

家族になりすます特殊詐欺の談話展開

—依頼の方略を中心に—

市原 明日香(東京大学)

1. 研究背景と目的

電話口で息子や孫などの家族になりすまして電話の受け手から金銭を奪う詐欺、いわゆる「オレオレ詐欺」と称される犯罪被害は、2023年の被害額は全国合計で133.5億円に上っている(警察庁)。社会的弱者である高齢者に対する犯罪は深刻な社会問題である。電話による詐欺を遂行する発話行為には、金銭面での窮状を訴える「物語」や、人間関係に訴える「感情の表出」や「謝罪」、相手を支配する「命令」「脅し」など様々なものがあることが推測されるが、その中でも行為遂行的な発話行為は「依頼・要求(request)」であろう。電話の掛け手による依頼と受け手による依頼の承諾が詐欺行為を成立させるからである。詐欺師側の発話の意図と目的に沿った「依頼」のパターンを明らかにすれば、詐欺師のレトリックに騙されないための言語学的知識を示せるようになることが期待できる。

従来の「依頼」の談話研究では、次節で述べるように、依頼する者と依頼される者との人間関係の親疎および上下関係を主軸に、依頼する物事の負担度を尺度とし、依頼の方略(個々の研究によっては、「ストラテジー」、「発話機能」、「意味公式」と称される単位)の分析が行われてきた。親しい人間関係の会話データのうち、親族間の会話データは収集の難易度が高いため数が少ない。本研究で扱う家族になりすます特殊詐欺というものが、親族間の依頼談話として依頼される者に受け入れられているからこそ成立することを考えれば、その会話データにより親族間でどのような依頼の方略がみられるのかを明らかにすることができると考える。

本研究は実際の特殊詐欺の電話会話を対象に、「依頼」の発話行為に焦点を当て、談話分析によって家族になりすます特殊詐欺の依頼の方略について明らかにすることを目的とする。また、特殊詐欺の依頼談話を解明するだけでなく、親族間の依頼の方略についても、親族のなりすましが成立している実際の会話データから示すことができると考える。

2. 先行研究

「依頼」の研究は、主にポライトネス研究や対照語用論の領域で行われてきた。リーチ(2020:192)によれば、「依頼」はポライトネスに敏感なあらゆる発話の中で長きにわたって関心を集め、最も多くの研究がなされてきた発話行為であるという。英語の依頼表現には多様な形式と方略が使われるが、リーチは次のような親子の会話例を挙げている。「650 しかないんだ。いくらくれないかな」「あげません」「え一文無しなんだよ」「それはあなたの問題です」(リーチ:261-262)。子が親に金銭を無心し、親が断るという会話であり、社会的距離が小さい親子だからこそ、ポライトネスが欠如していても成り立つ依頼と断りの会話例として挙げられる。家族間の依頼をデータとした日本語の研究は管見の限り見当たらないが、負担度の重い依頼と依頼受諾が観察可能なデータとして、親しい人間関係を対象としているものは数多い。

依頼の対照研究については、8言語を対照したBlum-Kulka et al. (1989)があり、それによれば、依頼は注意喚起部、補助的ムーブ(supportive move)、主要行為部(head act)からなり、主要行為部は大きく直接的方略と間接的方略に分けられ、さらに間接的方略は慣習的なほめかしの表現形式と非慣習的なほめかしの発話に分類される(Blum-Kulka et al. 1989:17-18)。依頼の主要行為部の方略についてはTrosborg (1995)が直接度と視点を組み合わせて4つのカテゴリーに分類し、8種類の方略を示している。その方略とは以下の通りである。

I. 間接的依頼(1 ほめかし)、II. 慣習的間接(聞き手志向)(2. 能力 Can you ~? 意思 Would you ~? 許可 May I ~? 3. 提案的定式 How about ~?) III. 慣習的間接(話し手志向) 4. 希望 5. 願望・必要、IV. 直接的依頼 6. 義務 7. 遂行動詞 8. 命令、省略句(Trosborg 1995)

この枠組みの下に他の言語と比較対照され、日本語の依頼談話の特徴が示されてきた(蒲谷ら1993、猪崎2000、沖ら2018、張2004など)。猪崎(2000)は、〈依頼予告〉〈先行発話〉〈先行発話応答語段〉〈依頼〉〈依頼応答〉〈依頼者または被依頼者の結論〉の順の談話展開を示し、日本語とフランス語の談話展開を比較した結果、日本語は依頼を予告し、その背景事情を

「～んだけど」のように説明することで被依頼者に理解されることを期待し、最後に依頼を受諾してくれることを被依頼者の好意に訴えるというパターンを示している。

張（2004）は「5千円を借りる」「自分の代わりにアルバイトに行く」という場面における日本語と中国語の依頼の展開パターンの差異について、日本語はまず「情報提供先行発話」から依頼に展開すると分析する。依頼の先行部で被依頼者に情報を提供することで依頼をほのめかし、被依頼者が自ら依頼を申し出ることを期待し、明示的な依頼を避ける機能があると述べている。

3. 研究方法とデータ

3.1 研究方法

自然会話から依頼のやりとりを抽出するため、前節で述べた猪崎（2000）の談話展開に加え、表1の依頼の方略を参照した。この分類は依頼の先行部も併せて分析可能であること、また、被依頼者の方略も含まれていることから談話展開の詳細を観察することができるためである。

表1 猪崎(2000)依頼機能別の発話分類と本稿のコード

依頼者のストラテジー	コード	被依頼者のストラテジー(依頼の受諾に対する態度)	コード
A1 相手に要求する	要求	B1 肯定的(感想・感情を表わす。意志・意向を言う)	肯定
A2 自己の意志・要望を言う	自己の意志	B2 やや肯定的(相手の発話を一応承認する。発話継続を促す)	承認
A3 依頼を正当化する	正当化	B3 中立的(相手の発話を確認する。詳しい情報を求める)	情報求め
A4 依頼に関する情報を言う	情報提供	B4 やや否定的(依頼に合わない事情を言う・他の可能性の有無をたずねる)	自己の都合
A5 相手に意向をたずねる	意向尋ね	B5 否定的(否定的な感想・感情を言う)	否定

なお、House & Kádár(2021 : 108)は、依頼の相互行為から「してほしい依頼」と「しないでほしい依頼」の連鎖も見られることを指摘している。本研究は「するな」という命令や強い禁止ではなく、「しないでほしい」と頼んでいる発話も依頼発話に含める。

3.2 データ

千葉県警察が「親族(息子、孫)を名乗る詐欺電話」として実際にあった詐欺電話の音声を発表している。筆者は警察担当者から音声編集前の会話録音データの提供を受けた。その際に、これらの会話が録音され警察に提出されるに至った背景についてインタビューし、9つのケースについては、電話機の自動録音機能によるものであり、警察による意図的な録音ではなく、電話の受け手は当該の会話中に相手が詐欺師と気づいていなかったことを確認し、本研究の分析対象とした。同一の被害者ごとにケース番号を振った。1回のみの着電のケースもあれば7回にわたる着電と切電を繰り返すケースもある。場面は、初接触を含むものがケース1, 2, 3, 4および9であり、会話録音開始時にすでに金銭が準備され、金銭引き渡しの相談をしている内容がケース5, 6, 7, 8である。

4. 結果

9ケース全35回の電話会話から依頼内容とその展開、および方略が示された。依頼の内容については、まず、電話番号を通知しないことに不信感を抱かせず、受け手の真の家族につながる電話番号にかけないように間接的に依頼し（「電話しない依頼」）、一日家にいることを確認し、家に待機させる「電話待ち依頼」があり、家に他の家族がいないことを確認し、家族に言わないようにさせる「内密依頼」がある。次に、第三者役の電話によって家族関係および家庭環境や住所などの情報を要求する「個人情報聞き出し」がある。行為遂行主要部「金銭の依頼」の前後には、依頼の先行部として「情報提供」が繰り返される（表2。ケース2）。

表2 ケース2の概要

ケース2 場面:初接触から金銭の依頼まで			
会話内容	依頼内容	詐欺師の依頼と方略	被害者の方略

1 回目約 1 分 12 秒	携帯をなくして、交番から家に連絡があるかもしれない。悪用されないように止めてから使えない。こちらからまたかける。	詐:交番からの電話を取る。 詐:携帯に電話しないこと。	〈情報提供〉 〈要求〉電話待ち依頼 〈要求〉〈正当化〉電話しない依頼	〈肯定〉
2 回目約 2 分 10 秒	まだ電話がないか。電車のあみ棚に電話と財布と大切な書類の入ったかばんをなくした。警察からの電話を待つしかない。また電話する。	—	〈情報提供〉	—
3 回目約 3 分 51 秒	まだ電話がないか。銀行関係の書類をなくした。	詐:いつ電話かかってくるかわからないから(家にいてほしい)	〈情報提供〉 〈要求〉電話待ち依頼	〈肯定〉
4 回目約 8 分 16 秒	[JR 千葉駅の駅前交番ヤマモトより着電]	詐:荷物を預かっている場所と電話番号の伝言をお願いしたい。 詐:お母様とご主人のお名前をお控え取らせていただきたい。 詐:荷物が見つかったことを伝えてほしい。	〈要求〉個人情報聞き出し 伝言依頼	〈肯定〉
5 回目約 1 分 35 秒	被:駅前の交番のヤマモトさんから電話があった。詐:聞いた番号に電話してみる。	—	—	—
6 回目約 12 分 20 秒	銀行に書類で手続きすることになっていたが書類がなくなったので現金で立て替えることにする。金を借りたい。銀行がどこか、キャッシュカードが新しいか。50 万ずつしか下ろせない。お金を下ろして駅で待ち合わせる	詐:200 万借りたい 詐:機械で出してもらいたい。郵便局で 2 枚、銀行で 2 枚のキャッシュカードで下ろしてもらいたい。 詐:今、お金を下ろして家で待っていてほしい。 詐:お父さんには言わないでほしい。 詐:携帯の番号を教えてほしい。 詐:こっちからかけるので公衆電話や非通知でも電話に出てほしい。	〈情報提供〉 〈要求〉〈正当化〉金の下ろし方 〈要求〉金銭の依頼 〈要求〉内密依頼 個人情報聞き出し 〈要求〉電話待ち依頼	〈承認〉
7 回目約 2 分 56 秒	上司は 400 万立て替えてくれた。お父さんはいるのか。家に 150 万ある。カード 1 つだけでいい。250 万ぐらい借りたい。	詐:250 万借りたい	〈情報提供〉〈正当化〉 〈要求〉金銭の依頼	〈肯定〉 〈情報求め〉

金銭の依頼が承諾されると、金の下ろし方について「情報求め」があり（ケース 2 の 6 回目）、下のケース 7 のように、被害者に外で代理人に現金を手渡させる「手渡し依頼」や「内密依頼」、金だとわからないように梱包してほしい「梱包依頼」が続く。「手渡し依頼」のやりとりには、「してほしい」と「しないでほしい」（House & Kádár 2021 : 108）の連鎖として、〈要求〉方略で詐欺師が手渡しを依頼すると、被害者側は〈自己の都合〉で「手渡し依頼」を否定し、家に本人または代理人が取りに来るよう「引き取り依頼」をするという交渉のやりとりがみられた。

表 3 ケース 7 の概要

ケース 7 場面:金銭準備済みから手渡し依頼				
会話内容		依頼内容	詐欺師の依頼と方略	被害者の方略
1 回目 1 分 49 秒	被:お金の用意ができたので取りに来てほしい。詐:何と言って下ろしたか。いくら下ろしたか。	・被:お金用意ができたので取りに来てほしい ・詐:近くまで来てほしい ・被:足を怪我しているので取りに来てくれ	〈要求〉手渡し依頼	引き取り依頼〈自己の都合〉〈否定〉
2 回目 2 分 12 秒	詐:弁護士が〇〇さんを代わりに行かせた。お父さんはいつ帰ってくるのか。	・被:500 万を取りに来る〇〇さんの服装を教えてほしい。 ・被:また電話連絡がほしい	〈情報提供〉 〈要求〉電話待ち依頼	〈情報求め〉 〈承認〉

3 回目 3 分 42 秒	詐:お父さんが帰ってきてても、知らない人にお金を渡すことを言わないでほしい。 弁護士さんの助手に駅に向かってくださいと言っている。30 分ぐらいで着く。お金は紙袋に入っているのか。	・詐:知らない人にお金を渡すことを言わないでほしい。 ・詐:駅まで出て来てほしい ・詐:お金を段ボールか紙袋に入れてほしい。 ・詐:お父さんが返ってきてても知らない人が来ると言わないでほしい。 ・詐:〇〇さんに一人で会ってほしい	〈要求〉内密依頼 〈要求〉手渡し依頼 〈要求〉梱包依頼 〈要求〉内密依頼	
4 回目 2 分 06 秒	お金の受け渡し場所について互いに交渉	・詐:お金を持って駅に来てほしい ・被:大金なので家で渡させてほしい。	〈要求〉手渡し依頼	引き取り依頼 〈自己の都合〉 〈否定〉
5 回目 5 分 01 秒	俺は行けないが、電話しながら〇〇さんに行ってもら。お母さんと合流したら電話代わってもらえますかと言ってくれば、俺とつながっているから安心。まだお父さんは帰ってこないのか。いつ電話連絡が来たのか。紙袋に入れてすぐに渡せる状態か	・詐:〇〇さんと合流したら電話代わって確認してほしい。 ・詐:お父さんの携帯の番号を教えてほしい。着信履歴を見て教えてほしい。 ・被:直接来てほしい。あんたの顔みたいから来てくれるといいんだけど。	〈要求〉手渡し依頼 〈要求〉梱包依頼 個人情報聞き出し	引き取り依頼 〈自己の都合〉
6 回目 2 分 18 秒	被(父):外に大金を持っていけないので家まで来てほしい。	・被(父):500 万を外にもってこないなんてできるわけがない。 ・詐:弁護士の助手さんが向かっている。	〈情報提供〉〈正当化〉	引き取り依頼 〈否定〉
7 回目 0 分 44 秒	被(父):まだ連絡がつかないのか。今日中にお金がいるのではなかったのか。 【人が来て切斷】	—		〈情報求め〉

5. まとめと今後の課題

本研究はこれまでの談話研究で得られた依頼談話の方略の分類を、実際の会話に応用することを試みた。異なる言い回しや異なる事情であっても同一の方略として分類することによって全体的な談話展開のパターンを捉えることが可能となった。詐欺師と被害者の依頼談話および依頼受け談話や断りの談話についてもさらに分析を進め、得られた知見を特殊詐欺被害防止のために応用していきたい。

謝辞 本研究は JSPS 科研費 JP24K16049 の助成を受けたものです。

参考文献

- Blum-Kulka, S. House, J. & Kasper, G. (eds.)(1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies. Volume XXX I in the series advances in discourse processes*, Norwood, NJ: Ablex
- 張穎 (2004). 依頼会話の展開パターンに関する日中対照研究 言語文化と日本語教育 28, 8-14
- House, J. & Kádár, Dániel Z. (2021). *Cross-cultural pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- 猪崎保子 (2000). 接触場面における「依頼」のストラテジー日本人とフランス人日本語学習者の場合— 世界の日本語教育 10, 129-145
- 蒲谷宏, 川口義一, 坂本恵 (1993). 依頼表現方略の分析と記述: 待遇表現教育への応用に向けて 早稲田大学日本語研究教育センター紀要 5, 52-69
- 沖 裕子, 姜 錫祐, 趙 華敏 (2022). 日韓中対照 依頼談話の発想と表現 和泉書院
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage Pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin: Morton de Gruyter.
- リーチ, ジェフリー. 田中典子監訳『ポライトネスの語用論』Leech, G. (2014). *The Pragmatics of Politeness*, Oxford: Oxford University Press.
- 千葉県警察 電話 d e 詐欺 https://www.police.pref.chiba.jp/seisoka/safe-life_fraud-audio.html <2024 年 9 月 10 日閲覧>
- 警察庁 特殊詐欺認知・検挙状況等について <https://www.npa.go.jp/publications/statistics/sousa/sagi.html> <2024 年 9 月 10 日閲覧>