

(案)

架空請求対策パッケージについて

平成 30 年 7 月 ● 日
消費者政策会議決定

標記について、案のとおり決定する。

架空請求対策パッケージ（案）

平成 30 年 7 月 ● 日
消費者政策会議決定

架空請求に関する相談件数が急増している現状を踏まえ、架空請求による消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、以下のとおり、架空請求対策パッケージを取りまとめる。

1. 架空請求に関する消費生活相談の現状

全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する相談件数は、平成 23 年度以降、年々増加傾向にあり、平成 29 年度の相談件数は約 20 万件（全相談件数の 2 割以上）となり、前年度比で 2 倍以上に急増している。

架空請求に関する相談件数が急増したことは過去にもあり、平成 14 年度から急増した際は、平成 16 年度のピーク時には約 68 万件にも上っている。この要因は、架空請求事業者が当時普及し始めた電子メールという安価で容易な手段に着目し、不特定多数へ大量に送付したことにあった。

平成 29 年度は、架空請求事業者は、ここ数年主流ではなかったハガキという手段を多用しており、ハガキを受け取った消費者が住所と氏名を特定されていることに不安を感じた結果、相談件数が急増したと考えられる。

今後、適切な取組が実施されなければ、再び平成 16 年度のような状況に陥る可能性もあることから、架空請求に関する消費者被害を早期に抑え込むため、架空請求がなされてから被害が発生するまでのプロセスを示し、関係省庁等が一体となって、プロセスごとに対策等を講ずる。

2. 架空請求による消費者被害発生までの流れ

架空請求による消費者被害は、典型的には、次の 3 つのプロセスを経ることによって発生している。

（1）消費者への接触

架空請求を行う事業者（実在する事業者を装い架空請求を行う者を含む。以下「架空請求事業者」という。）は、消費者の個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）を悪用し、消費者に対し、ハガキ、電子メールや SMS^{（注1）}等により^{（注2）}、以下の例のような通知をする。

- ・『契約不履行による民事訴訟が起こされた。連絡がない場合は、裁判所の許可を受け、給与等の差し押さえを強制的に実施する。法務省管轄支局日本民事訴訟

管理センター 03-XXXX-XXXX ※取り下げ最終期日 平成〇年〇月〇日』

・『未納料金がある。本日中に連絡がない場合は法的手続きを取る。』（実在する大手事業者の名称がかたられる場合がある）

(注 1) メールアドレスではなく携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス。

(注 2) 電子メールや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。

【実例1】ハガキによる架空請求

郵便はがき
7 7 0 0 8 6 1
徳島県徳島市住吉
東京
29.12.19
8-12
様

**消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ**

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。

管理番号(わ)257 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただく様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月22日

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
取り下げ等のお問合せ窓口 03-
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

★東京都内の消印

★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

【実例2】SMSによる架空請求

★未納料金の発生

有料動画の未納料金が発生しております。本日中にご連絡無き場合、法的手続きに移行致します。

相談係

★脅かし
・法的手続きへ移行
・訴訟に移行

★実在の事業者をかたる場合がある。

★電話番号の明記

(2) 消費者による架空請求事業者への連絡

通知を受けた消費者は、不安を感じ、ハガキ、電子メールやSMS等に記載された連絡先に電話等を行ったところで^(注3)、架空請求事業者から金銭の支払方法を指定される（一旦支払えば後日返金されると説明される場合がある）。

(注3) 第三者に連絡するよう架空請求事業者から当該第三者の電話番号を教えられる場合もある。例えば、上記【実例1】の法務省をかたる架空請求事案では、ハガキに記載された連絡先に消費者が電話をかけると、架空請求事業者は、弁護士に問い合わせよう伝えた上で、弁護士会や弁護士のものとする電話番号を教え、消費者がそこに電話をかけると、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る、などがある。

(3) 消費者による金銭の支払

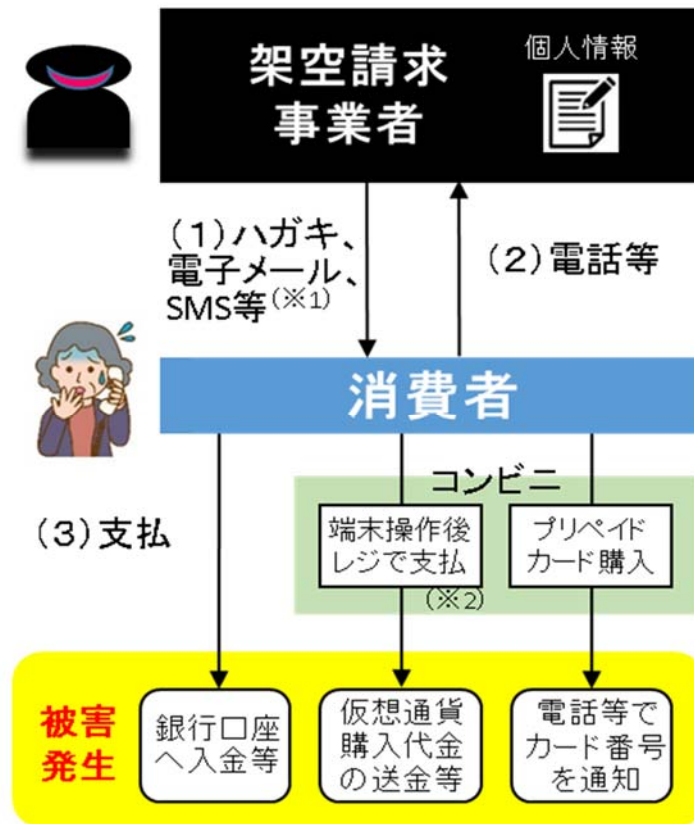
消費者は、架空請求事業者から指定されたとおり、主に以下のような方法で金銭を支払い、財産被害に遭うことになる。

- ・銀行口座に振込む。
- ・コンビニエンスストア払い（コンビニエンスストア収納代行）で現金を支払う^(注4)。
- ・電子マネー（プリペイドカード）^(注5)を購入した後、当該カード番号を架空請求事業者に連絡する（電子マネー（プリペイドカード）の購入場所は、コンビニエンスストアを指定されることがある）。

(注4) コンビニエンスストア内に設置された端末に架空請求事業者から伝えられた支払番号を入力し、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（端末操作不要で、レジの店員に支払番号を伝えて代金を支払う場合もある）と、①架空請求に利用されている口座への入金、②架空請求事業者が予め取得したプリペイドカード等の決済、などが完了する。①については、仮想通貨交換業者が開設している顧客用の銀行口座に日本円が入金されると、架空請求事業者はすぐに入金された日本円を仮想通貨に交換し、また別の仮想通貨口座に送金する手口も見られる。

(注5) サーバー型プリペイドカード。プリペイドカード自体に価値が記録されているものと異なり、カード発行会社が管理するサーバーに価値が記録されており、物理的にカードが手元になくても、カードに記載された番号等をインターネット上で入力することで使用可能。

【イメージ図】 架空請求による消費者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（端末操作不要で、レジの店員に支払番号を伝えて代金を支払う場合もある）。

3. 架空請求対策

架空請求による消費者の財産被害は、事後的に救済することが困難である。

このため、被害を未然に防止すべく、関係省庁等が一体となり、次のとおり、上記2. で掲げた3つのプロセスごとに対策を講じるとともに、警察による取締り等を推進する。

(1) 架空請求事業者から消費者への接触防止(2.(1)に対応する対策)

- 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。【警察庁】
- 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、当該番号に対する架電等を実施。【消費者庁】
- 留守番電話機能の活用や防犯機能を備えた電話機等の普及促進。【警察庁】
- 事業者と連携し、架空請求を含む特殊詐欺に利用された携帯電話の情報が警察から提供された場合、携帯電話サービスを利用停止する取組を実施。固定電話に関しても、利用停止を含めた有効な対策を検討。【総務省、警察庁】

(2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止(2.(2)に対応する対策)

- 法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法等をホームページに掲載。【法務省】
- 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。【法務省、消費者庁】
- 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。【消費者庁、警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、(独)国民生活センター】
- 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。【警察庁】
- 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置を促進するとともに、啓発資料を作成し、当該協議会内における集中的な注意喚起を実施。【消費者庁】
- 最寄りの消費生活相談窓口につながる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。【消費者庁】
- 実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者と意見交換を行うとともに、これらの事業者の取組等について随時公表。【消費者庁】
- 架空請求の主なパターン、消費者へのアドバイス、国民生活センター及び関係省庁における架空請求に対する取組等を集約した特設サイトをホームページ上に作成。【(独)国民生活センター】

＜架空請求においてはハガキ、電子メール、SMS等に電話番号が書かれており、消費者がそこに電話する場合があることから、（１）から再掲＞

- 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。【警察庁】
- 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、当該番号に対する架電等を実施【消費者庁】

（３）消費者による架空請求事業者への支払の防止（２．（３）に対応する対策）

＜金融機関関係＞

- 金融機関に対し、架空請求を含む特殊詐欺被害の発生防止に関する行員研修及び訓練の実施、従業員からの声掛け強化、高齢者のATM利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進。【金融庁、警察庁】
- 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行い、当該情報提供を受けた金融機関の対応状況（強制解約、利用停止など）等を四半期ごとに公表。【金融庁】
- 消費生活相談等の情報に基づいて行った調査により把握した不正利用口座について、金融機関に情報提供。【消費者庁】

＜電子マネー（プリペイドカード）及び収納代行関係＞

- 日本フランチャイズチェーン協会に対し、傘下のコンビニエンスストアにおける従業員からの声掛け強化、購入時における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など、被害防止に向けた協力を要請。さらに、日本資金決済業協会を通じて電子マネー発行者に対し、コンビニエンスストア等と連携した取組を要請。【警察庁、金融庁、消費者庁、経産省】

＜仮想通貨関係＞

- 架空請求事業者は、仮想通貨交換業者が開設している顧客用の銀行口座に消費者が入金した日本円を仮想通貨に交換し、また別の仮想通貨口座に送金する場合もある（注４参照）。この点にも留意しつつ、仮想通貨交換業者に対し、犯罪による収益の移転防止に関する法律に基づく取引時の本人確認の実施状況などについて、モニタリングを実施。【金融庁】

＜再掲＞

- 法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する

る通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法等をホームページに掲載。

【法務省】

- 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。**【法務省、消費者庁】**
- 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。**【消費者庁、警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、(独)国民生活センター】**
- 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。**【警察庁】**
- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進するとともに、啓発資料を作成し、当該協議会内における集中的な注意喚起を実施。**【消費者庁】**
- 実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者と意見交換を行うとともに、これらの事業者の取組等について随時公表。**【消費者庁】**
- 架空請求の主なパターン、消費者へのアドバイス、国民生活センター及び関係省庁における架空請求に対する取組等を集約した特設サイトをホームページ上に作成。**【(独)国民生活センター】**

(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。**【警察庁】**
- 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。**【警察庁】**

(5) 個人情報保護の推進

- 平成 29 年に施行された改正個人情報保護法により、架空請求事業者が個人情報を新たに適法に取得・利用することは困難となっている。事業者に対しては、不正アクセス等による個人情報の漏えい等を防止すべく情報提供を行うとともに、消費者に対しては、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行う。**【個人情報保護委員会】**

4. フォローアップの実施

関係府省庁等担当課長会議において、本年秋を目途に、架空請求に関する相談状況及び関係省庁等の架空請求対策の実施状況についてフォローアップを行い、必要に応じ、更なる対策を講じる。