

報道発表資料

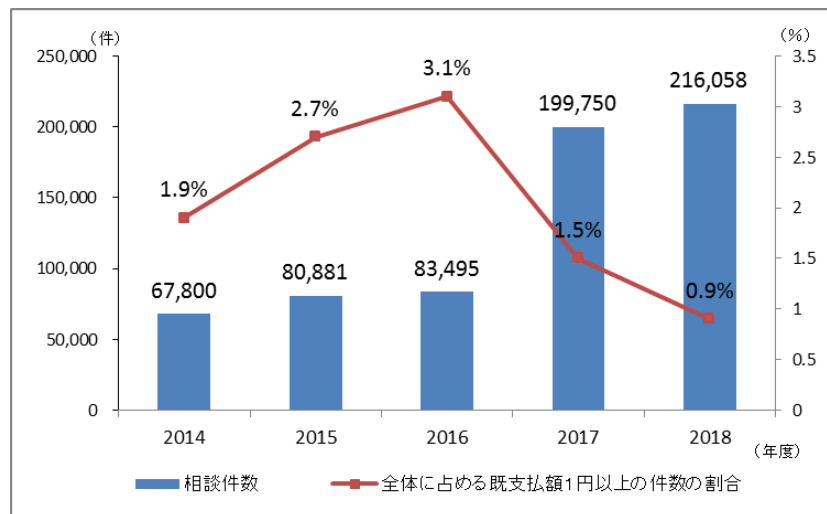
平成 31 年 4 月 11 日
独立行政法人国民生活センター

架空請求の相談が 20 万件を突破 —身に覚えがないと思ったら絶対に相手に連絡しないこと！—

全国の消費生活センター等には「身に覚えのない請求を受けた」等の架空請求に関する相談が寄せられており、2016 年度は約 8 万件でしたが、2017 年度に急増し、2018 年度（2019 年 3 月時点）は 20 万件以上の相談が寄せられました。2018 年 7 月には「架空請求対策パッケージ」¹が策定され、関係省庁や関係団体による取り組みが進められており、消費者がお金を支払ってしまったケースの割合は減少傾向にあります。

一方、依然として架空請求に関する相談が多く寄せられているため、消費者が被害に遭わないよう、架空請求に関する最近の手口やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供します²。

図 1. PIO-NET にみる相談件数の推移³



¹ 消費者庁「架空請求にご注意ください！」(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_016/)

² 国民生活センターは架空請求について消費者へのアドバイスや、関連機関による被害防止の各取り組み等をホームページに掲載している。

・「利用した覚えのない請求（架空請求）」が横行しています (http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/twoshotto.html)

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2019 年 3 月 31 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2017 年度の同期件数（2018 年 3 月 31 日までの PIO-NET 登録分）は 182,927 件。

1. 相談事例からみる最近の手口

(1) 架空請求の通信手段は多様化している

電子メール・SMS（ショートメッセージサービス）、ハガキ、封書、電話といった様々な通信手段で消費者のもとに架空請求が届いています。（参考1）

法務省、裁判所、消費生活センター、国民生活センター等の公的機関をかたるケースや差出人が大手通販事業者等の実在の事業者をかたるケースがみられます。なかには差出人の所在地が記載されているケースもありますが、実際にはその所在地に差出人は存在しません。

(2) 連絡を取らせようと様々な手口で消費者の不安をあおる

電子メール・SMSやハガキ、封書の文面には、「連絡しないと法的措置をとる」「訴訟をする」「連絡がない場合は執行官立ち合いの元、給料や不動産の差し押さえを強制的に執行する」等と記載し、消費者に連絡を取らせようとします。最近では、日本国政府において広く使われてきている桐花紋⁴のような紋章が印刷されたハガキを用いる手口、架空請求の文面等に消費者の名前や電話番号⁵等の消費者本人を特定する情報を記載する手口がみられ、詐欺業者は巧妙に消費者の不安をあおっています。

(3) 連絡すると金銭を請求される

不安になった消費者が「問い合わせ窓口」等と記載されている連絡先へ連絡すると、そこで金銭を請求されるケースが多くみられ、未納料金として金銭を請求されるケースや訴訟の取り下げや回避のための費用等の名目で金銭を請求されるケースがあります。また、金銭を請求される際に、支払った金銭は後日一部返金されるとの説明を受けるケース、手数料を支払えば請求自体を無効にすると提案されるケースや、弁護士を名乗る者を紹介される手口もみられます。相談をみると、請求に身に覚えがなくその旨を説明しようと電話をかけたところ、相手から口頭で請求され怖くなり支払ってしまうケースもみられます。

(4) 様々な支払い手段が悪用されている

金銭の支払い手段をみると、コンビニでプリペイドカードを購入させカード番号を伝えるよう指示されるケースや、口座への振込を指示されるケース、詐欺業者から伝えられた「支払番号⁶」を使ってコンビニで支払うよう指示されるケース、現金の郵送を指示されるケース等、様々な手段が指示されています。なかには、コンビニで店員に「詐欺ではないか」と声を掛けられた際「大丈夫」等と返答するよう指示されるケース、現金を郵送する際に品目を「食品」等と別の品目を記載するよう指示されるケース等もみられます。

⁴ 2019年2月22日公表「たとえ桐花紋が入っていても架空請求ハガキは無視してください！」

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190222_1.html)

⁵ 2018年12月7日公表「あなたの携帯電話番号が記載された架空請求は無視してください！」

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181207_1.html)

⁶ 2016年7月7日公表「速報！コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！-詐欺業者から支払番号を伝えられていませんか？」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160707_1.html)

2. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者⁷の属性）

※各事例のタイトル部分で通信手段・支払い手段に下線を付した。

（1）公的機関と誤認させる名称をかたるケース

【事例1】法務省をかたる機関から「総合消費料金に関する訴訟最終告知」のハガキが届き、訴訟回避のために現金を宅配便で送った

法務省をかたる機関から「総合消費料金に関する訴訟最終告知」と記されたハガキが届いた。「民事訴訟として訴状が提出され、連絡しないと強制的に差し押さえをする」と記載があり、覚えはなかったが案内の番号に電話をした。覚えがないと言うと、「少額で忘れていたのではないか。このままでは訴訟になり弁護士への依頼が必要だ。弁護士の知り合いがいなければ紹介する」と言われ、弁護士を名乗る者Aを紹介された。Aへ連絡すると、「10万円以下の債権だが、訴訟回避のため200万円を預けて欲しい」と求められた。弁護士手数料は20万円だが、訴訟が取り下げられれば残り180万円は返金すると言われ、指示通り宅配便で200万円を送った。年末に返金すると案内されたが、銀行口座に振り込まれなかった。Aに連絡しても応答はなく、騙されたと気がついた。

（2019年1月受付 50歳代 女性）

【事例2】公的機関のような団体から「消費料金に関する訴訟最終告知」と書かれたハガキが届き、指示された支払番号を使いコンビニで支払った

公的機関のような団体から「契約会社、運営会社から契約不履行により民事訴訟の訴状が出された」等と記載されたハガキが届いた。取下げ期日が翌日だったので驚き電話をすると、「自分で弁護士に委任するか、紹介する国選弁護士に連絡するか選ぶように」と言われ、国選弁護士を名乗る者の紹介を受けた。その者から「保証金10万円を支払えば取下げ手続きを取り、後日精算し返金する」と説明された。支払いに必要な番号を聞き、指示に従いコンビニの情報端末で10万円を支払った。支払後に団体に連絡したら、「明日以降、返金方法を連絡する」と言われたが、不審だ。

（2018年12月受付 50歳代 女性）

【事例3】公的機関のような団体から未納料金に関する訴訟告知の封書が届き、プリペイドカードで支払うよう指示された

公的機関のような団体から封書が届き、中の紙には「裁判取り下げ最終期日までに連絡をしなければ管轄裁判所から裁判日程を決定する呼出状が発行され、記載期日に指定の裁判所へ出廷となる」と記載があった。裁判取り下げ期日は本日で、未納料金の詳しい内容はない。裁判取り下げの相談先として案内されていた番号に電話をすると「コンビニでプリペイドカードを購入して10万円を支払うように」と指示された。「すぐにお金は用意できない」と断ると、「翌日こちらから電話をする」と言われた。その際、固定電話の番号を執拗に聞かれたので教えてしまった。明日電話がかかってきたらどうしたらよいか。

（2019年2月受付 60歳代 女性）

⁷ 架空請求の電話や電子メール・SMS、ハガキ、封書を受けた当事者のこと。以下、資料中でも同様。

(2) 実在の事業者と誤認させる名称をかたるケース

【事例4】大手通販会社をかたる電話でアダルトサイト等の未納料金を請求され、プリペイドカードで支払った

携帯電話に大手通販会社をかたり電話があった。「アダルトサイトを含む情報サイトに1年前に登録している。利用料金が1年間未納になっている」と言われ、覚えはなかったが、放置してはいけないと思った。未納料金は30万円で、コンビニでプリペイドカードを買うよう指示された。「コンビニの店員に『詐欺ではないか』と聞かれた時は『大丈夫』と答えるように」と言われていたので、購入時にコンビニの店員に「詐欺ではないか」と聞かれたが指示通り「大丈夫」と答えた。その後、プリペイドカードに記載の番号を相手に伝えたが、よく考えると詐欺ではないかと思う。

(2019年2月受付 20歳代 男性)

【事例5】大手通販会社をかたりサイト利用料金の未納を知らせるSMSが届き、現金を振り込むよう指示された

スマートフォンに大手通販会社をかたり、「サイト利用料金の未納が発生している。本日中に連絡なき場合は法的措置に移行する」とのSMSが届いた。記載の番号に電話をすると、「アダルトサイトの利用料金が30万円未納となっている。民事訴訟の手続きを開始するが、本日中に現金で指定した銀行口座に振込してもらえれば救済措置として95%を返金する」と言われた。相手に名前と生年月日を伝えてしまったが、今後の対処法について知りたい。

(2018年12月受付 30歳代 女性)

(3) 消費者本人を特定すると思わせる情報が記載されているケース

【事例6】「特殊開示通知」とのメールが届き、自分の名前が掲載されていた

「特殊開示通知」という差出人名からメールが届いた。メール内のURLを開くと、ページには自分の旧姓が掲載されていたほか、未納料金約75万円が請求されており、事務手数料1万円を払えば請求を無効にすると記載があった。

1カ月前「有料になります」との件名で大手通販サイト名でスマートフォンにメールが届き、「動画配信無料期間が終わるので解約手続きをするように」とURLが記載されていた。覚えがなかったが、URLを開き、旧姓、実家住所、携帯番号を入力したので、この件が関係あると思う。

(2019年1月受付 20歳代 女性)

3. 消費者へのアドバイス

身に覚えがなければ絶対に連絡しないようにしましょう

架空請求は消費者の情報を完全に特定した上で送られているわけではありません。記載されている連絡先に連絡してしまうと、相手とのやり取りの中で自分の情報を相手に知られてしまい、その情報を元にさらに金銭を請求される可能性があります。法的措置をとる等と言われて不安になっても、身に覚えのない場合は絶対に連絡しないようにしましょう。

架空請求か判断がつかず不安に思ったり、執拗な請求等のトラブルにあった場合には、**すぐに消費生活センター（局番なしの188）や、警察（警察相談専用電話：#9110）へ相談**しましょう。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

*警察相談専用電話「#9110」

「訴訟最終告知」等と記載されたハガキや封書が届くケースもみられますが、正式な裁判手続では、訴状は、「特別送達」と記載された、裁判所の名前入りの封書で郵便職員が直接手渡すことが原則となっており、訴状が郵便受けに投げ込まれることはありません。こうしたハガキや封書が届いても絶対に連絡を取らないようにしましょう。

また、裁判所からの本当の通知かどうかを見分ける方法については法務省のホームページで紹介されています。

・督促手続・少額訴訟Q&A（法務省） <http://www.moj.go.jp/MINJI/minji68-3.html>

4. 情報提供先

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| ・消費者庁消費者政策課 | (法人番号 5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会事務局 | (法人番号 2000012010019) |
| ・警察庁刑事局捜査第二課特殊詐欺対策室 | (法人番号 8000012130001) |
| ・金融庁監督局総務課金融会社室 | (法人番号 6000012010023) |
| ・法務省大臣官房秘書課 | (法人番号 1000012030001) |
| ・経済産業省商務サービスグループ消費・流通政策課 | (法人番号 4000012090001) |
| ・一般社団法人日本資金決済業協会 | (法人番号 6010005003495) |
| ・一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 | (法人番号 4010405010390) |

参考1 実際のはがき、封書、SMS見本（※マスキング済）

図2. SMSの例

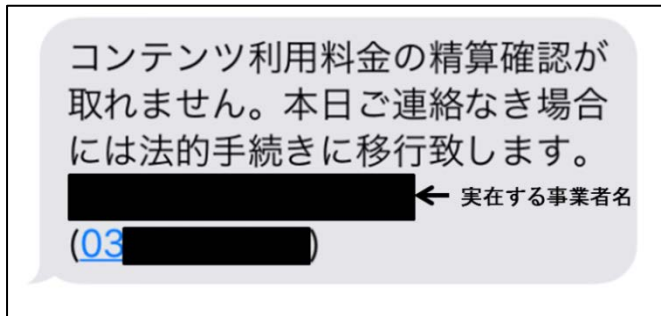


図3. はがきの例

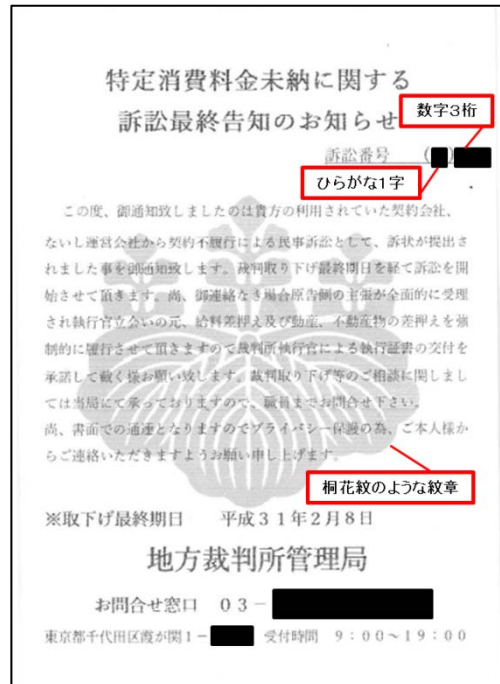
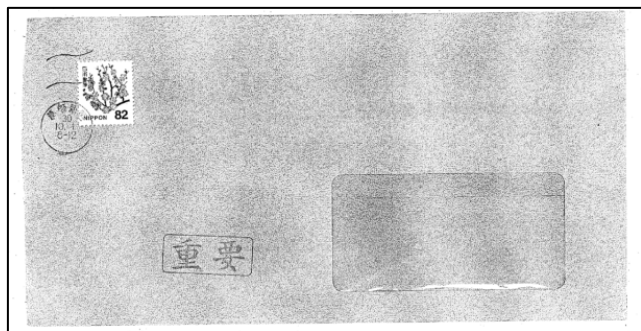
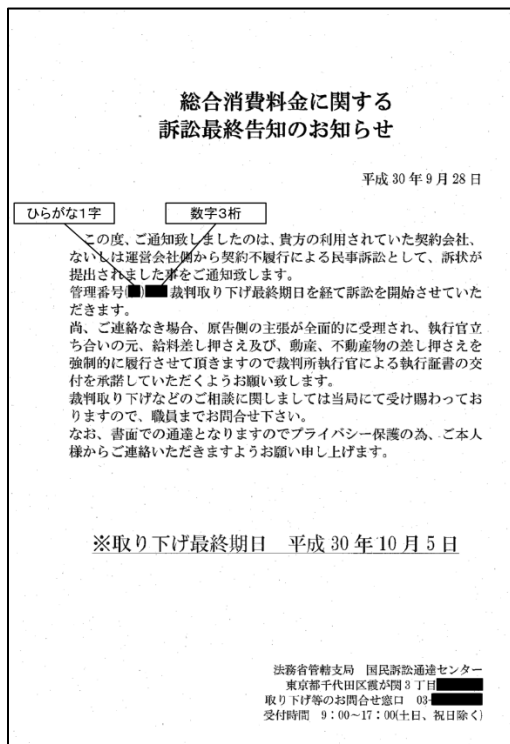


図4. 封書（内容物）の例



参考2 PIO-NETにおける相談の傾向（2014年度以降）

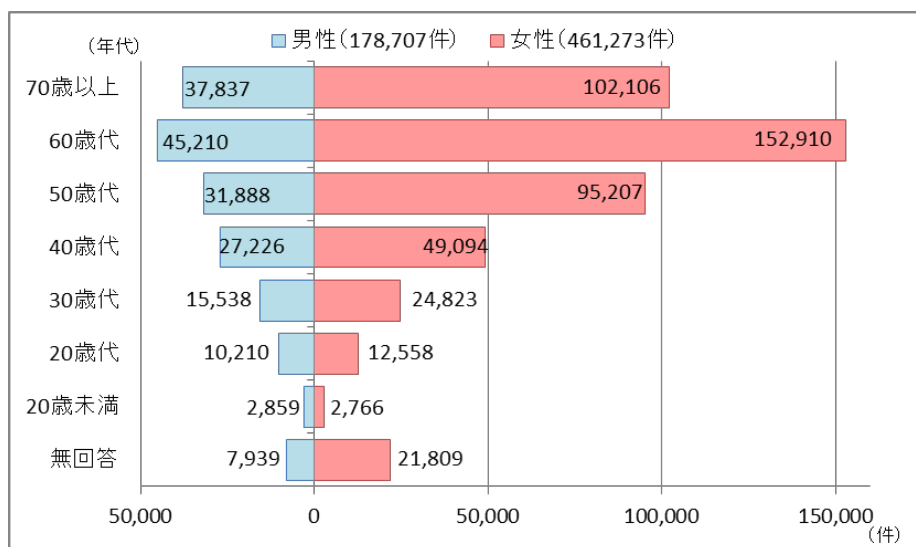
（1）契約当事者の属性

契約当事者の年代をみると、60歳代が198,594件（32.5%）と最も多く、70歳以上が140,286件（22.9%）、50歳代が127,408件（20.8%）と続きます（n=611,794、無回答除く）。

契約当事者の性別をみると、男性が178,707件（27.9%）、女性が461,273件（72.1%）です（n=639,980、性別不明・無回答等除く）。

男女別に契約当事者の年代をみても、男女ともに60歳代が最も多く、70歳以上、50歳代と続きます（図5）。

図5. 契約当事者の年代・性別件数（n=639,980、性別不明・無回答等8,004件は除く）



（2）既支払額

既支払額1円以上の相談における既支払額について、年度別の平均額をみると、2018年度は約50万円でした。一方で、既支払額1円以上のケースの件数と割合はともに前年度比で減少しています（表）。

表. 既支払額1円以上の件数、合計額、平均額（n=11,067）

年度	既支払額1円以上の件数	全体に占める既支払額1円以上の件数の割合	合計額	平均額
2014	1,282	1.9%	7億2,692万円	56.7万円
2015	2,208	2.7%	7億9,203万円	35.9万円
2016	2,616	3.1%	9億7,243万円	37.2万円
2017	3,003	1.5%	13億2,196万円	44.0万円
2018	1,958	0.9%	10億2,797万円	51.2万円

※合計額は千円以下を四捨五入した金額、平均額は百円以下を四捨五入した金額。

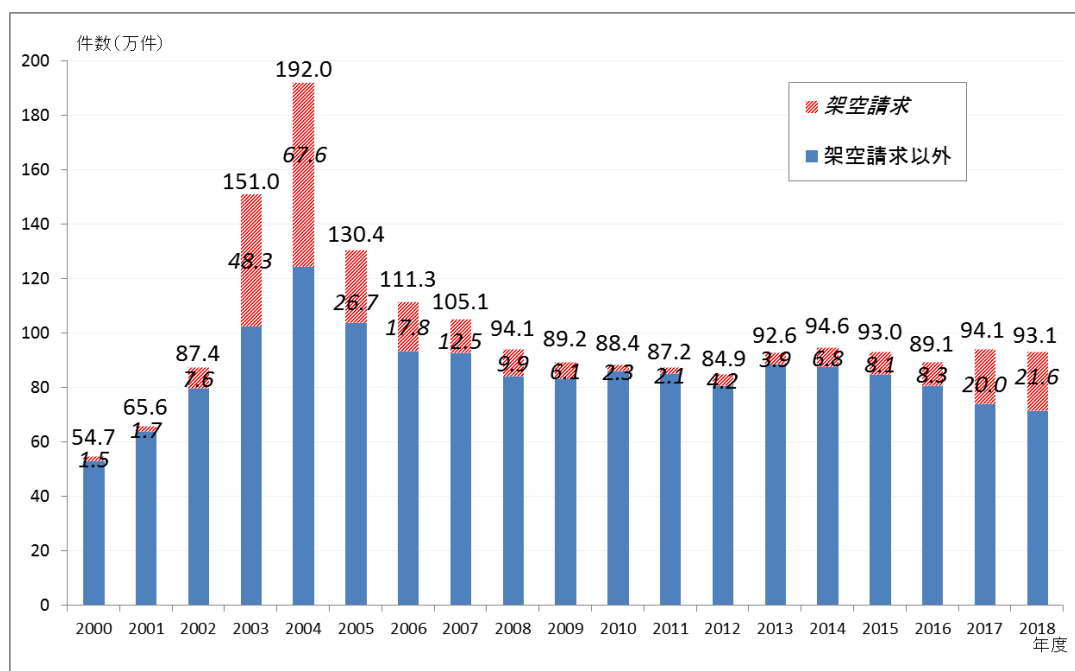
※2017年度の同期（2018年3月31日までのPIO-NET登録分）における既支払額1円以上の件数は2,766件、全体に占める既支払額1円以上の件数の割合は1.5%、合計額は12億4,300万円、平均額は44.9万円。

参考3 架空請求に関する相談の推移

架空請求に関する相談は、2004年度（約68万件）をピークに大きく減少しましたが、2012年度から再び増加傾向にあります。

2004年度頃の架空請求の手口をみると、通信手段としてはハガキ、封書、電子メール、電報があり、手口としては利用した覚えのないツーショットダイヤル、出会い系サイト等の利用料や借金の返済等の名目で金銭を請求するケースがみられました。支払い手段としては、預金口座への振込を指示するケースが多くみられました。

図6. 消費生活相談全体と架空請求に関する相談の推移



※2000～2007年度は、国民生活センター「消費生活年報2018」より引用。2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。