

ケース2

携帯電話で話しながらATMを操作して取引を行っている



時間を指定されており（振込先のATM等で受け子が振込を待っている）、かつ①初めて振込を行う口座もしくは具体的な金額を指定されているからこそ、携帯電話で通話しながらATM操作を行っています。

一呼吸置いてもらう

この点を踏まえて、①どんな取引を行おうとしているのか、②払戻しならなぜ払戻しを行うのか、③振込ならどんな理由でだれに振込を行うのか——ヒアリングしましょう。高齢者に一呼吸置いてもらうことで、特殊詐欺の被害に遭うことを防ぐことができます。

ポイント

声かけを行い操作を中断。取引の内容や振込相手を確認する

携

帯電話で話しながらATMを操作している高齢者を見た場合、振り込め詐欺の犯人の指示を受けていることがありますので、声をかけてください。もちろん正当な相手にお金を振り込もうと、口座番号を間違えないよう電話をかけている可能性もあるでしょうが、それでも声をかけて操作を一度中断してもらおうにしましょう。実際に特殊詐欺の被害に遭っている高齢者であれば、⑦取引

ケース3

得意先から電話があり急いで現金を届けるよう言われた



一定以上の取引がある高齢者（得意先）については

依頼があれば、渉外担当者が自宅まで現金を届けるという対応を取っている金融機関もあるでしょう。しかし、毎回現金を漫然と届けていては、その高齢者が特殊詐欺に遭ったときに防止することができなくなります。

普段と違う様子なら…

本ケースについては、次のような場合、高齢者が詐欺に遭っ

ポイント

普段と異なる様子はないか確認。急いでいるなら特殊詐欺を疑う

ている可能性が高いので、注意してください。

⑦普段は来店する高齢者が、いきなり電話で現金を届けるよう言ってきた
①何に利用するのか尋ねても「必要だから」と言うだけで確認できない
⑧電話口でとても急いでいる・焦っている
⑨現金を届けた後、いつもなら世間話をするのに、すぐ帰るよう言われてしまう
当然ながら、「息子（もしくは孫）に渡す。その代理人が近所まで来ている」などと話すのであれば、特殊詐欺を疑ってください。

ケース4

不動産の手付金を渡す必要があるという理由で払戻しを行っている



業者の名称などを聞く

以上から、預金等を払戻しに来た高齢者が不動産の手付金という資金用途を口にした場合は、以下の点を確認してください。
⑦不動産の売買契約は交わしたのか
①不動産業者の名称、担当者名が載った名刺を所持しているのか
⑨面識がある者に手渡ししているのか
⑤家族等は当該不動産契約を知っているのか
これら⑦～⑨に当てはまらないのであれば、特殊詐欺を疑うことが必要です。

特

殊詐欺の中には、不動産の手付金という名目で、高齢者から現金を奪う手口も見られます。この場合、金融機関店舗の外に不動産業者を名乗る者が待機しており、その場で現金を受け取るというケースが少なくありません。

当然ながら不動産業者が手付金を「外」で受け取るようなことはありません。そもそも手付金を受け取るには相応の「契約」が必要になります。

ポイント

不動産契約を交わしたか、業者の名刺はあるか等を聞いてみる

ケース5

3日連続して窓口での払戻しやATMでの振込を行っている



犯

人は、高齢者に多額の現金を一度に払い戻させる金融機関にいろいろと詮索されることを知っています。ですから最近では小分けに払い戻させて、まとめて受け取るようにします。この場合、窓口・ATMに分けて、次のような防止策が考えられます。

①窓口で何度も払戻しを行っていた場合
過去の取引履歴を見て同じような払戻しを何度も行っていた

②ATMで何度も払い戻している場合
気づいた時点でお客様に連絡を取り、払戻理由を確認します。やはり答えが明確でないなど、振り込め詐欺が疑われたら警察に連絡しましょう。必要に応じて、家族に確認してみることが有効です。

ATM利用でも連絡を取る

ら、資金用途を確認してください。前回払い戻した現金はどうしたのか聞くことも有効です。高齢者が明確に回答できなかったり、「息子の代理人に渡した」と言ったりしたら、警察に連絡して対応してもらいます。

ポイント

何度も払戻しを行う理由を高齢者に確認。必要に応じて家族に連絡