

報道発表資料

平成29年9月14日
独立行政法人国民生活センター

ATMを操作しても還付金はもらえません!!
— 「還付金詐欺」に関する相談が増えています—

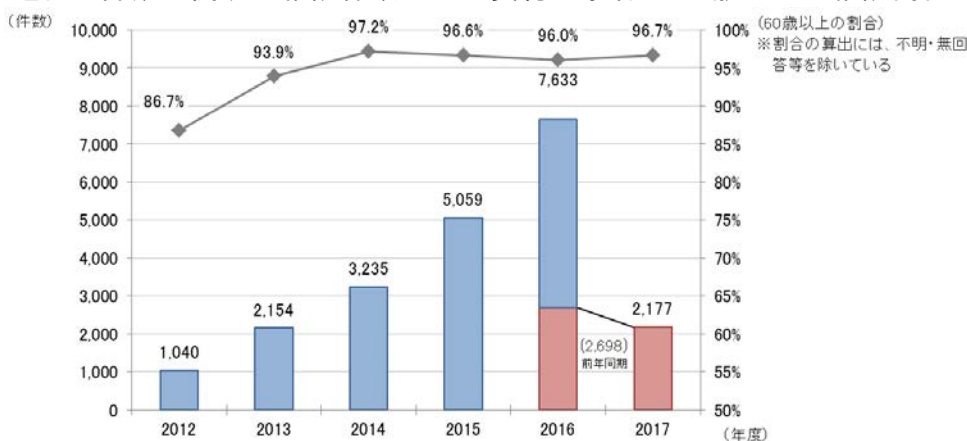
高齢者に対し自治体職員等のふりをして「健康保険料の還付がある」、「医療費の払い戻しがある」、「税金の還付がある」などと言い、還付金の受取手続きのため携帯電話とキャッシュカード等を持ってATM（現金自動預払機）に行くよう誘導し振り込みをさせようとする、いわゆる「還付金詐欺」に関する相談が、全国の消費生活センター等に多く寄せられています。

国民生活センターでは、これまで還付金詐欺に関する注意喚起¹を行ってきましたが、近年の還付金詐欺に関する相談件数の傾向や被害回復の困難さを踏まえ、被害の未然防止・拡大防止のため、改めて消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に情報提供します。

1. PIO-NET²にみる還付金詐欺に関する相談件数

還付金詐欺に関する相談は、60歳以上の高齢者が当事者となる相談が大半であり、2012年度と2016年度を比較すると7倍以上に増加しています。なお、2017年度は2016年度の同時期と比べて相談件数は減少しているものの、依然として多くの相談が寄せられています。

還付金詐欺に関する相談件数および契約当事者³が60歳以上の相談割合⁴



¹ 「医療費などの還付金がATMで支払われることは絶対にありません!!-「お金が返ってくるのでATMへ行くように」は詐欺です- (2015年2月)」、「市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加!-急かしながら、スーパーやコンビニのATMへと誘導する新たな手口- (2011年11月)」

(2015年2月公表資料 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150220_1.html)

(2011年11月公表資料 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20111101_1.html)

² 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。

³ 電話等がかかってきた当事者のこと。以下、資料中でも同様。

⁴ 2017年8月31日までのPIO-NET登録分。なお消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。また、本資料中に百分率での表記部分は全て小数点以下第二位を四捨五入している。

2. 最近の相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】役所から約3万円の還付金があると連絡があり、ATMで振り込みがあると思い指示されるまま操作をしたら約100万円の振り込みをしていた

役所の人からの電話で、「100万円以上の残高のある通帳を持って手続きをすれば、手数料が免除され、すぐに口座に還付金28,000円が振り込まれる」と言われた。還付金の内容については言われなかったが、携帯電話を持ってスーパーのATMに行った。ATMの前で指示された番号に電話し、担当者から言われた暗証番号982337を入力し操作した。還付金が振り込まれたと思い残高を確認したところ、98万2,337円が他人の口座に振り込まれていることがわかった。（2017年4月受付 60歳代 女性 埼玉県）

【事例2】役所より医療費還付の連絡の後に銀行からという電話の指示に従ったところ、ATMで約100万円振り込まされた

自宅に役所からという電話で、「4年分の医療費還付金が約2万円ある。手続きは今日中だが取引銀行はどこか」と聞かれ答えたところ、「銀行から電話をさせる」と言って切れた。すぐに銀行から電話がかかってきて、近所のATM前で待ち合わせるようになった。そこは少し前に銀行の有人店舗からATMだけの店舗になったが、そのことを電話先の人には知っていたので信用した。ATMに行くともおらず、銀行からの電話で「急用で行けない、手続きは電話で案内する」と言われ、指示されるままATMの操作をしたが、通帳を見るとお金がなくなっていたので、だまされたことがわかった。調べてみると振り込みの時から10分ほどで振り込んだ全額が引き出されていた。（2016年6月受付 70歳代 女性 千葉県）

【事例3】役所職員を名乗り「健康保険料の還付金がある」と電話があり、役所に確認したら「そのような職員はいない」と言われ、詐欺に気が付いた

役所の健康保険課の〇〇と名乗る男から「過去5年の健康保険料の見直しをした結果、保険料を37,000円ほど払いすぎている。手続きは先月末までだったが、返事がないので電話をかけている。あとで銀行から電話がある」と言われ、しばらく後に銀行員と名乗る男から「役所から連絡があった。手続きをするのでスーパーに行くように」と言われた。「銀行の支店が近いからそこに行く」と言ったところ「その支店のATMは古いので手続きができない」とスーパーに行くよう勧められた。不審に思い役所に問い合わせたら「〇〇という職員はいない」と言われた。（2017年8月受付 70歳代 女性 青森県）

【事例4】税金の還付金が受け取れるとメールが届き、電子マネーで手数料を支払ったが還付金が振り込まれない

1週間前スマートフォンに、税金の還付を取り扱っている団体を名乗り、「還付金があるので振り込みたい」とメールが届いた。メールで問い合わせると、手数料5,000円の支払い後に振り込むので、振込先を教えるよう返信がきたので、コンビニで電子マネーを購入し、その番号と口座番号を送信した。その後、まだ手数料が必要と言われ、何回かに分けて電子マネーを購入してその番号を送信し、合計20万円あまりを支払ったが、還付金の振り込みはない。（2016年6月受付 60歳代 男性 神奈川県）

3. 相談事例からみる還付金詐欺の手口の特徴

(1) 市役所などの公的機関の職員や金融機関の職員になりすます

不審な電話は、市役所・区役所・町役場といった公的機関の職員を名乗る手口から始まるものがほとんどです。そして「あとで金融機関から電話がある」、「詳しいことは担当部署に電話するように」と一度の電話ではなく複数の電話で巧みに消費者を信用させようとする劇場型のケースもみられます。また、電話のほかメール・SMSにより「還付金がある」と消費者から金銭を詐取しようとする例もみられます⁵。

⇒【事例1】【事例2】【事例3】【事例4】参照

(2) 「手続きの期間が過ぎている」などすぐに手続きをしなければならないかのように信じこませ、人目につきにくいATMへ誘導する

還付金の手続きの期限が「今日中」や「明日まで」であるとか、「手続きの期間が過ぎているが今なら間に合う」と言い、消費者に冷静に考える時間を与えず、周囲の目が届きにくい場所（駅・病院・スーパー等）に設置されているATMに誘導しようとします。

⇒【事例1】【事例2】【事例3】参照

(3) ATMでは自分の口座からの振り込みではなく、自分の口座への振り込み手続きをしているかのように錯覚させる

ATMでの振り込み手続きでは、振り込みに当たって振込先や金額の入力が必要となりますが、電話からの指示では、振込金額を「暗証番号」「整理番号」「受付番号」と称したり、振り込みボタンは自身の口座への振り込みだと誤信させたりするなど、言葉巧みに消費者の口座への振り込みが行われるかのように信じこませ、ATMを操作させようとします。

⇒【事例1】参照

(4) 振り込まれた金銭はすぐに引き出され、一度、振り込みの手続きをすると複数回振り込みをさせようとする

振り込みの後に詐欺だと気が付いた場合でも、振り込んだ金銭は振込先の口座からすぐに引き出されてしまう例が多いことから、被害回復が非常に困難となります。また、一度振り込みをしてしまうと「データ処理のエラーが出たのでもう一度手続きが必要だ」、「配偶者の分の手続きもある」などと言われ、消費者が結果として複数回にわたって金銭を振り込んでしまうケースもみられます。

⇒【事例2】参照

⁵ 「心当たりのないメール・SMSには反応しないで！－“迷惑メール”に誘導されてトラブルに！？－」（2017年7月6日公表）参照。

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170706_1.html)

4. 消費者へのアドバイス

- (1) 電話で「お金が返ってくるのでATMに行くように」と言われたら、それは還付金詐欺です。そのまま電話を切るようにしてください

保険料の還付などいかなる名目であってもATMを操作してお金がもらえることは絶対にありません。また、役所などの公的機関・金融機関などの職員がATMの操作を行うように連絡することも絶対にありません。そのような電話の相手はせずに電話を切ってください。また、メール等で還付金があるという連絡があっても返信や連絡をしないでください。

- (2) 還付金等に心当たりがある場合でも、すぐにATMに向かったり、指示された電話番号に電話をかけたりせず、役所の担当部署に電話をかけて確認をしてください

最近、高額な治療を病院で受けた、税金の申告をしたなど、お金が返ってくることに心当たりがあるような場合でも、電話で指示されるまま行動せずに、担当部署の電話番号を調べた上で確認をするようにしてください。その際、電話の相手が指定した電話番号にはかけないでください。

- (3) 全国各地で起きているため、今後も還付金詐欺に注意が必要です

還付金詐欺に関する相談は、特定の地域で短い期間に集中して寄せられる特徴があります。これまでに相談が少ない地域であっても多く寄せられた地域であっても、引き続き注意が必要です。また、地元の自治体等が還付金詐欺に関する注意喚起をしている場合もありますので、お住まいの自治体の広報誌やホームページなどで情報を確認しましょう。

- (4) 「お金が返ってくる」など還付金詐欺に関する電話があった場合は、すぐに警察や消費生活センター等に電話するなど、周囲に相談をしてください

還付金詐欺の電話に従いATMの操作をしてしまった場合に、金融機関への連絡が早く金銭が口座から引き出される前に口座の利用停止ができたケースもあることから、すぐに警察や金融機関に連絡をしてください⁶。

また、不審な電話があつて不安な場合には、家族に相談したり消費生活センターなどに電話をしたりするなど、周囲に相談をしてください。

* 警察相談専用電話「#9110」

* 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。

5. 情報提供先（カッコ内は法人番号）

消費者庁消費者政策課（5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（2000012010019）

警察庁刑事局捜査第二課特殊詐欺対策室（8000012130001）

一般社団法人全国銀行協会（1010005016782）

⁶ 政府広報オンライン「特集 高齢者詐欺・トラブル予防は、みんなが主役！」参照
(http://www.gov-online.go.jp/tokusyu/korei_syohisya/)
警察庁ホームページ「特殊詐欺対策」参照
(https://www.npa.go.jp/safetylife/seianki31/1_hurikome.htm)

(参考資料) PIO-NETからみる還付金詐欺に関する相談の傾向

(1) 契約当事者の年代・性別 (図1・2)

還付金詐欺に関する相談の内訳をみると、95%以上が60歳以上で、性別では女性が約7割を占めています。

図1 契約当事者の年齢

(n=18,646。2012年4月～2017年8月受付分。不明・無回答等を除く)

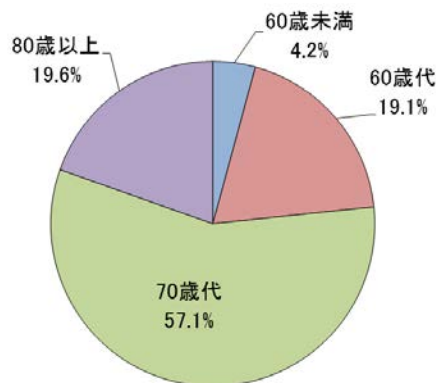
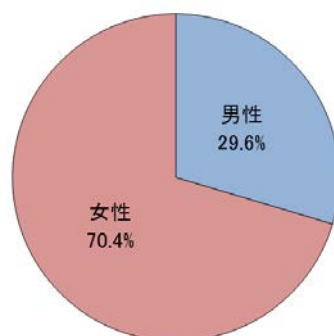


図2 契約当事者の性別

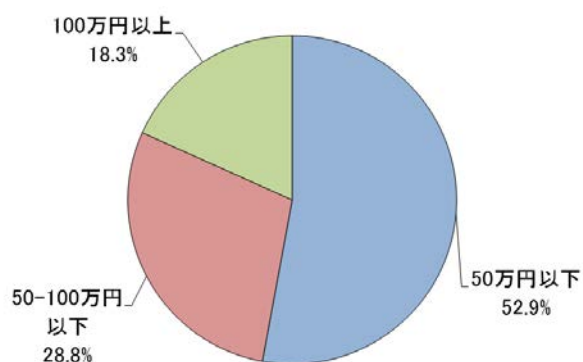
(n=20,384。2012年4月～2017年8月受付分。不明・無回答等を除く)



(2) 金銭の支払額 (図3)

金銭を支払ってしまったという還付金詐欺に関する相談⁷は、2012年度以降361件あり、還付金詐欺全体の相談件数に対する割合は1.7%です。また、支払ってしまった金額の分布をみると、100万円以上支払ってしまったという相談も一定数寄せられていることがわかります。

図3 支払額の分布 (n=361。2012年4月～2017年8月受付分。)



⁷ 還付金詐欺に関する相談のうち、既支払額が1円以上であることが判明しているもの。

(3) 還付金詐欺の地域性 (表1)

2012年4月から2017年8月までの相談件数を契約当事者が居住している都道府県別にみると、毎年度一定の相談件数が寄せられている地域がある一方で、年度によって相談件数が大幅に増減する地域があることがわかります。

表1 還付金詐欺に関する都道府県別の相談件数⁸
(2012年4月～2017年8月受付分。不明・無回答等を除く)

(年度)	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
2012	27	10	11	—	13	11	—	31	—	15
2013	42	30	22	17	68	13	22	32	16	82
2014	18	37	61	53	82	55	36	43	41	230
2015	99	202	232	74	159	71	42	142	53	224
2016	162	288	271	91	175	44	121	166	142	762
2017	53	90	35	20	41	19	29	32	17	15
(年度)	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
2012	15	102	122	—	—	12	—	—	—	—
2013	49	111	98	116	—	34	—	16	—	—
2014	142	201	111	285	21	15	23	29	29	104
2015	86	251	40	51	32	53	69	34	74	161
2016	108	260	74	120	58	136	150	121	57	332
2017	16	66	64	75	—	33	16	20	—	183
(年度)	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
2012	11	21	—	—	—	—	37	117	10	—
2013	31	18	13	12	70	—	263	361	11	18
2014	25	67	30	12	35	—	136	54	—	21
2015	32	220	21	23	54	—	268	47	10	—
2016	75	445	83	40	98	37	482	265	36	51
2017	31	102	—	—	42	19	167	160	13	14
(年度)	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
2012	50	—	19	—	36	—	13	113	14	41
2013	47	—	67	45	—	—	14	38	—	40
2014	43	148	85	42	113	—	67	216	12	46
2015	125	153	352	35	154	19	42	222	31	235
2016	97	203	363	75	88	29	151	260	44	207
2017	18	78	102	36	45	14	15	54	—	99
(年度)	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県			
2012	—	10	11	11	—	—	—			
2013	52	31	24	—	85	23	—			
2014	171	39	72	18	59	37	—			
2015	127	186	137	47	151	45	—			
2016	149	195	67	61	109	56	—			
2017	63	74	31	45	25	20	—			

⁸ PIO-NET 上の還付金詐欺に関する相談件数をまとめたものであり、他機関に相談が寄せられる場合もあることから、相談件数が少ない場合であっても還付金詐欺や不審な電話自体が少ないとは限らない。なお、10件未満の値は「—」としている。

(参考)ATMから振込みを誘導する手口のイメージ

(金融機関によってATMの画面や手続きの順序は異なります)

【ATMからの振込み手続き】

1. キャッシュカードを挿入
2. 取引選択画面で「お振込み」を選択

ATMの画面(イメージ)

いらっしゃいませ
ご希望のお取引を押して下さい

お引出し	お預入れ
残高照会	お振込み
暗証番号変更	通帳記入



あなたの口座に還付金を振り込むため、まずは「お振込み」のボタンを押してください

自分の口座に還付金が振り込まれるのか…



3. キャッシュカードの暗証番号を入力
4. 振込み金額を入力

ATMの画面(イメージ)

お振込金額と円をお押ください

お振込金額 982337

7	8	9	万
4	5	6	千
1	2	3	円
	0		

取消 訂正



お振込金額…??

お振込金額とありますが、暗証番号として「982337」を押して「円」を押してください



5. 振込み先の銀行・支店・預金種目・口座番号を入力

ATMの画面(イメージ)

お振込先の金融機関を選んでください

銀行	信託銀行
信用金庫	信用組合
労働金庫	その他



これから振込み元の銀行や支店の手続きをしていただきます

入力する口座から還付金が振り込まれるのか…



6. 依頼人の連絡先を入力
7. 確認画面を確認
8. 明細書の発行



還付手続きにエラーがでるので、ATMから出てきた紙はすぐ捨てて、通帳記帳などはしばらくしないでください