接効果もみられた。さらに希望的未来展望は、利益の予期に正の影響を示し相談行動を促進していた。

**被害後の相談相手と相談行動抑制との関係性** 被害後の相談相手と性別、同居家族、相談相手の有無の変数間の $\chi^2$ 検定においてそれぞれ有意差が示され、同居家族( $\chi^2(15) = 58.71, p < .01$ )との残差分析では、ひとり暮らしよりも夫婦のみの世帯のソーシャルサポートネットワークが狭く、相談行動への脆弱性の問題が指摘された。

## 考察

これらの結果から、これまでの知見が高齢者の被害後の心理や相談行動に展開したと位置づけられ、恥感情やネガティブな予期などの相談行動抑制要因を低減させ、受容的サポートや心理的負担の緩和などの促進要因を強化する取り組みが有効であることが示唆された。また、ひとり暮らし以上に、夫婦のみの世帯の相談を促進させるソーシャルサポートネットワークの視点からの支援が課題であることも示唆された。

\*本研究は、筑波大学大学院の研究倫理委員会の承認を得て行われた。