

## 再び増加！架空請求のトラブル

### －請求手段はハガキから電子メールへ－

身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブル<sup>(注1)</sup>は、10年以上前から数多く消費生活センターに寄せられている。ピークであった2004年度には約68万件と、消費生活相談全体の約35%を架空請求のトラブルが占めるといった事態となった<sup>(注2)</sup>。

その後、官民をあげた被害撲滅に向けた注意喚起の取り組みもあり、相談件数は順調に減少していた。しかし、2012年度に入り再び増加に転じている。

請求手段はハガキから電子メールへ変わってきており、請求名目も「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」「有料サイト利用料」などのデジタルコンテンツの料金が多くなっている。

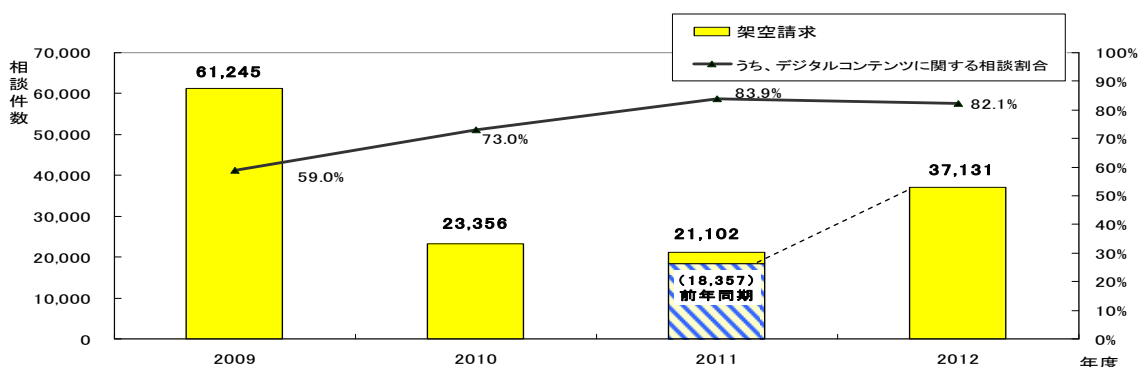
一度業者に連絡をとったり、料金を支払ったりすることで、業者からの請求がエスカレートし、中には100万円以上支払ってしまったケースもある。そこで、最近の相談事例や問題点を紹介し、かつての被害を繰り返さないよう、トラブルの未然防止を呼びかける。

### 1. 相談件数の推移等

PIO-NET<sup>(注3)</sup>をみると、架空請求の相談は毎年大幅に減少してきており、近年では2009年度の約6万件から2011年度は約2万件まで減少した。しかし、2012年度には増加に転じ約3万7,000件と昨年度の前年同期の2倍を超えるペースで相談が寄せられている。(2013年3月21日登録分まで)

請求名目をみると、デジタルコンテンツに関する相談の割合が、2009年度の約6割から2011年度以降は約8割と高まっている(図1)。

図1. 架空請求に関する相談件数



(注1) 架空請求に関するトラブルとは、ハガキや電子メールなどで、一方的に、消費者に身に覚えのない有料情報利用料の支払いや、貸金の返済などの請求に関する苦情相談をいう。

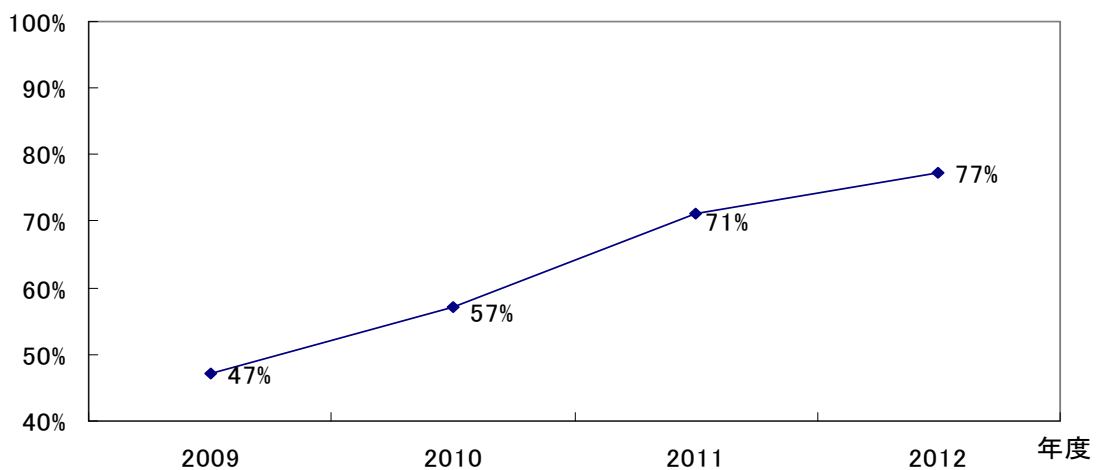
(注2) 相談件数の推移は、『消費生活年報2012』P11参照。http://www.kokusen.go.jp/nenpou/pdf/2012\_nenpou\_04.pdf

(注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)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

具体的には、「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」「有料サイト利用料」というように詳細がよく分からない請求を受けることが多い。

また、請求の手段をみると、電子メールによるものが、2009年度には全体の5割に満たなかったが、2012年度は約8割へと高まっている（図2）。

図2. 架空請求のうち、請求手段が電子メールであるものの相談の割合

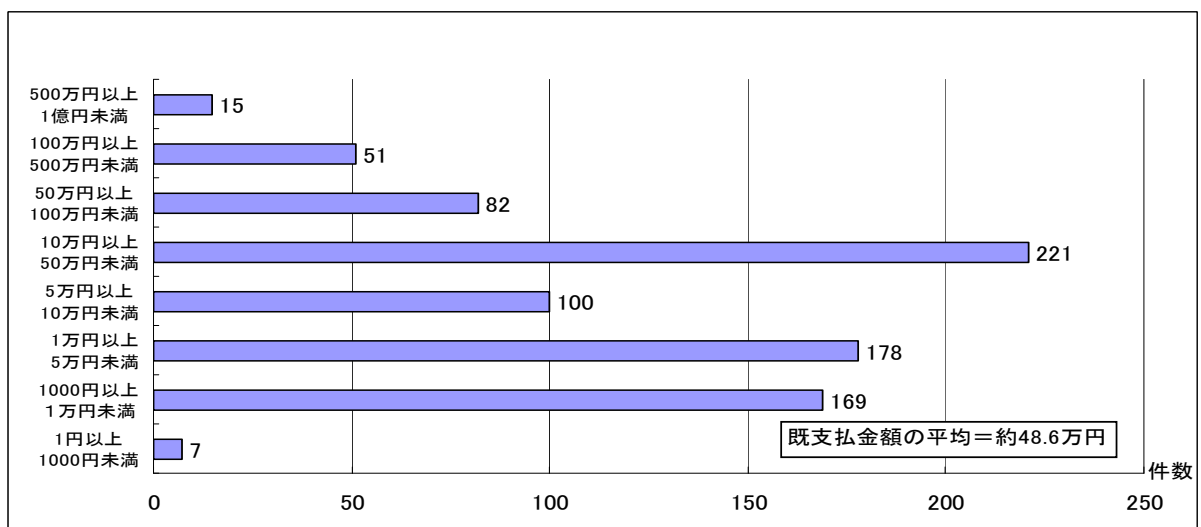


注：件数は、本件のために特別に事例を精査したものである。

## 2. 既に支払った金額（2012年度）

相談の段階で既に業者に支払いをしてしまっているケースは、全体の2.2%（37,131件中823件）と少ない。しかし、その支払ってしまった金額の平均は、約48万6,000円と高額で、「支払う人は少ないが、支払ってしまった人の被害は大きい」という特徴があることがわかる（図3）。

図3. 既支払金額（2012年度）



### 3. 相談事例

#### (1) 支払う前の相談

##### 【事例1】身に覚えのない最終通告メールが届き、業者に電話連絡をするよう求められている

携帯電話に、身に覚えのない「コンテンツ料の未納に伴う最終通告」というメールが届いた。「お客様の携帯端末から以前に登録したモバイル情報コンテンツの管理会社から身辺調査依頼を受けた。無料期間中に退会処理が取られていないため、そのまま放置すると発信者端末電子名義認証を行い、電子消費者契約法に基づき法的措置を行う身辺調査に入る」などの文言や「身辺調査の開始・法的処理への移行の前により良い解決に向かうため、詳細の確認、和解、相談等をご希望の方は翌営業日正午までに問い合わせください」と電話番号が記載されている。今まで請求を受けたことはない。連絡すべきか。

(相談受付:2012年9月、当事者:40歳代、男性、給与生活者、茨城県)

##### 【事例2】「受信拒否設定で督促メールが届かないため」と見知らぬ業者から連絡を求められている

妻の携帯電話に、見知らぬ事業者からメールがあった。携帯電話が迷惑メールの受信拒否設定をしているので、サイト運営会社からの督促のメールが届かないので依頼を受けた事業者だという。有料複合サイト(着信メロディー・天気・懸賞・ニュース・出会い・動画)の長期滞納が続いているため、携帯固体識別番号から追跡し、身元調査、民事訴訟を行うとある。訴訟の差し止め、退会処理希望の方は本日中に大至急連絡をくださいとある。妻は有料サイトの登録をした覚えはないという。

(相談受付:2012年5月、当事者:60歳代、男性、自営・自由業、神奈川県)

##### 【事例3】心あたりのない「登録完了」メールが届き、退会処理をしたら料金を請求された

携帯電話に身に覚えのない業者からの「登録完了」メールが届いた。自分はサイトを利用していないので、「退会処理」をクリックしたら、「有料申請が完了しているので、5,000円の代金清算後でないと退会できない」と再度メールが来た。セキュリティー対策はしている。どうすべきか。

(相談受付:2012年9月、当事者:30歳代、女性、給与生活者、鹿児島県)

#### (2) 支払った後の相談

##### 【事例4】業者に電話をしたら、次々と費用を請求され、支払ってしまった

携帯電話に調査会社からメールが届いた。「退会処理をしないまま放置され、未納になっている。身元調査の依頼が来ているため、本日中に連絡をしてください」と記載されている。以前に携帯電話からアダルトサイトをのぞいたことはある。驚いて電話をしたら、未払い金20万2,000円があると言われ、メール便で「本」として現金を送った。その後、もう2件別のサイトの未納があったという電話があったため、49万1,000円を「本」として宅配便で送った。その後、弁護士を名乗る人から、「簡易裁判所から民事裁判所の方に移ってしまったので、再度68万円を送るように。支払わないと裁判になる。」と電話があった。これからどうしたらよいか。

(相談受付:2012年9月、当事者:50歳代、女性、給与生活者、福岡県)

##### 【事例5】退会処理のために、請求された料金を支払ったら、次々と料金請求メールが届く

携帯電話に身に覚えのない有料サイトの登録完了メールが届いた。覚えがないが、退会申請のボタンを押したら、5,000円を支払うようにというメールが何度も届くため、面倒になり、

電子マネーで支払った。これで、しつこいメールが今後は届かないと思っていたら、その後も退会手続きをするようにという同様のメールが執拗に届き、今は30万円を支払うようにとってくる。これ以上関わりたくないが、自宅などに請求に来られたらと心配だ。

(相談受付:2013年3月、当事者:20歳代、女性、給与生活者、静岡県)

#### 【事例6】架空請求の被害を取り戻したくて探偵業者にも支払ってしまった

覚えのないサイト利用料の請求メールが来た。おかしいと思ったが、事業者に電話をしたところ、「無料登録サイトで期間経過により料金が発生している。サイトが裁判所に申し立てをしているので、弁護士が取り下げるための費用が48万7,000円必要だ」と言われ、指示通り特定郵便で現金を送った。

送金後に、業者からまだサイト料金の未納があると連絡があったため、不審に思い、インターネットで業者名を入れて検索をした。検索結果に自分と全く同じ事例が載っている探偵事務所のホームページを見つけたため、連絡をした。

探偵事務所に「調査費用の入金確認後、調査に入ります」と言われ、15万円を支払ったが、これでよかったのか不安だ。

(相談受付:2012年10月、当事者:40歳代、男性、給与生活者、新潟県)

#### 【事例7】「支払えないなら親、兄弟に支払ってもらう、職場にも押しかける」と脅迫された

2週間前、「サイトを退会していないので接続料が発生している」というメールが来た。1年くらい前に携帯のゲームサイトに登録して月々の使用料が毎月100円程発生していることはわかっていたが、ほとんど利用せず放っておいたことがあるので、請求のメールに記載の電話番号に電話をした。電話で「裁判を起こされなくなかったら、55万9000円払え。お金は必要な分を差し引いてすぐ返す」と言われたので、翌日、業者に指定された通り、内容を「書類」と記入して宅配便専用封筒で現金を送った。さらに4日後、裁判費用として279万9,000円を請求され、また同様に送った。しかし昨日、さらに680万を請求する電話がかかってきた。「そんなお金はない」と言うと280万に減額されたが、それでもお金は足りず、「支払えない」と言うと「裁判を起こす。親、兄弟に支払ってもらう、職場にも押しかける」と言われた。今日中に支払わないといけなく言われているが、どうすればいいか。(※相談受付消費生活センターの調べで、携帯電話のゲームサイトの契約と本件請求は関係ないことが判明している)

(相談受付:2012年12月、当事者:40歳代、男性、給与生活者、滋賀県)

## 4. 相談からみられる特徴と問題点

### (1) 架空請求名目が「デジタルコンテンツ」という形のないものになった

「デジタルコンテンツ」という形のないものは、目に見える商品より買ったか買っていないかについて認識がしにくく、架空請求の内容も詳細が分かりにくい。また、デジタルコンテンツの中には無料で使用できる期間などを設けているものもあり、有料の契約をしたかどうかについて消費者の認識がより曖昧になることもある。

### (2) 請求手段が「電子メール」になり、より多くの人が巻き込まれやすくなった

業者にとっては、電子メールはハガキや電話等の他の手段と比べて、安価なコストで不特定多数の人に請求できる手段といえる。また、電子メールは送信された人だけが読むものであるため、本人が悩んでいても家族など周りがやり取りに気づくのが遅れる可能性もある。

### (3) 消費者を不安にさせて、業者に連絡をとらせようとしている

具体的な金額を明記するのではなく、「裁判」「訴訟」「法的措置」などの言葉を使い、「退会

処理希望の方は本日中に大至急連絡ください」などと不安感をあおり、業者に連絡をとらせようとしている。【事例1、2、4、6、7】

#### (4) 業者と連絡をとったり、1回支払ったりすると次々と請求がエスカレートする

業者に連絡をすると、かえって新たな個人情報（電話番号など）の流出につながり、その後もっと強硬な請求に変わる。もう関わりたくないと思って料金を一度でも支払ってしまうと、ターゲットにされ、次々に請求される場合が多い。複数回支払った結果、被害が高額になるケースもある。【事例4、5、6、7】

#### (5) 救済がより難しい宅配便や郵送等で現金を送らせる

支払い手段は、口座振り込みは、口座凍結などの対応が取られるようになったこともあるためか、宅配便や郵便（書留や信書など）、電子マネーなど被害救済がより困難な手段に変化している。中には現金を「本」などと別の品物と偽って送り状に書かせるケースもある。【事例4、5、6、7】

### 5. 消費者へのアドバイス

#### (1) 請求者に連絡しないこと

「退会処理希望の方は本日中に大至急連絡ください」などと書かれていても、あわてて請求者に連絡をしないこと。

電子メールの場合、詳細を確認しようとして業者に電話をしてしまうと、業者に電話番号を知られてしまうことになり、より個人が特定された状況で請求されることが予想されるため、新たな個人情報を知られないように注意すること。

#### (2) 利用した覚えがない請求は、支払わず無視すること

サービスを利用していなければ、料金の請求を受けても無視すること。

「これ以上関わりたくないから」との理由であっても、請求に応じることでターゲットにされ、更なる請求につながるので決して支払わないこと。

#### (3) 消費生活センターに相談を。悪質な場合は警察に相談を

支払い義務があるかどうか自分でわからない場合や、不安になった場合は、一人で悩まずに、身の回りの信用できる人や消費生活センターに相談すること。一人で解決しようとインターネットなどで知った、信用できるかどうかわからないようなところへ相談することは避けること。

消費生活センターへの相談の際には、請求を受けた電子メールの画面やハガキの他、現金を振り込んだ場合は振込票などの記録をできるだけ残しておくこと。

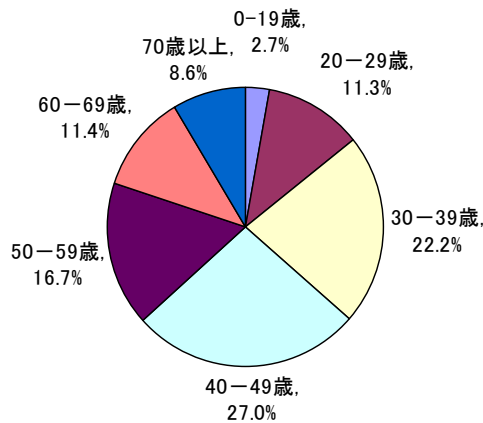
脅迫された場合や身近に不安を感じる場合は警察に相談すること。

### 6. 契約当事者の属性（2012年度）（以下、不明・無回答は除く）

#### (1) 年代

最も多い年代は40歳代で9,558件（27.0%）、続いて30歳代7,868件（22.2%）、50歳代5,903件（16.7%）である。20歳代と60歳代は約11%とほぼ同じ割合である（図4）。

図 4. 契約当事者の年代 (2012 年度)



(2) 性別

男性が 14,603 件 (39.8%)、女性が 22,072 件 (60.2%) であり、女性の方が男性に比べて多い。

(3) 職業

給与生活者が 55.1%と過半数を占め、次いで家事従事者 (22.2%)、無職 (14.5%) と続く。学生と自営・自由業は約 4%である。

7. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課
- ・消費者委員会 事務局
- ・警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
- ・警察庁 刑事局 捜査第二課
- ・総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部消費者行政課
- ・社団法人電気通信事業者協会
- ・一般社団法人テレコムサービス協会
- ・社団法人日本インターネットプロバイダー協会
- ・一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
- ・電気通信サービス向上推進協議会
- ・社団法人日本調査業協会
- ・全国調査業協同組合
- ・全国調査業協会連合会