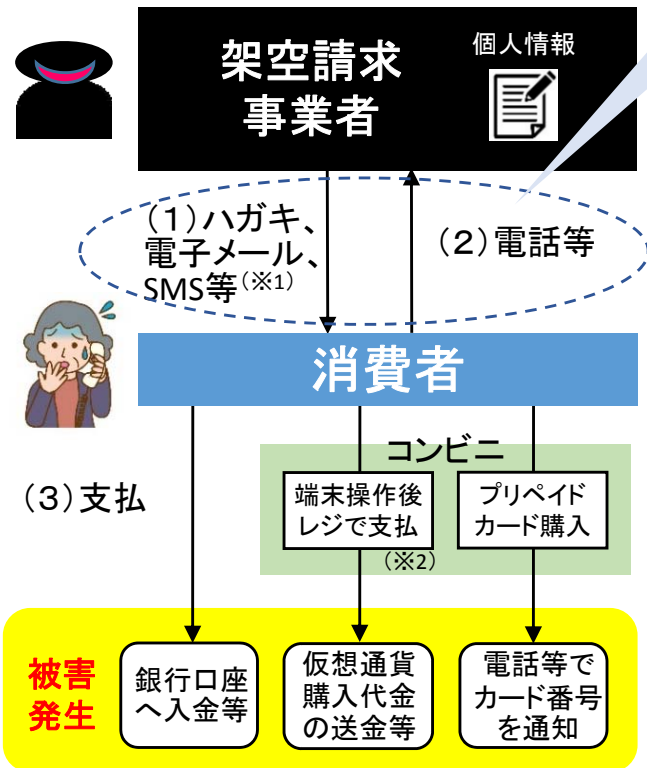


## 消費生活相談の現状（2017年度）

- 架空請求に関する相談件数は、前年度比で**2倍以上**に急増し、**約20万件**となっている。
- 架空請求の手段は、**ハガキ**が急増（従来は電子メールが主流）。
- 既支払額の平均額は**約44万円**で、既支払額 **5,000万円超**のものもある（年度合計で**約13億円**）。

## 被害発生までの流れ

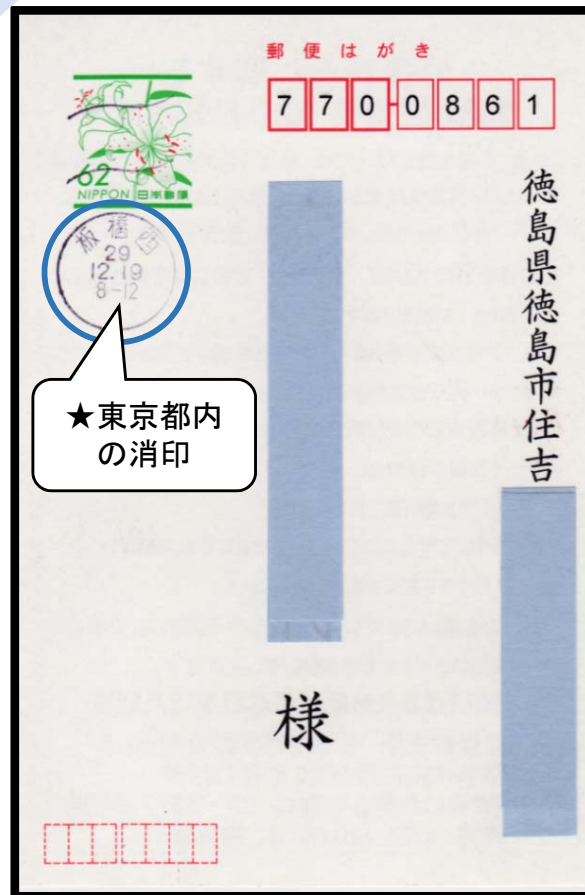


(※1) 電子メール及びSMSの場合は、架空請求事業者がランダムに生成したメールアドレスや電話番号に送信している可能性がある。

(※2) 架空請求事業者から伝えられた支払番号を端末に入力し、端末から出力された用紙をレジに持ち込み代金を支払う。

## 【実例】ハガキによる架空請求

記載された電話番号に電話すると、弁護士のものとする電話番号を教えられ、そこに電話すると、弁護士と称する者が対応し、示談のための着手金等の名目で金銭の支払を求められる。



The image shows a legal notice postcard. The title is '消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ' (Notice of final lawsuit regarding consumption charges). The text states: 'この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。' (This time, we notified you that a civil lawsuit was filed against the company you used or the operator side due to breach of contract. We are notifying you again that a lawsuit has been filed.) It includes a management number '(わ)257' and a deadline for the lawsuit: '※取り下げ最終期日 平成29年12月22日' (※Final deadline for withdrawal December 22, 2017). The sender is identified as '法務省管轄支局 日本民事訴訟管理センター 東京都千代田区霞が関' (Law Office under the jurisdiction of the Ministry of Justice, Japan Civil Litigation Management Center, Kasumigaoka, Chiyoda-ku, Tokyo). The receiving time is '9:00~20:00(日、祝日除く)' (9:00~20:00, excluding Sundays and holidays).

★タイトル  
他に、「総合消費料金未納分」など

★脅かし  
・訴訟開始  
・強制的に差押え  
・執行証書を交付

★急がせる

★公的機関に類似した名称  
国民訴訟通達センター など

## 架空請求対策（主なもの）

### (1) 架空請求事業者から消費者への接触防止

- 架空請求を含む特殊詐欺の犯行に利用された電話に対し繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業を推進【警】
- 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、架電等を実施【消】
- 架空請求を含む特殊詐欺に利用された固定電話に関し、利用停止を含めた有効な対策を検討。【総、警】

### (2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止

- 法務省の名称等をかたる架空請求への対処方法等をホームページに掲載【法】
- 啓発資料を作成し、法テラス、法務局等において、注意喚起を実施【法、消】
- 政府広報、各省庁ホームページ、SNS等による注意喚起を実施【消、警、金、総、法、経、国セン】
- 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施【警】
- 啓発資料を作成し、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）における集中的な注意喚起を実施【消】
- 消費者ホットライン188（いやや！）について、イメージキャラクターを作成し、更なる周知を実施【消】
- 架空請求事業者にかたられている実在の事業者の取組等を随時公表【消】
- 架空請求に関する情報を集約した特設サイトをホームページ上に作成【国セン】

### (3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止

- 金融機関の架空請求を含む特殊詐欺被害防止に向けた取組（行員研修、声掛け強化等）の促進【金、警】
- 金融機関に対し不正利用口座に関する情報提供を行い、金融機関の対応状況（強制解約、利用停止等）等を公表【金】
- コンビニに対し、顧客への声掛け強化、レジ画面上での注意喚起、支払に使われている複合端末画面での注意喚起内容の充実等を要請。電子マネー発行者に対し、コンビニ等と連携した取組を要請。【警、金、消、経】
- 仮想通貨交換業者の取引時本人確認の実施状況等についてモニタリングを実施【金】

### (4) 警察による取締りの推進

- 犯行拠点の摘発及び中枢被疑者等の検挙の推進【警】
- 預貯金口座や携帯電話の不正売買等の架空請求を含む特殊詐欺を助長する犯罪の検挙の推進【警】

### (5) 個人情報の保護の推進

- 事業者に対し、個人情報の漏えい等を防止すべく情報提供を実施するとともに、消費者に対し、名簿等の自らの個人情報の取扱いに関する啓発のための広報を実施【個】

（注）担当省庁の記載について

警：警察庁、金：金融庁、消：消費者庁、総：総務省、法：法務省、経：経済産業省、個：個人情報保護委員会、国セン：独立行政法人国民生活センター