

# 〈ケース別〉被害が疑われるお客様にはこう対応しよう

ここでは、特殊詐欺の被害が疑われるお客様に対して、どのように対応したらよいか解説します。

大澤昌弘 (金融・証券アナリスト)

## CASE 1

記帳台でメモを見ながら  
焦って伝票に  
記入しているお客様

**現** 金手渡し型の詐欺や、オレオレ詐欺・架空請求詐欺などを含む振り込み詐欺等を疑う必要があります。

かつては、電話などで指示を出しATMを操作させ、振り込ませる手口がよくみられました。しかし、高齢者などがATMの操作にまごつく様子から、行職員が異変を察知して詐欺に気付くケースも次第に増えていきます。このため、最近の詐欺の手口は窓口振込型や現金手渡し型など、さらに多様化・巧妙化しています。

とはいえ、近年も、70代の男性から振込伝票の書き方を尋ねられた行職員が、教えながら事情を聞いたところ、アダルトサイト利用料金として49万2000円を5回に分けてATMから振り込むよう指示されていたことが分かり、通報により詐欺が発覚した事例があります。

りました。依然として、ATMを利用した詐欺は横行しています。**時間指定は不可と伝える**

お客様への対応時には、「お急ぎの様子ですが、お手伝いいたしましょうか」等の声かけで、ローカウンター等に誘導することが有効です。

### ▼このように声かけしよう！



そして、お客様に振込などの期限の有無と目的を確認します。「〇時までには振り込みたい」等の申し出があった場合には、「振込は送金時間指定ができません。当日中なら何時に振込を行っても同じ扱いになります」などと説明しながら相手先を把握します。こうしたやり取りの際に、不審な点を感じた場合には警察にも通報しましょう。

同一金融機関内への振込の場合には、僚店等と連携し相手先の実態を確認します。

## CASE 2

ロビーで順番待ちをしている  
ときに落ち着きがなく  
そわそわした様子のお客様

**オ** レオレ詐欺・架空請求詐欺を含む振り込み詐欺や、それ以外の特殊詐欺を疑う必要があります。

犯罪者や犯罪集団が相手を欺くポイントの1つに、判断力を喪失させることが挙げられます。架空のストーリーの中で期限を設定し、焦燥感を煽り立てるのは、このためです。

近年も、息子を騙る男から「携帯をなくしたので電話を借りて連絡したが、株取引で大損し250万円の返済を求められていて、早く渡さないと逮捕される」と連絡を受けて出金依頼をしたお客様について、そわそわした様子を不審に思った行職員が、声かけと連絡先電話番号への架電によって詐欺を確認し、通報によって被害を未然に防止した事例がみられます。また、「老人ホームの入居権に

### ▼このように声かけしよう！



### 期限の有無と目的を確認

お客様への対応時には「お急ぎの様子ですが、何かお手伝いできることはございませんか」等の声かけでローカウンターなどに誘導します。そして、「お引出し・お振込などに期限はございますか」「お聴きして恐縮ですが、ど

通常、貸借や代金決済の期限は日付単位で設定され、時間まで指定はされません。裏返せば、返済期限に時間が設定されている場合、詐欺の可能性があります。

のような代金ですか」と尋ねます。

最近では、こうした行職員からの照会に備えて「払出・振込目的を聴かれたらこう応じろ」とあらかじめ指示する事例もみられます。車の購入・リフォーム・葬儀費用・預け替え等を目的とするパターンが代表的です。

照会時に典型的なパターンの返答がみられた場合や、理由が二転三転する場合には特に注意し、必要に応じて役席者等の同席を求めるとよいでしょう。