

[特別調査] 「債権取立代行」に係る問題

ー電話等通信回線を通じて提供される情報（ダイヤルQ²、ツーショットダイヤル、インターネット上の有料サイト）、レンタルビデオ等の延滞料などー（概要）

2001年12月5日
国民生活センター
特別調査事務局

I. 調査の目的

消費生活相談窓口には、有料サイトやダイヤルQ²料金取立に関する苦情が連日のように寄せられている。これらは、「全く利用した覚えがない」「無料と表示されていた時間内を利用したのに高額な請求が届いた」「利用はしたが、法外な金額を請求されており、それも執拗な請求で暴力的な言葉で脅す」等の苦情である。これは、電話等通信回線を通じて提供される情報料をめぐるトラブルである。

同様の苦情に、レンタルビデオの延滞料に関するものがある。「返却が遅れたところ、一日あたり千円を超える延滞料が加算され、27万円もの金額を請求されている」「突然、借りた覚えのないレンタルビデオ2本の延滞料100万円を請求された。債権取立代行業者からの請求である。支払わなければならないだろうか」「債権取立代行業者から何度も裁判になったが、10万円は取っていると怖い口調で言われた」等である。

相談現場の感覚では同種の苦情として受けて止められるが、本来、電話等通信回線を通じて提供される情報料のトラブルと、レンタルビデオの延滞料に関するそれとはまったく異質なものである。ただ、この異質なものが相談現場では同質の苦情と感じられるのは、「債権取立代行」が共通項だからである。加えて、業者に恐怖感を抱くケースが多いことと、法外な金額を請求されたといった点が似かよっている。

そこで今回の調査は、「債権取立代行」に焦点を当て、その代表的な苦情となっている「電話等通信回線を通じて提供される情報」をAグループとして、具体的には、①ダイヤルQ²

②ツーショットダイヤル ③インターネット上の有料サイト（出会い系サイトを中心に）とし、これとは異質なレンタルビデオ等の延滞料については「Bーレンタルビデオ等」として取り上げ、被害発生メカニズムから被害の実態までを明らかにし、請求は妥当なのか、支払うべき法的責任があるのか、取立代行業者の行為は正当業務といえるのか、といった事項に対する法的考察を行い、消費者へのアドバイスや取締当局等へ要望することにより、消費者トラブルの改善への方策を探ろうとしたものである。

なお、「債権取立代行・・・」とのテーマからは、あたかも業者らに正当な債権があるかのようなのだが、後述するとおりそもそも消費者に債務が発生していない事案も少なくない。そういう意味からは「債権取立代行・・・」という表現は、消費者に債務があるもので、それを取立てようと代行する・・・と誤解するおそれがあるが、「業者側のいう債権」という意味で使用している。

Ⅱ. サービスの仕組及び被害の実態

今回の調査で取り上げたサービスは、その仕組が複雑なので、まずこれについて解説した後、被害の実態について述べることとする。

1. サービスの仕組と債権取立代行業者の関与

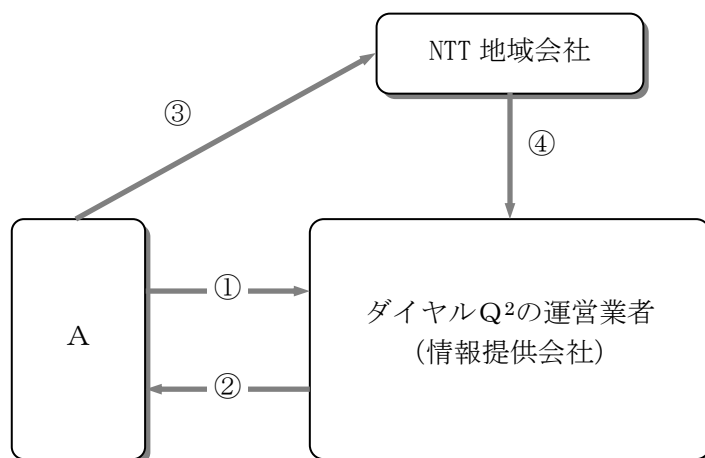
(1) サービスの仕組

A-②ダイヤルQ²

ダイヤルQ²は、消費者が加入電話から「0990」で始まる10桁の情報提供事業者（以下、「IP」）の電話番号に電話して、IPから有料で情報の提供を受けるシステムのことである。情報料はNTT東日本・NTT西日本（以下、NTT地域会社という）が回収代行を行うものである。仕組は次に示す図のとおりである。

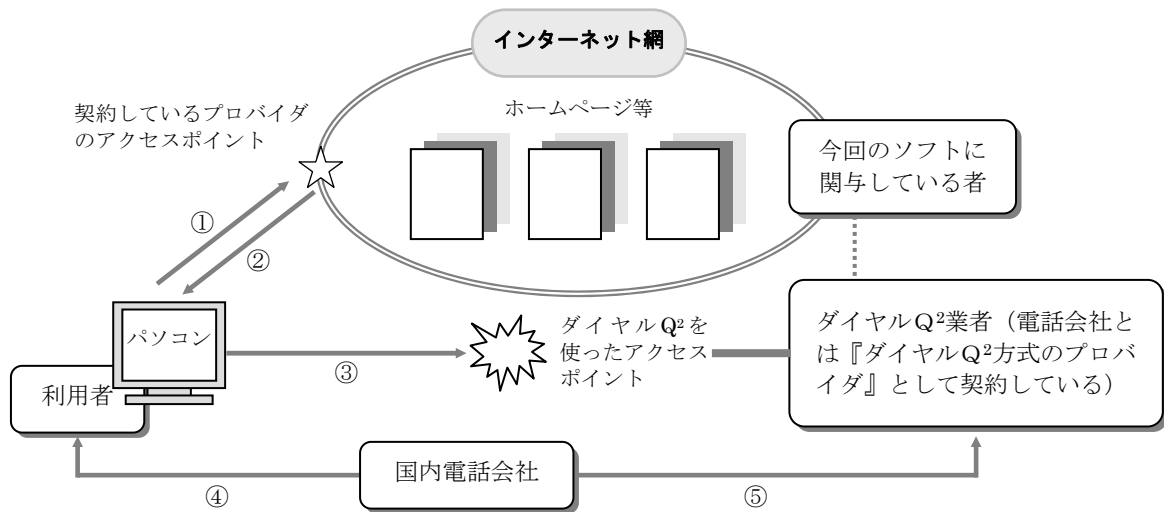
これは、NTT地域会社の契約約款に、ダイヤルQ²の情報料についてはNTT地域会社がIPに代わって加入電話契約者から回収できることが明記されており、加入電話契約者はNTT地域会社による回収代行を承諾したことになるからである。

なお、一般名称のように用いられているが、NTTが商標として登録したもので、電話回線を利用した情報提供サービスの一つである。



- ①利用申込者Aが電話をかける（情報提供会社は「0990」で始まる電話番号）
- ②情報が利用申込者Aに提供される
- ③通話料及び情報料の請求の支払（情報料についてはNTT地域会社が回収を代行している）
- ④Aから徴収した情報料の中から手数料を差し引いて支払う

ダイヤルQ²につなってしまうケース



- ①インターネットの接続によってインターネット上のホームページを閲覧
- ②あるホームページで、ダイヤルQ²に接続するソフトをパソコンにダウンロードしてしまう
- ③以後、インターネットに接続するたび、契約しているプロバイダのアクセスポイントではなく、ダイヤルQ²を使ったアクセスポイントに接続される
- ④変わったアクセスポイントまでの通話料とダイヤルQ²の情報料の請求
- ⑤回収した情報料が払われる

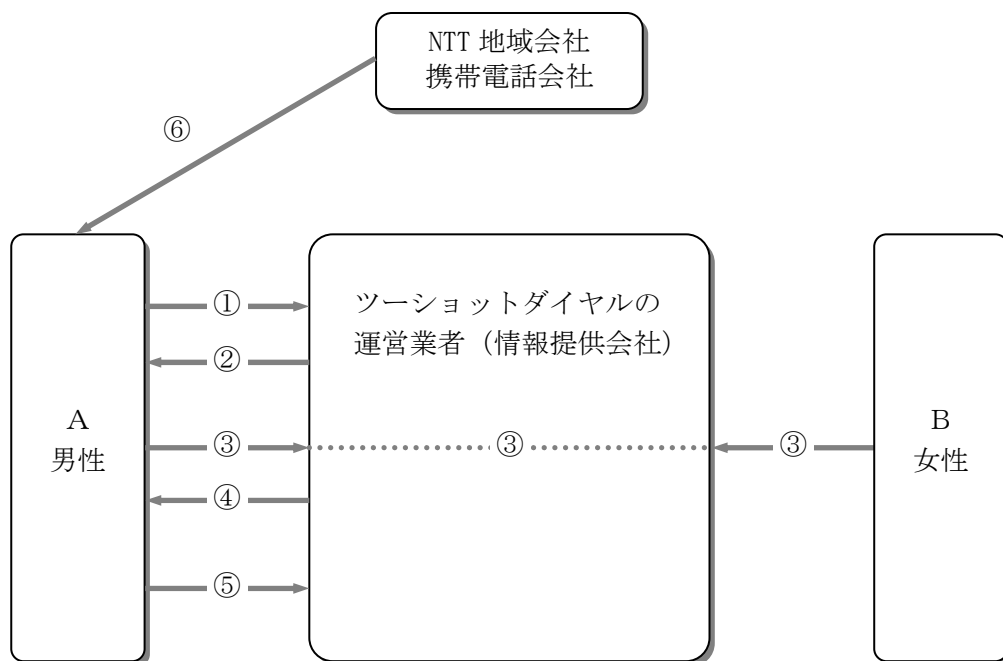
(補足) 上記は電話会社の回線 (加入電話回線、ISDN 回線) のケースである

A-⑥ ツーショットダイヤル

ツーショットダイヤルは、電話情報サービス提供者 (以下、サービス提供者) のコンピュータを仲介にして、見知らぬ男性と女性を自宅等の電話 (携帯電話・PHSから利用できる業者もある) を使って会話させるサービスである。男性利用者には利用料金の支払いが必要だが、女性利用者は無料であることが多い。

代金を前払いする方式のものと後払いする方式のものがある。前払いのものは、ID番号とパスワードや暗証番号が記載されているプリペイドカードを事前に購入し、サービス提供者が開設している特定の電話番号にダイヤルして、コンピュータの音声ガイダンスに従って、プリペイドカードに記載されているID番号や暗証番号を電話機からダイヤルすることによってサービスの提供を受ける仕組みのものである。前払いしてあった料金分の利用が終わればサービスは提供されないため、利用後の料金請求がないため、料金請求に関するトラブルはない。

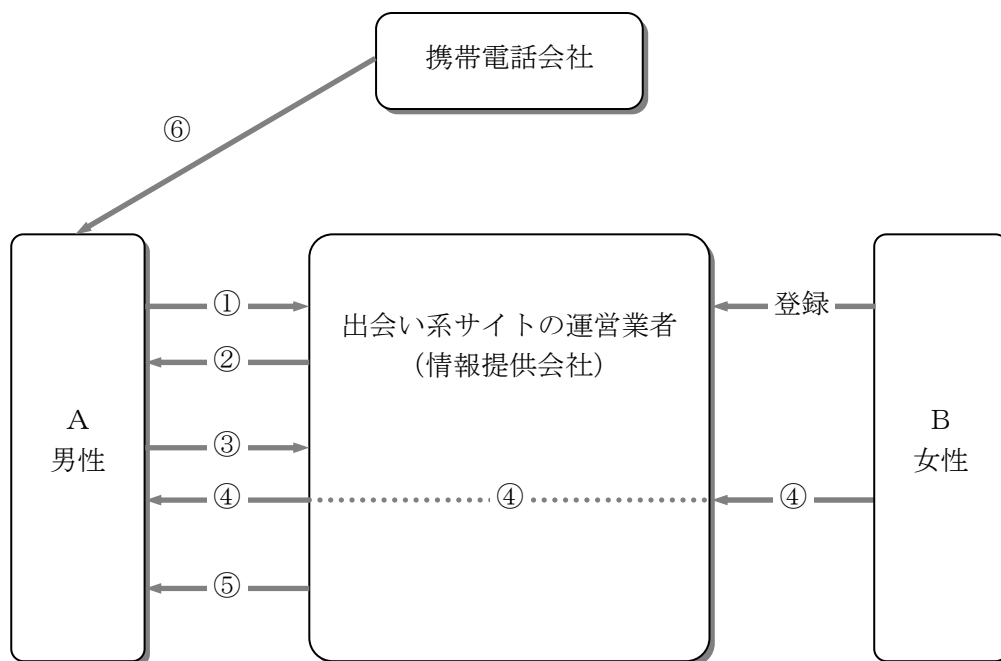
トラブルが多いのは後払い式のものであり、その仕組みは次のとおりである。



- ①利用申込者Aがサービス提供者に電話（携帯電話、PHSも利用可能）をかけて、そのとき使用している電話の電話番号と任意の暗証番号をダイヤルして電話を切る
- ②サービス提供者から電話がかかってくる。Aは受話器を取り、①で通知した電話番号と暗証番号を改めてダイヤルする。業者側でこれが①で控えたものと一致することが確認できれば登録が完了する
- ③Aはサービスを利用するため、サービス提供者の指定した電話番号をダイヤルする。応答後、登録時に用いた電話番号と暗証番号を入力し、Bと話をする（このときBも電話をしてきている）
- ④情報料はサービス提供者のコンピュータに記録された利用時間に応じて算出され、利用者に情報料と支払い期限等が告げられる
- ⑤情報料は、振込み用紙（専用の用紙ではなく銀行に備え付けのもの）に自分の名前（本名でなくても構わない）・登録に用いた電話番号・暗証番号を記入して、サービス提供者が指定した銀行口座に振り込む
- ⑥電話会社あるいは携帯電話会社より通話料の請求

A-③インターネット上の有料サイト（出会い系サイトについて）

「出会い系サイト」とは、見知らぬ人同士が知り合い、交流を持つことを目的としたインターネット上のサイトのことである。本来、出会い系サイトは異性間の出会いとは限らず、料金も無料のところも多いが、消費者トラブルの現場において苦情相談が寄せられるもののほとんどは異性間の「出会い」のためと称するサイトで、男性からは利用料を徴収するものである。このサービスはパソコンや携帯電話のインターネット接続機能を使って利用するものである。携帯電話を利用した場合の仕組の一例は次のとおり。



①利用申込者Aが情報提供会社にアクセスし、メールアドレスや携帯電話の番号を入力して登録を行う（Bも何らかの登録を行う）

アクセスは、雑誌等の広告や携帯電話加入者にアトランダムに送りつけられる電子メールをもとに行われることが多い。なお、電子メールを見て利用するときには、広告中のURLにカーソルを合わせてボタンを押すだけできるため安易に申し込んでしまうことになる

②業者からAにパスワードが通知される

③パスワードを使いログインする。情報提供会社のサイトを開き希望する相手を選択し、その人物（たとえばB）に電子メールを送ってもらいたい旨サイトに書き込む

④Aの書込みを見たBが返信したいと思ったときは、Aに返信の電子メールを送信するようサイトに依頼する

⑤情報提供会社から情報料の請求

⑥携帯電話会社より通信料の請求

Bーレンタルビデオ等

このサービスは、店舗に出向き、会員登録を行い会員カード等を作成しビデオ、CD等を一定期間借り返却するものである。

これまで見てきたダイヤルQ²やツーショットダイヤル、出会い系サイト等の業者は、どこで誰がどんな料金体系で営業を行っているのかが不透明で、ある意味ではアングラ産業的業態であるが、レンタルビデオ等の業者は、店舗を構え、ビデオテープ等といった形あるものを貸し出して営業している点で、社会に広く認知された業態といえる。

しかし、入会時に会員規約を渡してない業者があることや会員規約が渡したとしても延滞料や損害賠償について具体的記載がないこと等の問題が見受けられる。

また、返却の際受領書等を発行していないこと等管理が十分とはいえない業者もある。

(2) 債権取立代行業者の関与

前項でそれぞれのサービスの仕組について述べた。ここで発生した料金の回収を情報提供業者が（手続きが正当かどうかは別として）他の者に依頼あるいは譲り渡すことによって、当該調査で取り組んだ「債権取立代行」の問題が発生することになる。

なお、⑥ツーショットダイヤル©インターネットの有料サイトでは、仕組のとおり、利用者の住所等の個人情報は分からないシステムになっている。つまり、サービス提供業者が利用者を知るための手掛かりは、利用者が登録に使った電話番号や電子メールのアドレス程度のはずである。

しかし、利用者が交渉の過程で自宅住所等を伝えてしまったり、パソコンの操作に不慣れなために送信してしまったりすることもある。さらに、これらのこととは別の何らかの方法（電話番号から住所を調べるソフト「逆引電話帳」等）により、情報を入手している様子もうかがえる。

2. P I O - N E T にみる苦情相談の動向

(1) 「A-電話・オンラインによる情報提供サービス」の債権取立代行に関する苦情相談の傾向

2000年4月以降の約1年半にPIO-NETに寄せられた「電話・オンラインによる情報提供サービス」に関する苦情相談は39,738件ある。このうち85.0%に当たる33,794件は「代金の請求が不当である」（以下、不当請求という）の苦情相談である。（表1参照）

この33,794件の苦情相談は、①債権取立代行業者からの請求だけではなく、サービス提供者からの請求が含まれている、②消費者が実際に利用しているケースだけでなく、利用したかどうか記憶が明確でないものも含まれている、③滞納している代金の請求だけではなく、単なる代金の支払請求に関するものも含まれている等の理由で、本調査が対象としている債権取立代行業者の苦情相談より範囲が広がっている。

この種のサービスが登場して間もないため、相談者自身の認識・自覚が欠如して申し出内容が明瞭でないこと、もともと業者の取立の根拠が不明瞭であること等の理由による。したがって、以下に述べる統計は、これらをすべて含む件数についてのものである。

参考までに記すと、国民生活センター（相談部）が同時期に受け付けた電話・オンライン情報提供サービスの苦情相談のうち、債権取立代行業者の関与しているものは19.4%（148件）であった。

①苦情相談件数

件数の推移は表1のとおりである。本年度の件数は前年同期（3,921件）の3倍以上の件数に達しており、著増していることが明らかである。

（表1）電話・オンライン情報提供サービス苦情相談件数（2000・01年度）

	2000年度	2001年度（前年同期）	計
①苦情相談件数	24,574件	15,164件（5,105件）	39,738件
②上記のうち「不当請求」に関するもの	20,850件	12,944件（3,921件）	33,794件
②/①	84.8%	85.4%（76.8%）	85.0%

（注）2001年度の数字は11月20日までの入力分である。

以下、この「不当請求」に関する苦情相談件数（33,794件）について、請求金額、契約当事者の性別、年齢層別、職業別について述べる。（不明は除く）

②契約当事者の属性

・性別

男性26,269件（82.8%）、女性5,465件（17.2%）と圧倒的に男性が多い。（全相談では、男性4対女性6の割合）

・年齢

30歳代が7,321件（23.6%）（全相談では23.9%）と最も多く、次いで20歳代6,700件（21.1%）（全相談では25.4%）である。40歳を境に50%ずつを占めており、若者と中高年の苦情相談の比率は同じである。20歳未満は1,435件（4.0%）（全相談では2.7%）である。平均年齢は41.4歳である。

・職業

給与生活者 18,740 件 (62.4%) (全相談では 45.0%) が最も多い。なお、学生は 2,095 件 (7.0%) (全相談では 4.9%) である。

③請求金額

2000 年度の相談のなかで、請求金額について記載されているデータ 6,127 件の集計を行ったところ、総請求金額は 5 億 8383 万円、平均請求金額は 9 万 5 千円であった。請求金額の最高額は 245 万円であった。(表 2 参照)

(表 2) 請求金額

	集計件数	請求総額	平均請求金額	最高請求金額
電話情報提供サービス	4,909 件	467,352,881 円	95,203 円	2,450,000 円
オンライン情報提供サービス	1,218 件	116,479,293 円	95,632 円	1,688,426 円
計	6,127 件	583,832,174 円	95,288 円	2,450,000 円

(2) 「B- レンタルビデオ等」の債権取立代行に関する苦情相談の傾向

①苦情相談件数

レンタルビデオ等に関連した苦情相談件数は、2000・01 年度に 2,345 件あり、このうち最も多いものは「債権取立代行の苦情相談」であり 1,621 件 (69.1%) もある。

また、前年同期 (423 件) の 57.2% 増となっており増加傾向にあることが明らかである。

(表 3 参照)

ただし、この中には本人が借りたことによるトラブルか、紛失した会員カードを拾得者が無断で利用したことによるトラブルか、明確に債権取立代行業者の債権回収のケースなのか、必ずしも特定できないものも含まれている。

(表 3) レンタルビデオ等に関する苦情相談件数 (2000・01 年度)

	2000 年度	2001 年度 (前年同期)	計
①苦情相談件数	1,439 件	906 件 (662 件)	2,345 件
②上記のうち、債権取立代行に関するもの	956 件	665 件 (423 件)	1,621 件
②/①	66.4%	73.4% (63.9%)	69.1%

(注) 2001 年度の数字は 11 月 20 日までの入力分である。

以下、この「債権取立代行」に関する苦情相談件数 (1,621 件) について、請求金額、契約当事者の性別、年齢層別、職業別について述べる。(不明は除く)

②契約当事者の属性

・性別

男性 1,215 件 (79.6%)、女性 311 件 (20.4%) と男性が約 4 倍多い。(全相談では、男性 4 対女性 6 の割合)

・年齢

20歳代が916件(60.7%) (全相談では25.4%)と最も多く、次いで30歳代374件(24.8%) (全相談では23.9%)である。また、20歳未満は122件(8.1%) (全相談では2.7%)である。若者が圧倒的に多く20歳代が6割、20歳未満の8%を併せると7割近くに達する。94%が30歳代以下である。なお、平均年齢は27.3歳である。

・職業

給与生活者が1,015件(71.9%) (全相談では45.0%)と最も多い。次いで学生165件(11.7%) (全相談では4.9%)である。これらは、全相談よりも割合が高い。

③請求金額

2000年度の相談のなかで、請求金額について記載されているデータ543件の集計を行ったところ、総請求金額は2億1221万円、平均請求金額は39万3千円であった。請求金額の最高額は576万円であった。(表4参照)

(表4)請求金額

集計件数	請求総額	平均請求金額	最高請求金額
543件	212,209,593円	392,981円	5,760,000円

3. 苦情事例

当該分野の相談は、相談内容の特質もあってセンターが消費者や事業者と面談して解決策を話し合うといった場を設けることができない場合が多い。

以下に先ず典型的な事例としてインターネット上の有料サイト（出会い系サイト）に関する事例について考え方（助言内容）等まで述べたものを紹介して、それ以降苦情内容のみ掲載することとした。

携帯電話で出会い系サイトを利用したとして 2,000 円を払うようにメールがあった。そのまましておいたところ今月になって電話やメールで 36,000 円の請求があった。明細書等書類はない。

今回請求して来ているのは、初めの請求をしてきた業者ではない。初めの業者はメールを削除したため連絡が取れない。

今回の業者に住所や電話番号を聞かれて話してしまった。業者は「債権譲渡された。明細は出せない。やり取りはメール上です」と言っている。(20 歳代 男性 会社員)

〔助言〕

- ①債権譲渡されたと主張しているが、正当な手続きを経ているのかどうか明らかでないので、今回請求してきている業者に支払う必要はない。
- ②サイトに有料か否かを含め料金に関する表示があったかどうか確認すること。料金に関する表示がなかった場合には業者が消費者に料金を請求する法的根拠はない。また、表示が分かり難かった場合にはこの点を指摘し、支払額について交渉してみる。
- ③表示に問題がなかった場合は、請求額 36,000 円の内訳等について説明を求め、利用した分についてのみ支払い、その他（たとえば法外な延滞金や調査費等）納得のいかないものについては支払に応じないこと。ただし、①で述べたとおり今回請求してきている業者に支払う必要はない。
- ④業者に住所や電話番号を教えてしまっているが、本来はこれらの個人情報について業者は必ずしも知っているとは限らない。今後は勤務先等新たな情報を与えないこと。
- ⑤今後必要に応じて再度センターの相談すること。

〔問題点〕

- ①当初 2,000 円の請求であったものが、短期間のうちに 18 倍の請求額となっている。
- ②債権譲渡されたと主張しているが、正当な手続きを経ているのかどうか明らかでない。

以下は苦情内容のみ掲載

A-④ダイヤルQ²

①昨年1月頃、電話会社からダイヤルQ²の利用料(約3万円)を請求された。インターネット利用中にダイヤルQ²につながったらしいが、使用した覚えがなかったので、電話会社に「払いたくない」旨の申し出をし、送られてきた書類に記入し提出した。

その後、事業者から送られてきた請求書を見て初めて“事業者への支払を拒否したこと”と住所、電話番号が事業者へに通知されたことを知った。このことについて電話会社からは何の説明もなかった。説明を怠った電話会社にも責任があると思う。

なお、請求して来ている業者と利用したと言われている業者とは異なった名称である。
(40歳代 男性 会社員)

②インターネットを利用中にダイヤルQ²につながり、カード払いだったため信販会社から料金の請求を受けた。1月分は約5万円(通信料及び情報料の合計)、2月分約5万7千円(同)である。1月分については支払済みだが、2月分は口座を空にしておいたので引き落とされなかった。

電話会社と支払拒否について話していたが、申し出た日について争いがあり、その日が遅すぎるので支払拒否できないと言われ、その交渉をしていたところ日数が経ってしまった。先日、信販会社から電話があり、「払ってもらわないと7年間カードが使えなくなる。ブラックリストに載る」等と脅迫めいたことを言われた。(40歳代 男性 会社員)

A-⑤ツーショットダイヤル

①電話情報提供サービスを利用し代金を払ったところ50社から情報料の請求がきた。

請求書に払わなければ職場を訪問する等とあり、職場での立場が心配で支払った。今までの合計で160万円支払ってしまったが、いつまで請求が続くのか不安。請求してきている業者のなかには、債権譲渡をするような様子のももある。

また、利用した回数に比べて請求してきている業者の数が多。(20歳代 男性 会社員)

②過去において、ある業者に対して使った分(息子が使用していた)のみツーショットダイヤルの料金を払ったことがある。以後は使用していないにも拘わらず使用料、手数料、文書料等を請求されて困っている。なお、電話は夫名義である。

約3年前の8月、脅しとしか思えない請求がきた。これに対し、内容証明郵便で「仕事の都合でこの時期は留守にしていた。一切利用していない。払う意思はない」と通知した経緯がある。

今回また請求があり、請求書と共に「貴殿の名誉の為に忠告する。支払わなければ大恥をかく。私共の集金部隊は、言葉を理解出来ない者が過半数を占める。その時になって何か言われても手遅れ」という書面が入っていた。

さらにその後(99年3月)、夜間に情報料の取立人が留守宅に来てドアにメモを挟んでいった。この3ヶ月後、また支払催促の手紙がきた。(50歳代 男性 会社員)

A-⑥インターネットの有料サイト(出会い系サイトを中心に)

①約2ヶ月前出会い系サイトを利用した。同じ日に数サイトを利用し、3社から請求があり2社分は支払ったが1社分はそのままにしておいたところ、1,800円の請求であり3日以内に支払うようになっていたが、2ヶ月たって別の業者から10万6800円の請求がきた。住所も教えていたので自宅にも連絡があり家に行くと言われている。使った分は支払うが

請求金額全てを支払う義務はあるか。業者も怖い。(20歳代 男性 会社員)

Bーレンタルビデオ等

①今年の1月、ビデオを4本借りたが、返却が遅れて、1本につき1日当たり1,320円の延滞料が加算され、26万9千円を請求された。ビデオ店から返却するよう催促があったらしいが、家を留守にしている気がなかった。

請求書は、ビデオ店からではなく“債権管理組合”と称するところから来ている。請求が別業者に変わるとの連絡は受けていない。今後どのようにしたらよいか不安である。(20歳代 男性 会社員)

②突然、借りた覚えのないレンタルビデオ2本の延滞料985,800円の請求を受けた。レンタルビデオ店のカードは紛失したらしく手元がない。そのレンタルビデオ店とは借りたとされる直前に借りたレンタルビデオの延滞料のことで店員ともめたこともあり、それ以降は利用していない。

もしかしたら、不正にカードを使用したのかもしれない。請求してきたのは、レンタルビデオ店ではなく、債権取立代行業者である。債権譲渡の通知はレンタルビデオ店からもらっていない。支払わなければならないのだろうか。(20歳代 男性 会社員)

* () 内は契約当事者の属性である

Ⅲ. 消費者相談からみた債権取立代行の問題点

①実際に利用していない利用料や意図しない接続によって発生した料金について請求されることがある

インターネットを利用する際のアクセスポイントを不正な手段によって書き換えられたこと等によって利用料が発生することがある。

また、ツーショットダイヤルでは電話加入者以外の第三者に使用が予想されるケースでの請求もなされている。

レンタルビデオ等の場合は、会員証を紛失したり、盗まれたりした結果、会員として登録されている者ではない他人が、その会員証を利用してビデオの貸し出しを受け、実際には利用していないにも拘わらず、登録上の会員宛にレンタル料や延滞料の請求がなされるケースもある。

②不明瞭な（誤解を起し易い）表示のものがある

ツーショットダイヤルや出会い系サイトにおいては、「10分間だけ無料」という広告を見て10分以内の利用しかしていないのに料金を請求されたといった相談が多い。これは、料金表示が誤解を生み易いあるいは誤解させて申し込みをさせるかたちをとっている業者が少なからず存在するためと考えられる。

③取立権限があるのかどうか疑問が多い

取立の委託の場合は、実際のサービス提供業者からその利用料等の債権の取立をすることについての事務処理の委託を受けているか、あるいは債権の請求や弁済の受領について代理権を授与されていることを裏付ける資料や証拠を提示する必要があるが、これらの資料を提示するケースは極めて稀で、そもそも民事上も正当な取立権があることすら疑わしいものが圧倒的である。

また、債権譲渡は譲渡する債権者から債務者に対して債権譲渡の通知を行わないと債権譲渡を対抗することができないが、実際のサービス等の提供業者から債権譲渡通知がなされる場合は殆どないものと思われる。

この他に、債権の保全、調査、管理等を業務内容としてうたう「債権管理組合」と称するところからの取立がなされる場合がかなりある。

組合からの請求という体裁を取ってはいるが、実際には業務執行の委託を受けている取立業者からの請求に過ぎず、弁護士法に違反するおそれが高い。

④支払義務のない者に対して請求をしていることもある

ダイヤルQ²やツーショットダイヤルの利用料の取立に際して「加入電話契約者には支払義務がある」との虚偽あるいは欺瞞的な説明を行い、消費者の無知や窮状に乗じて、支払わせている例も多い。

⑤威圧的あるいは消費者が不安や恐怖を抱くような取立が行われている

「支払ってもらわないとカードが使えなくなる。ブラックリストに載る」「払わなければ職場を訪問する」「貴殿の名誉の為に忠告する。支払わなければ大恥をかく。私共の集金部隊は、言葉を理解出来ない者が過半数を占める」等の言辞を弄して、消費者が不安や恐怖を抱くような取立が行われている。

⑥利用料やレンタル料、延滞料に加えて、高額の調査費用や取立費用、損害金や違約金等が請求されている

正当な権利行使というよりも、これらの情報提供やサービスの利用、ビデオレンタル料等の請求を口実に、調査費用や取立費用といった名目で暴利を得ようとする不正な行為といえる。

IV. 被害の防止と救済に関する法的考察

①支払義務について

実際に利用していないダイヤルQ²やツーショットダイヤルの利用料については加入電話契約者に支払義務はないし、名義を冒用されて借りられたレンタルビデオのレンタル料や延滞料についても原則としてレンタルビデオ店等の会員であることだけで支払義務を負うものではない。

また、ダイヤルQ²やツーショットダイヤルの利用者の場合であっても、特約でもない限り、通常の利用料金以外に調査費用や取立費用を負担する義務はないし、遅延損害金についても、特約がない限り民法あるいは商法所定の利率（年5%あるいは6%）を超えて支払う義務はない。仮に遅延損害金利率について特約があったとしても、消費者契約法9条2項所定の年14.6%を超えて支払う義務はない。

消費者が、支払義務がない旨を回答しても、さらに執拗に取立を続ける場合には、不法行為となるばかりではなく、態様によっては強要罪、恐喝罪、詐欺罪等の犯罪に該当する場合もある。

②債権者自身による取立について

消費者に支払義務がある場合に、その債務の履行を債権者自身が求めること自体は法律上当然の権利行使であり、とくに問題はない。

しかし、ダイヤルQ²やツーショットダイヤルの場合には、請求者が実際に情報提供やサービス提供を行った者であるかどうかすら不明である場合も多いし、また、このような請求者の立場を明示や説明しない者も少なくない。また、自分たちは取立代行ではなく実際のサービス提供者であると主張するものの、その裏付けとなる資料も根拠の説明も満足しない業者もある。

また、ダイヤルQ²の業者では、加入電話の契約者であることだけを理由に、支払義務があるかのように主張して消費者を欺罔したり、誤解させる業者もあるし、また、ツーショットダイヤルの業者には、ツーショットダイヤルの仕組みから、サービス利用の際にコンピュータによって当該電話から利用されたことが確認されているから、加入電話契約者に支払義務があると主張する業者もある。ツーショットダイヤルの場合、確かに最初の登録時点では、当該加入電話契約者の回線が接続されている電話機から登録がなされ、その電話が利用されたことは確認できるかもしれないが、その電話を実際に誰が利用したのかを確認することは、システム上不可能である。

③第三者による取立について

情報提供やその他のサービスの提供を実際に行った業者以外の者（取立業者等）が、実際の利用者に利用料等の債権の支払を請求するためには、少なくとも民事上は、これらの

債権の譲渡を受けて取立業者自身が債権者になるか、あるいは実際のサービス等の提供者から債権回収をなし得る権限（取立の代理権を授与あるいは委任）の付与を受けた上で行う必要がある、また、債権譲渡を債務者に対抗するには対抗要件（民法 467 条）が必要である。

取立の委託の場合は、実際のサービス提供者からその利用料等の債権の取立をすることについての事務処理の委託を受けているか、あるいは債権の請求や弁済の受領について代理権を授与されていることを裏付ける資料や証拠を提示する必要があるが、これらの資料を提示するケースは殆どなく、そもそも民事上も正当な取立権があることすら疑わしいものが殆どである。

また、債権譲渡は譲渡する債権者から債務者に対して債権譲渡の通知を行わないと債権譲渡を対抗することができないが、実際のサービス等の提供者から債権譲渡通知がなされる場合は殆どないものと思われる。

債権管理組合と称するところからの請求についても、組合からの請求という体裁を取ってはいるが、実際には業務執行の委託を受けている取立業者からの請求に過ぎず、前述の場合と同様の問題があるし、このような形態による取立代行は、弁護士法に違反するおそれが高い。

なお、利用料や延滞料に加えて、高額な調査費用、取立費用、損害金や違約金等が請求されている例があるが、これらの費用は債権者が負担すべきものであり、法律上の根拠なくして債務者に当然に請求できるものではない。このような取立は、正当な権利行使というよりも、これらの情報提供やサービスの利用、ビデオレンタル料等の請求を口実に、暴利を得ようとする不正な行為とみられる。

④取立規制について

弁護士でない者が、「法律事件について業として法律事務を取り扱う」ことは弁護士法が禁止している（弁護士法 72 条）。また、他人の権利を譲り受けてその権利の実行を業とすることも禁止されている（弁護士法 73 条）。これらの禁止に違反すると、刑事罰（2 年以下の懲役または 100 万円以下の罰金）に処せられる。

支払義務のない者に対して、支払義務があると勘違いさせるような言動等により、これらの者を錯誤に陥れて支払をさせた場合には、詐欺罪（刑法 246 条）が成立する。

取立を受けている者が支払義務を負っている場合であっても「他人に対して権利を有する者が、その権利を実行することは、その権利の範囲内であり且つその方法が社会通念上一般に忍容すべきものと認められる程度を越えない限り、何等違法の問題を生じないけれども、右の範囲程度を逸脱するときは、違法となり、恐喝罪の成立することがあるものと解するを相当とする」と判示されている（最判昭和 30 年 10 月 14 日刑集 9 卷 11 号 2173 頁）。

また、取立行為が暴行・脅迫、住居侵入、不退去等の犯罪に該当する場合やこれに準じる行為の場合には、当然に不法行為上の違法性も認められる。これらの行為による取立の場合には、取立の相手方が支払義務を負っているか否かは関係なく、不法行為が成立する。

なお、貸金債権の取立については、貸金業法 21 条が「貸金業者又は貸金業者の貸付けの契約に基づく債権の取立について貸金業者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立をするに当たって、人を威迫し又はその私生活若しくは業務の平穩を害するような言動により、その者を困惑させてはならない。」と取立行為の規制を行っており、さらに、同条に関する「事務ガイドライン」の（取立行為の規制）では、不当な取立行為として列挙されている。

ダイヤルQ²やツーショットダイヤルの利用料やレンタルビデオのレンタル料や延滞料等の取立の場合であっても、上記のガイドラインで規制されているような取立行為がなされた場合には、原則として不法行為が成立し、取立を受けている者が蒙った精神的苦痛等について損害賠償責任があるものと解される。

V. 消費者へのアドバイス

A-②ダイヤルQ²

〈債権取立代行業者への対応〉

①支払わない旨明確に伝える

第三者に利用されたあるいはインターネット利用時に詐欺的な手法で接続させられた等、NTT地域会社からの請求を拒否したのには正当な理由があったはずである。債権取立代行業者に対してもこういった支払いをしない理由を伝え、その後の請求は拒否すること。

②自分の個人情報を知らせない

請求された時点では、氏名・住所・電話番号は知られていることになるが、勤務先やその電話番号、家族の情報など、新たな個人情報を知らせないこと。

③すぐに支払わない

請求してきている者が正当な手続きを経た請求者でないことも多く、利用していないものや法外な延滞料等を加算して請求してきていることもある。「支払いが遅れるとそれに応じて延滞料を加算する」などの文言等があってもあわててすぐに支払ってしまうのではなく、消費生活センター等に相談すること。また、恐怖を覚えるような取立を受けたときは警察に相談すること。

④架空請求に注意

ダイヤルQ²は、NTT地域会社が代金回収代行を行うサービスなので、必ずいったんはNTT地域会社からの請求があるはずである。事前にNTT地域会社からの請求がないにもかかわらず、業者からいきなり請求を受けたときは、まったくいわれのない架空請求で、請求された人が勘違いしたり関わり合いになるのを嫌がったりして請求額を振り込んでしまうことを狙った手口である可能性が高い。絶対に振り込まないこと。

〈トラブル防止策〉

①契約名義人以外の利用に注意すること

家族・知人など第三者が利用しても、情報料の請求は回線の契約者にくる（支払義務はない）ので、電話回線の十分な管理を行うこと。

②利用するときは音声ガイダンスで確認

利用するのであれば、音声によるガイダンスで料金や情報内容についてよく確認し、納得して利用すること。

③ダイヤルQ²への接続停止措置をとっておくこと

当該サービスを利用する予定のない場合は、NTT地域会社（電話番号116）に申し出てダイヤルQ²への接続停止措置をとっておくとよい。

④プロバイダへのアクセスポイントを書き換えられないように

電話回線を使用してインターネット接続している時、不用意にウェブ上の「OKボタン」をクリックすると、プログラムがダウンロードされたり、外部からコントロールされたり

することにより、アクセスポイントの電話番号が書き換えられてしまう可能性がある。信頼のできるサイト以外では、むやみに「OKボタン」等をクリックしないこと。また、接続時、パソコンの画面上でアクセスポイントを逐一確認すると安心である。

⑤NTT地域会社に情報料の支払いを拒否

「納得して利用したのにもかかわらず支払わない」等支払義務が当然あるにもかかわらず支払いをしないケースを除き、電話会社に対し情報料の支払いは拒否することができる。

また、支払を拒否する際、「情報提供者に対し、支払拒否した人の個人情報を伝えない形での支払拒否」（支払拒否かつ利用者名通知拒否）ができるので、その方法で手続きすること。こうすれば、情報提供者に住所や氏名が知られず、その後請求がくる可能性は極めて低くなる。

A-⑥ツージャョットダイヤル

〈債権取立代行業者への対応〉

①自分の個人情報を知らせない

請求が電話だけで行われている場合は自宅の住所を教えないこと。文書での請求もあるのなら勤務先の連絡先など、今知られている以上の個人情報を知られないようにすること。

②すぐに支払わない

請求してきている者が正当な手続きを経た請求者でないことも多く、利用していないものや法外な延滞料等を加算して請求してきていることもある。「支払いが遅れるとそれに応じて延滞料を加算する」などの文言等があってもあわててすぐに支払ってしまうのではなく、消費生活センター等に相談すること。また、恐怖を覚えるような取立を受けたときは警察に相談すること。

③架空請求に注意

実際には利用していない人に対して「ツージャョットダイヤルの利用料」として請求書を送りつける手口が横行している。請求された人が勘違いしたり関わり合いになるのを嫌がったりして請求額を振り込んでしまうことを狙った手口である。身に覚えのない請求に対しては、絶対に代金を支払わないこと。

〈トラブル防止策〉

①近づかない、かかわらない

サービスの目的だけでなく、事業者が一方的に利用量を計測して課金する料金システムからみても、トラブルに巻き込まれないためには利用しないことが賢明である。

②電話、とくに携帯電話の管理に注意

登録時に使われた電話回線の持ち主に対して請求がくるシステムなので、自分の電話回線を使って第三者に登録されないようにすること。とくに、携帯電話機を紛失したり、盗難にあたりしないよう管理すること。

A-⑦インターネットの有料サイト（出会い系サイトを中心に）

〈債権取立代行業者への対応〉

①自分の個人情報を知らせない

最初の請求の段階で事業者知られているのは電子メールアドレス（や携帯電話番号）程度であることが多い。氏名や住所、固定電話の番号など、今知られている以上の個人情報を知られないようにすること。電子メールで指示された電話番号等にも電話しないこと。

②すぐに支払わない

請求してきている者が正当な手続きを経た請求者でないことも多く、利用していないものや法外な延滞料等を加算して請求してきていることもある。「支払いが遅れるとそれに応じて延滞料を加算する」などの文言等があってもあわててすぐに支払ってしまうのではなく、消費生活センター等に相談すること。また、恐怖を覚えるような取立を受けたときは警察に相談すること。

③携帯電話の番号変更や解約

請求が携帯電話への電話や電子メールだけで、支払い義務がないと判断される場合はこれ以上の請求を遮断するための方策として、携帯電話の番号変更や解約することもひとつの方法である。

〈トラブル防止策〉

①広告メールに反応しない

このトラブルは、インターネットに接続できる携帯電話に送られてきた広告メールが発端となるケースが多い。こういったケースでは相手方のペースによって申込みや契約に引き込まれ易い。有料サイトの広告メール中にあるURLにアクセスしないこと。

②利用するときは表示や経営母体を確認

サービスの内容や料金、業者の名称、住所、電話番号等の表示に注意し、少しでも不安のあるときは利用しないこと。

Bーレンタルビデオ等

〈債権取立代行業者への対応〉

①すぐには支払わない

請求してきている者が正当な手続きを経た請求者でないことも多く、利用していないものや法外な延滞料等を加算して請求してきていることもある。「支払いが遅れるとそれに応じて延滞料を加算する」などの文言等があってもあわててすぐに支払ってしまうのではなく、消費生活センター等に相談すること。また、恐怖を覚えるような取立を受けたときは警察に相談すること。

②交渉はレンタルビデオ店と

利用した事実があったとしても債権取立代行業者には支払わず、まずはレンタルビデオ店と交渉すること。交渉時には、「新品ビデオテープの再取得価格」がひとつの目安である。

〈トラブル防止策〉

①信用性の高いレンタルビデオ店を利用すること

会員規約が整備されていること、個人情報の取扱が厳格なことなど、信用性の高いレンタルビデオ店を利用したほうがよい。

②返却期日は守る。会員証の貸与はしない

最良の対策は期限内に返却することである。また、他人に会員証を貸さないこと。

③紛失は届け出る

会員証を紛失した場合は、すぐにビデオ店に届け出て、悪用を防ぐこと。

VI. 警察庁及び業界団体への要望

調査結果をもとに下記に対して消費者トラブルの防止について要望を行った。

(1) 警察庁生活安全局生活環境課生活経済対策室

弁護士法 72 条（非弁護士の法律事務の取扱等の禁止）に違反する債権の取立代行について、より一層の取締を行うこと。

(2) 日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合

①会員に対し、カードの管理について注意を喚起するとともに、これを紛失した場合の対処方法についても周知徹底すること。

②ビデオテープ等を紛失した場合の賠償基準を予め消費者に示すこと。

③ビデオテープ等を返却した際の記録を事業者・消費者双方が保持できるようにすること。

④一定期間以上にわたって返却が遅延した際は、レンタル店自らが返却を促すこととし、第三者に返却の催促や延滞料の取立代行をさせないこと。

⑤上記の点を含めて業界の標準約款を作成し、消費者保護に努めること。

<title>[特別調査] 「債権取立代行」に係る問題 ―電話等通信回線を通じて提供される情報（ダイヤルQ²、ツーンショットダイヤル、インターネット上の有料サイト）、レンタルビデオ等の延滞料など― (概要) </title>