

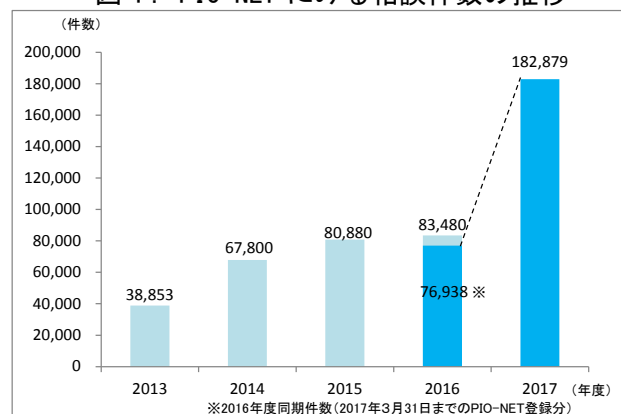
報道発表資料

平成 30 年 4 月 20 日
独立行政法人国民生活センター

速報！架空請求の相談が急増しています
－心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！－

全国の消費生活センター等には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 年度は約 18 万件で 2 倍以上に急増し、特に 50 歳以上の女性からの相談が増えています。相談をみると、「身に覚えのない料金を請求する電子メール・SMS（ショートメッセージサービス）が届いた」「未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始すると書かれたハガキが届いた」「未納料金があると電話がかかってきた」等の相談が寄せられています。大手通販サイト等の実在の事業者をかたって消費者を誤認させるもの¹や、連絡しないと法的措置をとる等と伝え消費者を不安にさせるものや、弁護士を名乗る者が登場する劇場型等、詐欺業者は様々な方法で消費者にお金を支払わせようとしています。支払方法も口座への振込だけではなく、消費者をコンビニに行かせてプリペイドカードを購入させ、カード番号をだまし取る場合²や、詐欺業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニのレジでお金を支払わせる場合^{3,4}等、様々な方法が使われています。そこで、最新の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供します。

図 1. PIO-NET⁵にみる相談件数の推移



¹ 消費者庁は複数回に渡り、実在の事業者をかたって未納料金等の名目で金銭を支払わせる手口について報道発表を行っている。
(http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/index.html#beware_of_property_consumer_safety_act)

² 2015年3月26日公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！－「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！－」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html)

³ 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)

⁴ 2017年6月29日公表「コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！第2弾－新たな手口として仮想通貨購入用の口座が詐欺業者に利用されています－」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170629_1.html)

⁵ 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、2018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。

2. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者⁶の属性）

【事例1】スマートフォンに「未納料金があり、連絡しないと裁判を起こす」とのSMSが届き、プリペイドカードによる支払いを要求された

スマートフォンに有料サイトの未納料金を請求するSMSが届いた。SMSには、サイト名称や利用時期、金額等具体的な情報は記載されていない。連絡先として記載されている業者のサービスを利用したことはなく、未納料金もないはずだ。しかし、「今日中に文末に記載の連絡先に電話をしないと裁判を起こす」等、強硬な内容が記載されていた。業者に電話をしたら、「昨年、サイトの利用料5万円が発生している。今日中にコンビニでプリペイドカードを買って再度電話をしてほしい」と言われた。利用したこともないのになぜ支払わなければならないのか。

（2018年3月受付 契約当事者：40歳代、男性、神奈川県）

【事例2】実在の事業者をかたるSMSが届き、未納料金を一旦支払えば返金されると言われプリペイドカードで支払ってしまった

姉のスマートフォンに大手通販事業者の名称で料金未払いを連絡するSMSが届いた。以前登録したアプリの利用料約30万円を請求する内容だった。姉は法的手続きを取ると記載されていたため電話をしたら「一旦支払えば後日清算して返金する」と言われたので、コンビニで大手通販サイトのプリペイドカードを購入し、番号を相手に伝えてしまった。

後日、インターネット関係会社を名乗る別人から姉に電話があり「調査の結果、他に3～4社分で総額約90万円の未納があるが、今なら追加で約40万円支払えばよい」と言われ、同様に購入したカード番号を伝えた。姉は返金用の銀行口座等を伝えて返金を信じていたが、家族に相談し詐欺と分かり警察に相談した。

（2018年2月受付 相談者：30歳代、女性、長野県 契約当事者：30歳代、女性、長野県）

【事例3】スマートフォンに未納料金を請求するSMSが届き、振込で支払うように指示された

スマートフォンに「サイト会員料金が未納」とSMSが届き、「今日中に連絡がない場合は法的手続きをとる」とも記載されていた。SMSの連絡先に電話をしたら、「昨年、月額2万円の会員に登録している。1年分の会費24万円と遅延金を含めた合計約30万円の未納料金が発生している。サービスを利用していないので会費を振り込むだけでよい。振込後にインターネット関連団体に連絡をすると返金される」と言われた。どうしたらよいか。

（2018年3月受付 契約当事者：60歳代、女性、千葉県）

【事例4】実在の事業者をかたる電話で未納料金を請求され、裁判所から訴状が届くと言われた

携帯電話に電話がかかってきたが取れなかったため、後からかけ直したところ、大手通販業者のカスタマーセンターを名乗り、「4万円の未納料金が発生している」と言われた。覚えがなかったので「一度も利用したことがない」と答えた。名前と年齢を尋ねられたので素直に答えたところ、「後から裁判所より訴状が届く」と言われた。どうしたらよいか。

（2018年3月受付 契約当事者：50歳代、女性、長崎県）

⁶ 架空請求のハガキ、メール・SMS、電話等を受けた当事者のこと。以下、資料中でも同様。

【事例5】「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」のハガキが届き、相手から言われた支払番号で取り下げ料を支払った

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と記載されたハガキが届き、私が利用した会社から訴状が提出されたと記載されていた。裁判取り下げ期日が当日の日付だったので電話をしたところ、取り下げ担当窓口で国選弁護士を名乗る者を紹介され、その弁護士に「取り下げ料10万円をすぐに支払うように。他人には絶対言わないように」と言われた。弁護士の指示通りコンビニで支払番号を伝えて10万円を支払った。「請求の詳細を聞きたい」と弁護士に問い合わせると、「会社の責任者に電話をするように」と電話番号を案内された。ところが、会社に何度電話をしてもつながらなかったため弁護士に苦情を伝えた。その際、一連の行為が息子に知られてしまったことを弁護士へ伝えたところ、弁護士から「契約違反だ」と言われ一方的に電話を切られた。娘がインターネットで調べると、架空請求ハガキであることがわかった。弁護士には携帯電話番号や自宅の電話番号を伝えてしまった。今後の対処方法を教えて欲しい。

(2017年12月受付 契約当事者：60歳代、女性、静岡県)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 未納料金を請求されても、決して相手に連絡しないようにしましょう

架空請求のハガキやメール・SMS等は、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。ハガキやメール・SMSに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。身に覚えのない場合は反応しないようにしましょう。また、実在の事業者名や訴訟等の法的手続きの記載等で連絡を急かすような不安をあおる内容があっても、すぐに連絡することは避けましょう。

(2) コンビニに行くように指示されても、決して応じないようにしましょう

コンビニに行って支払うように指示される事例が多く見られます。店舗数の多さや営業時間が長いことに加え、様々な支払いを行うことができるため、詐欺業者に悪用されていると考えられます。特に、相手からプリペイドカードを買ってカード番号を教えるように言われた場合や、相手から教えられた支払番号をコンビニの端末で入力したり、レジで伝える等を指示された場合は不審な取引の可能性があるため、決して応じないでください。

(3) 不安に思ったり、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

架空請求かどうか判断がつかない場合、不安に思うことがあった場合、執拗な請求、脅し等のトラブルにあった場合等には、すぐに最寄りの消費生活センター等や警察に相談してください。

*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」

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)
- ・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. 国民生活センターで入手した実際のハガキやSMS見本 (※マスキング済)

国民生活センターで入手した実際のハガキに記載されていた住所を調査したところ、記載されている番地は存在しませんでした (2018年4月12日確認)。

図2. ハガキ (2018年4月2日確認)

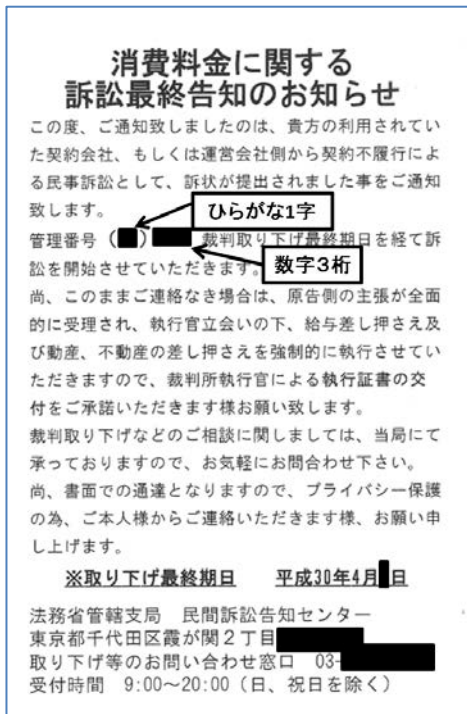
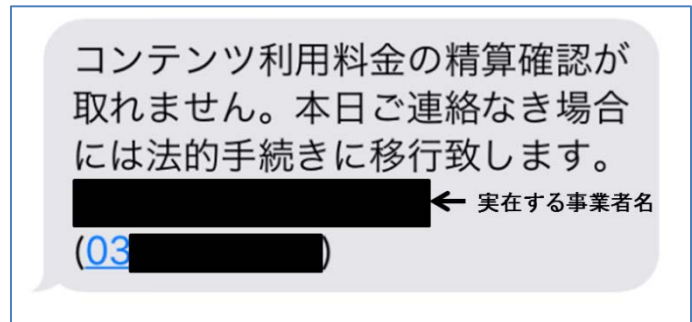


図3. SMS (2018年4月11日確認)



2. PIO-NETにおける相談の傾向 (2013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121,934件(28.3%)と最も多く、50歳代が92,468件(21.5%)、70歳以上が74,429件(17.3%)と続きます(n=430,248、無回答除く)。

契約当事者の性別をみると、男性が162,235件(36.1%)、女性が285,601件(63.6%)です(n=449,019、不明・無回答除く)。

男女別に契約当事者の年代をみると、男女ともに60歳代が最も多く、特に、2016年度から2017年度にかけての50歳代から70歳以上の女性の相談が急増しています(図4、表1-2)。

図4. 契約当事者の年代・性別件数 (n=447,836 性別不明・無回答 4,873 件は除く)

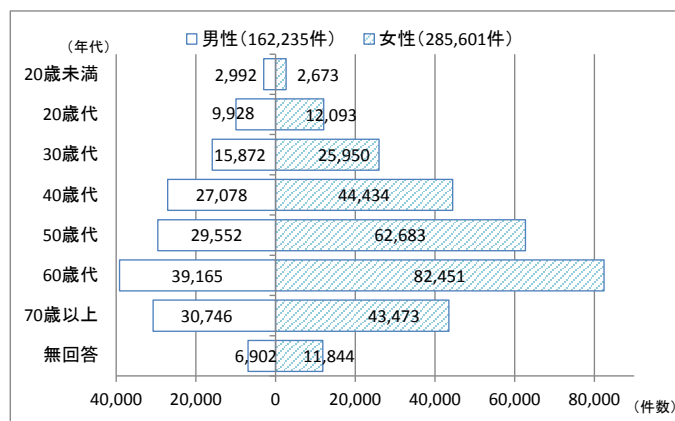


表1-1、表1-2. 契約当事者の年代・性別件数の推移 (n=447,836、性別不明・無回答 4,873 件は除く)

表1-1. 契約当事者：男性

【男性】	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
20歳未満	543	631	806	583	429
20歳代	1,168	1,697	2,474	2,461	2,128
30歳代	2,168	3,151	3,893	3,628	3,032
40歳代	3,266	5,010	6,553	6,133	6,116
50歳代	2,796	5,105	6,635	6,971	8,045
60歳代	2,542	6,053	8,850	9,264	12,456
70歳以上	1,800	5,159	6,643	7,062	10,082
無回答	624	1,105	1,517	1,613	2,043

表1-2. 契約当事者：女性

【女性】	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
20歳未満	480	481	643	580	489
20歳代	1,712	2,074	2,631	2,938	2,738
30歳代	4,294	4,861	5,865	5,578	5,352
40歳代	5,724	7,966	9,425	9,591	11,728
50歳代	3,986	6,520	8,443	9,651	34,083
60歳代	2,898	7,106	8,498	9,310	54,639
70歳以上	3,518	8,193	5,310	5,445	21,007
無回答	878	1,586	1,518	1,615	6,247

(2) 既支払額

年度別の既支払額1円以上の件数は増加傾向であり、2017年度の合計額は約12億円でした(表2)。

表2. 既支払額1円以上の件数、合計額、平均額 (n=9,656)

年度	既支払額1円以上の件数	合計額	平均額
2013	784	363,800,498	464,031
2014	1,282	726,917,156	567,018
2015	2,208	792,027,641	358,708
2016	2,616	972,433,312	371,725
2017	2,766	1,237,691,066	447,466