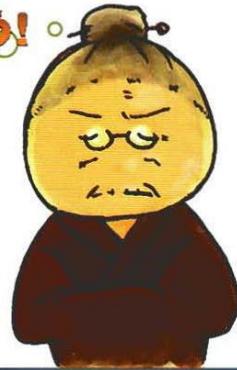


振り込め詐欺被害防止マニュアル

その振り込み大丈夫ですか？

振り込む前にもう一度考えてみよう！

いまの電話、本当にうちの孫だろうか？
急にお金が必要になったなんて？
…！
もしかして、これが、オレオレ詐欺？



孫に電話してみよう！

電話番号が変わったとの連絡があった場合は要注意です！

振り込む前に確認してみよう！

もしもし、あんたさっき電話した？
えっ？してない？
お金振り込んで欲しいんじゃないの？



オレオレ詐欺

家族に相談してみよう！

年金の還付があるって、連絡があったんだけど…。

還付金詐欺



お巡りさんに相談してみよう！

振り込め詐欺は、家族の心配や時代背景、流行等、あらゆる事柄を悪用して、人をだまし、金銭を取る、悪質卑劣な犯罪です。
急にお金を振り込むことになった場合は、すぐに振り込まず、家族や警察、銀行等に相談してみましょう。



振り込め詐欺被害防止マニュアル（被害者編）

1 オレオレ詐欺被害防止

(1) 「携帯電話番号が変わった」という電話があった場合はオレオレ詐欺を疑う

オレオレ詐欺の約半数以上が、事前に被害者宅に「携帯電話をトイレに落として壊した」等の理由で「携帯電話番号が変わった」という電話をかけてきていますが、これは犯人の犯行準備行為であり、息子や孫になりすまして被害者を騙せるかどうかを探るための電話です。

息子や孫などから、このような電話があった場合、「お前の古い電話番号は何番だった」と尋ねてみたり、通話が終了した後で変更となる以前の電話番号に電話をかけ、本当に使われていないのか、番号が変更になっているのかを確認することで、この手口の詐欺被害は防げます。

犯人の中には、「携帯電話を落としてしまった」、「電話を取り上げられてしまった」、「携帯電話の電池が切れた」等、様々な理由を口実にするので注意が必要です。

また、現在は契約会社が異なっても以前と同じ電話番号で新たな契約が可能となっておりますので、故障などの際に番号を変更する必要のあるケースはほとんど無いと思われます。



(2) 電話を受けたとき、最初に「〇〇かい？」と名前を尋ねていませんか？

「声も似ていたし、名前も言ったので信じてしまった」等と説明する被害者がいますが、普段電話を受けたときに最初に名前を確認するのが通話時の挨拶のようになっており、被害者の方から「〇〇かい？」と、何気なく名前を出して氏名を教えていることに気付いていない場合も多くあるようです。

普段から会話の初めに名前を言うのではなく、例えば「札幌かい？」、「旭川かい？」等と住んでいる家族の地名を言うようにしたり、合い言葉を取り決めておくのも効果があります。



(3) 犯人は浄水器、健康器具の販売や借金の保証人になるのが好き？

振り込め詐欺の犯人は、「急にお金が必要になった」という電話をかけて被害者を騙します。犯人がよく使う口実で一番多いのは「会社のお金を使い込んでしまった」ですが、次いで「浄水器販売等のサイドビジネスをやっている失敗した」、「借金の保証人になったが友達が所在不明となった」等で、中には事件や事故を起こしてしまったという口実で騙すケースもあります。

その日の午後3時までにお金がなかったら一生がダメになってしまう、などという緊迫した場面など本当にあるのでしょうか、犯人は午後3時を過ぎてしまえば払い戻しが翌日以降でなければできなくなるため、迫真に迫る演技で当日払い戻しが出来る時間帯に振り込ませようとします。



(4) 犯人が振り込ませようとする口座は道外に所在する金融機関が圧倒的に多い

犯人は、闇ルート等を通じて犯行に欠かせない預貯金口座を入手し、騙したお金をその口座に振り込ませようとしています。

北海道に所在する金融機関の本店や支店で発行された口座が、犯行に使用されている場合もありますが、道民が被害を受けている口座のほとんどが、道外の金融機関の本店や支店で発行された預貯金口座です。

家族が道外に居住していたとしても、全く聞き覚えのない名義人の口座で、口座の発行元が道外の金融機関である場合は、振り込め詐欺の可能性が高いことから、振り込む前に必ず身内の人や警察官などに相談し、相手を再確認して下さい。

振り込む前に確認を!



(5) 犯人は口座の払い戻し限度額を知っている

預貯金口座には、1回(日)に払い戻しのできる限度額が金融機関ごとに設定されており、通常は100万円又は200万円とされていますが、振り込め詐欺被害防止のために30万円に設定している信用金庫等もあります。

犯人は、金融機関ごとの払い戻し限度額を知っており、限度額により近い金額を騙し取ろうとしていることは、本年1月から11月末までに発生したオレオレ詐欺166件のうち、被害額が90万円～100万円台であった被害数が83件(50%)であったことから明らかです。

万が一、振り込め詐欺被害に遭った場合に被害額を最小限に抑えるためにも、通常時に高額な払い戻しの必要がないのであれば、払い戻し限度額を下げしておくことをお勧めします。

2 還付金詐欺被害防止

(1) 医療費や保険料がATMの操作で返還されることは絶対にあり得ない

犯人は、「過払いとなっている医療費や保険料、税金などが還付されるが期限が迫っている」等と騙してATMに被害者を誘い出し、携帯電話でATM操作を指示して被害者の口座に預金されていたお金を犯人の口座に振り込ませて騙し取ります。

自分が支払った医療費などが本当に過払いであったとしたら、返還を求めるのは当然のことではありますが、返還に期限があるというのも常識では考えられませんし、ATMに携帯電話とキャッシュカードを持参させてからでないと返還手続きができないというのも現実からかけ離れた不自然な話です。



還付金の受領手続きは窓口であったり、振り込み口座を郵送した書面により指定させ、押印された印章を照合した上で口座への振り込み手続きが行われており、ATM操作で手続きが行われることは絶対にありません。そのような電話があった場合は、犯人が指定した電話番号でなく、電話帳や104番で照会した公的機関の電話番号をダイヤルして再確認することで被害を防ぐことができます。

(2) 還付金詐欺は、あなたが預貯金している口座のお金を騙し取る手口です

金融機関に預金しているお金をＡＴＭのボタン操作だけで騙し取られてしまう還付金詐欺が、新たな振り込め詐欺の手口として増加しています。

犯人は、ＡＴＭの操作に不慣れな人を狙って「医療費を還付します」等と言葉巧みにＡＴＭコーナーに誘い出した後、携帯電話を悪用してＡＴＭの操作を指示します。その指示に従ってボタン操作を行う被害者は、自分の口座に預貯金されていたお金を知らぬ間に犯人の口座に振り込む手続きをさせられてしまうのです。

お金が還付されるというのは全くの嘘で、ＡＴＭのボタン操作で、犯人の口座番号を指定し、振り込む金額を入力させられ、それまで蓄えていた掛け替えのないお金をそっくり騙し取られてしまいます。

ＡＴＭの前で携帯電話を使わないようにすれば、この手口の被害を防ぐことができます。

ＡＴＭの付近で犯人と連絡ができなければ、犯人は口座への振り込み手続きを指示することができないのです。

金融機関ではＡＴＭコーナーでの携帯電話を使用禁止にしたり、「使用を自粛して下さい」と呼びかけておりますが、皆さんを守るためのルールであり、皆さんが気を付けることにより犯罪被害に遭い難い環境が作られるのです。

3 融資保証金詐欺被害防止

(1) 融資業者は貸金業の登録が必要なのを知っていますか？

金銭の貸し付けを業として行う場合は、貸金業法に基づき、内閣総理大臣や都道府県知事の登録を受けていなければなりません。キャッシングに関する誘いのダイレクトメールやＦＡＸが自宅に送られ、融資を希望する人がお金を騙し取られているのが融資保証金詐欺ですが、大手の貸金業者や正規の業者なら必ず貸金業登録を受けており、金融庁のホームページなどで登録の有無を確認することができます。

融資保証金詐欺の犯人は、名称等について正規の貸金業者を装っていますが、無登録であったり、過去に登録があったとしても休眠中となっている場合がほとんどです。

融資を申し込む前に業者の信頼性を確認することで、被害を防ぐことができます。

(2) 「融資の信用を確かめるためにお金を送って下さい」それって利息なの？

融資を申し込んだ際に「信用保証」、「調査料」等の名目で、融資に先立ってお金を振り込むよう要求されるのが融資保証金詐欺ですが、消費貸借上の決まりとして「貸主の受ける元本以外の金銭は、礼金、割引金、手数料、調査料その他いかなる名義のものであっても利息とみなされる」と利息制限法に定められているのです。これは「みなし利息」と言われておりますが、借り受ける際に支払った金額の場合は「天引き利息」とされ、返済時の利息に換算されなければ違法な取引となる場合があります。

「無担保」、「無保証人」、「低金利」、「長期返済」など甘い誘いに安易に乗ることを避け、お金を貸してくれる業者が決まりをきちんと守っているのか確認した上で、安心できる業者から融資を受けるべきです。正規の貸金業者は融資を前提に現金を振り込ませることなど絶対にしません。

4 架空請求詐欺被害防止

(1) 振り込め詐欺犯人が開設しているサイトがあるのをご存じですか

架空請求詐欺の被害者の中には、「携帯電話でサイトにアクセスしたところ、突然『契約が成立しました』とメッセージが表示されてお金を請求された」などと訴える人が数多くいますが、振り込め詐欺犯人やその関係者がサイトを開設していると認められます。

興味本位でアダルトサイトや出会い系サイトにアクセスすると、不正な料金の請求を受けたり、詐欺被害を受ける危険性がありますので、日常生活に不必要なサイトには近寄らないことが賢明です。



(2) 振り込め詐欺被害から身を守れるのは、あなた自身しかいません

振り込め詐欺犯人に一度でもお金を渡したら、犯人は様々な口実を使って次々とお金を請求し、奪い取れるだけ要求を続けます。

一番大切なことは、絶対に要求に従わないことです。が、「法的手続きに移行する」などと言われて被害者は不安に陥り、要求に従ってしまう場合が多いのです。しかし、一人で悩まず、要求に従う前に家族や警察に相談してみましょう。



5 その他

(1) エクスパックで現金を送るのは、郵便法違反になるのをご存じですか

振り込め詐欺の被害者が、ATMや金融機関の窓口で送金手続きをする際に、職員から声をかけられて送金を思い止まらせるケースが増えたことに伴い、犯人は郵便局などで販売しているエクスパックという定型小包でお金を送金するよう要求するケースが増えています。

振り込め詐欺の手口の中でも特に「融資保証金詐欺」や「架空請求詐欺」の犯人が犯行の際に利用するエクスパックですが、エクスパックで現金を送金するのは郵便法違反になります。

正規の業者なら法を犯してまで現金を送金させるはずありませんし、「エクスパックで現金を送金して下さい」等と要求された場合には、詐欺犯人ではないかと疑うべきです。

現金は、現金書留郵便で送金することが法律で決められており、宅配便等で現金を送るのも、それぞれの宅配会社が禁止しています。



(2) エクスパック以外にも宅配便のビジネスレター等も使用されているので御注意

振り込め詐欺犯人が、現金の新たな入手手段として、宅配業者を仕向けて現金の入った小荷物を集荷させたり、ビジネスレター便やメール便等を利用して現金を送金させる手口が散見され、今後増加する可能性があります。

宅配便で現金を送ることは、宅配各社の定款により禁止とされており、現金書留郵便以外で送金すれば、郵便法の違反になる場合があります。



クロネコメール便とは

書類やパンフレット、カタログ等を送達することができ、受取人の郵便受け等に投函することで送達が完了となる。(料金は50gまでなら80円、1kg以内なら310円)

ビジネスレター便とは

クロネコメール便と同様、書類やカタログ等を送達することができるが、受取人から荷物の受領印やサインを求めて配達完了となる。(料金は、サイズや距離等により異なる)

(3) 振り込め詐欺の犯人は電話帳などで被害者を選んでるんだって

振り込め詐欺の犯人が被害者の個人情報入手して電話をかけてくるケースもあるようですが、ほとんどの犯人がホームページや携帯サイトから入手した電話番号で、名前などからおおよその年齢を推測し、騙せる相手をさがしながら電話をかけているのです。

被害者が「お前本当に息子なの？生年月日を言ってごらん」等と問い詰めたところ、電話が切れたという例も多数あります。

生年月日や家族にしか分からない事柄を質問して確認するのも効果的です。

(4) 定額給付金詐欺にもご注意ください！！

平成21年春に予定されている「定額給付金」について、まだどのような形で給付されてくるのか決定されていないようですが、犯人は給付手続きを騙ってATMに誘い出し、還付金詐欺の新たな手口としてお金を騙し取ろうとすることが予想されます。

現に本州では、給付金に関連して家族構成や口座番号を聞き出そうとする不審な電話が多発した市もありますので注意が必要です。

- 市区町村や総務省などがATMの操作をお願いすることは絶対にあり得ません。
- ATMを自分で操作して、他人からお金を振り込んでもらうことは絶対にできません。
- 給付金を振り込むために手数料などを求めることも絶対にありません。
- 電話で口座番号や家族構成などを確認することも絶対にありません。

「今日で給付期限が過ぎました」、「今日中に手続きをしなければ間に合いません」等と期限を迫る電話は、振り込め詐欺の可能性がありますので、電話帳や104番で確認した官公署に確認するなど、細心の注意と警戒が必要です。

振り込め詐欺被害防止マニュアル（金融機関編）

1 お客様への声かけのポイント

(1) 被害状況から分析される声かけポイント

これまでに発生している振り込め詐欺被害者の被害状況や、金融機関で声かけされて被害の防止に至った事例等を分析した結果

お客様が比較的高齢である場合
高額な現金の払い戻し直後にその現金を送金（振り込み）する場合
振込先が会社又は個人名義で、お客様の氏名と姓が異なる場合
振込先住所や振込先口座の発行元が道外である場合
閉店直前に来店し、「今日中に送金しなければならない」等と差し迫った状況がある

等が声をかける際のポイントとなっており、振り込み理由を尋ねたり、振り込みに至る経緯等を尋ねた際に「携帯電話番号が変わったという連絡を受けた事実がある」と説明するケースが多いのも振り込め詐欺被害者の特徴です。

(2) ATM周辺における声かけポイント

ATMコーナーが店舗外に併設されていたり、見通しの悪い位置に設置されている店舗もありますが、巡回やモニタリングの強化をお願い致します。

特に、ATM操作に不慣れなお客様がメモ書きを見ながら辿々しくATMを操作し、後続する多数のお客様が順番を待っているような状態があった場合には、ATMコーナーに赴いて声をかけるタイミングです。

また、高齢者のお客様は、夫婦で来店されるケースも多く、振り込め詐欺被害者の中には夫婦で騙されている場合が多くありますので、「大丈夫かな」と感じたら躊躇せずにご声かけをお願い致します。

平素から声かけの訓練を行うことも重要なことですが、携帯電話を使用しながらATMを操作しているお客様には、あらかじめ質問事項を記載したメモ書きを用意して示すのも効果的です。

お客様の財産を守ることにより信頼が生まれ、安心してお金を預けられる店として評判になれば、お客様も増えること間違いありません。

○実際に抑止できたメモ書きの質問事項
（携帯を使ってATM操作をしている客に示した文面）

あなたが今ATMを操作しているのは

- ・ 社会保険庁からの還付金の手続きではありませんか？
- ・ 裁判の取り下げ手続きではありませんか？

そうでしたら振り込み詐欺のおそれがありますので、いったん電話を切って下さい。



(3) お客様が帰る前に上司に相談を、警察にも通報しましょう

窓口に来た男性高齢者のお客様が、道外にある銀行で作成された口座（お客様と姓が異なる女性名義）に約100万円を振り込む手続きをして帰宅しましたが、その後振り込め詐欺被害ではないかと疑問を抱いた支店長が、お客様の自宅まで赴いて事実確認を行い、振り込め詐欺被害であることが確認されたという事例がありました。

窓口で

- 振り込め詐欺被害が増えておりますが大丈夫ですか？
- 本州の銀行で作成された口座に振り込ませる振り込み詐欺が増加しています
- 携帯電話の番号が変わったという電話がありませんでしたか？
- 午前中とか午後3時までに振り込んで欲しいという依頼ではありませんか？

等の声かけを行い、該当する事項や被害を疑う要素が少しでもあれば上司等に直ちに報告、相談し、別室に案内するなどして事実確認を行って下さい。

その場で確認が困難な場合などには、110番通報で構いませんので警察官の臨場を要請し、警察官とも協力しながら事実確認を行うことで、トラブルの防止にもなります。

(4) 説得に応じないお客様、嘘を言うお客様にも粘り強い説得を

振り込め詐欺被害者は、犯人から金融機関等で質問を受けたら嘘の口実を説明するよう告げられていたり、息子や孫と信じ込んで「恥をさらしたくない」とか「困っている息子を助けるのは親として当然」等と強い気持ちを抱いており、説得に応じないお客様も沢山いますので、これを説得するのは大変なことです。

2時間以上も説得を続けたという例や、説得を振り切って振り込んでしまった等という事例があるのが現状ですが、粘り強い説得によって被害を未然に防いで頂いた被害者は、説得をして頂いた職員個人はもとより、会社組織に対しても感謝の気持ちを強く抱いております。



110番通報により警察官の臨場を待って、警察官と共に説得を行うのがより効果的ですが、振込先と確認がとれるまで、粘り強い説得によってお客様を守りましょう。

支店長が犯人に電話をかけて「息子なら生年月日を言ってごらん」と問い詰めたところ、電話が一方的に切れてしまい、その後本当の息子に確認したところ、振り込め詐欺だったという事例もあります。

(5) お客様のちょっとした動作も見過ごさない、機転も大切なんです

郵便局でエクスパックを買い求めたお客様に、「エクスパックでは現金を送ることはできない」などと記載したチラシを配布して注意喚起を行ったが、そのお客様は購入したエクスパックを手にとって屋外の駐車場に駐車してある車に乗り込み、その後エクスパックをポストに投函した。

職員がその様子を見て、通常なら局内で宛先を記載して投函するのに、そのお客様は車内に戻ってエクスパックに何かを入れた後に投函した状態であったことから、振り込め詐欺被害の疑いを抱き、屋外に出て声をかけたところ、架空請求詐欺被害であることが判明、投函されたエクスパックを回収して被害を防いだ事例があります。

何気なく見た状況でも「もしかしたら」と疑念が生じた際に、躊躇することなく声をかけて事実確認することで、お客様の財産を守ってあげられた好事例です。

(6) ATMの利用限度額の引き下げ効果は、こんなところにも

オレオレ詐欺の被害者が、息子になりすました犯人から「今日中に150万円を振り込んで」と要求され、郵便局から70万円を払い戻そうとしましたが、郵便局のATMでは、一日の払い戻し限度額を50万円としていたため、最初に50万円を払い戻した後で20万円を払い戻そうとしてもお金を引き出すことができませんでした。

被害者が払い戻しができないことを職員に告げた際、職員は振り込め詐欺被害ではないかと疑い、払い戻し理由を尋ねても頑なに拒む被害者を粘り強く説得し、息子本人に確認させたところ、詐欺被害であることが判明した事例があります。



限度額は、申し入れることにより200万円まで指定することができるようですが、限度額が低額に設定されていたため、振り込む前に一呼吸置くタイミングが得られた好事例です。

(7) 振り込め詐欺の被害者は、高齢者ばかりではありません

平成20年11月末現在、道内の振り込め詐欺被害者は492人、被害額は約5億7,600万円に及んでいますが、架空請求詐欺や融資保証金詐欺の被害者には若い年代の人が多く、10代が(4人)、20代(30人)、30代(49人)、40代(81人)となっています。

声かけを行う対象は、高齢にあるお客様はもちろんですが、若い年代の人も被害に遭っているということを認識して頂き、

- 高額な振り込み
- 道外の金融機関口座への振り込み
- 貸金業のような会社名(ファイナンス等)宛の振り込み

等のお客様には、「振り込め詐欺被害が増えていますが大丈夫ですか？」などと言葉をかけてあげてください。

○ 警察に相談が寄せられた架空請求詐欺に関連する主な会社名

- ・(株)ジャパネット
- ・(株)KDK
- ・(株)コンフィデンスリサーチ
- ・(株)SBC
- ・(株)SED
- ・(株)コレクト通信
- ・(株)GFR
- ・(株)POP
- ・(株)MSG
- ・(株)キューブ
- ・(株)KDI
- ・(株)JOC
- ・(株)タイム
- ・(株)SEVEN
- ・(株)KBO
- ・(株)ライブリサーチ
- ・(株)リード