

架空請求・不当請求に関する消費者トラブルへの対応策について

〔平成16年9月10日
消費者政策会議決定〕

最近、消費者から各地の消費生活センター等に寄せられる架空請求・不当請求(以下、「架空請求等」という。)に関する苦情相談が著しく増加し、大きな社会問題となっている。

また、消費生活センターでは、この影響を受けて、その他の消費生活相談に対応することが困難になるなど、その業務に支障が生じている。

現在、関係省庁等において、架空請求等に関し、各種の対策に取り組んでいるものの、依然として苦情相談は増加傾向にあり、その対策を拡充・強化する必要がある。

このため、政府として、以下の対策を講じ、関係省庁等が一体的にこの問題に取り組むこととする。

なお、本年11月を目途に、架空請求等に関する消費者トラブルの推移、対策の推進状況等について、関係省庁等担当課長会議にてフォローアップを行い、必要に応じ、消費者政策会議関係委員会会議を開催する。

1. 携帯電話の犯罪利用の防止

総務省は、携帯電話事業者とともに、架空請求等の犯罪に利用されることの多いプリペイド式携帯電話に係る本人確認の徹底やその利用停止等について、警察庁、法務省とも連携しつつ検討を進め、早急に結論を得る。

架空請求等を行う事業者(事業者を装い架空請求等を行う者を含む。以下同様。)は、携帯電話、特にプリペイド式携帯電話を利用している場合が多いことから、その犯罪利用を防止することが重要である。

総務省は、本年 6 月から、携帯電話事業者とともに、プリペイド式携帯電話に係る本人確認の徹底やその利用停止等について検討を進めており、警察庁、法務省とも連携しつつ、早急に結論を得る。

2. 預金口座の不正利用の防止

- (1) 関係省庁は、連携して、預金口座の不正売買を防止するための方策について早急に検討し、9月末を目途にその方向性について結論を得る。
- (2) 金融庁は、架空請求等を行っている事業者に係る消費者からの情報等を金融機関及び警察当局へ提供しており、引き続き、こうした取組みを徹底する。

(1) 預金口座の売買の規制に関する検討

架空請求等に関しては、売買等により入手された預金口座が振込み先として利用されている事例が多い。

関係省庁は、連携して、預金口座の不正売買を防止するための方策について早急に検討し、9月末を目途にその方向性について結論を得る。

(2) 金融機関への情報提供等

架空請求等を行う事業者は、消費者に対し指定した預金口座への振込みを指示していることから、預金口座の不正利用を防止することが重要である。

金融庁は、不正利用に関する情報提供を受けた場合には、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施する旨を事務ガイドラインに盛り込み(平成15年9月)、関係機関に情報提供を積極的に行っており、引き続き、こうした取組みを徹底する。

(参考) 金融庁からの情報提供により金融機関が停止・解約した件数

(平成15年9月～平成16年6月)

預金取引停止	2,020件
預金口座解約	1,327件

(注) 架空請求等のほか、ヤミ金など預金口座の不正利用全般に関する停止・解約件数。

3. 警察当局による取締り

- (1) 都道府県警察本部は、架空請求等を行う事業者を詐欺罪等により検挙するなど取締りに当たっているところであるが、今後さらに、対策班の設置等を通じて取締りを積極的に推進する。
- (2) 警察庁は、架空請求等の被害の発生状況等を集約・分析し、都道府県警察本部へ情報提供を行うなど、都道府県警察本部相互の連携を促進する。

(1) 都道府県警察本部における取締りの推進

各都道府県警察本部は、架空請求等を行う事業者を詐欺罪等で検挙するなど、積極的な取締りに当たっている。

(参考) 平成 16 年 1～6 月の架空請求事件の取締り状況

認知件数	2,073 件
検挙件数	99 件
検挙人員	103 人
被害総額	約 17 億円

今後、対策班を設置して捜査体制の充実を図るなど、当該事業者への取り締まりを積極的に推進する。

(2) 都道府県警察本部間の連携の促進

架空請求等を行っている事業者の所在地と被害者の所在地が乖離していることが多いため、都道府県警察本部相互の連携を促進する。

このため、警察庁は、架空請求等の被害の発生状況等を集約・分析し、都道府県警察本部へ情報提供を行うなど、都道府県警察本部相互の連携を促進する。

4. 広報・啓発

(1) 関係府省庁は、相互に連携し、関係団体等の協力を得つつ、消費者に対する広報・啓発活動を強化する。

(2) 国民生活センターは、本年8月、架空請求等を行っている事業者名を公表したところであり、今後も引き続きこうした取組みを行っていく。

また、内閣府は、上記国民生活センターによる事業者名公表に準じた措置をとるよう、都道府県・政令指定都市に対し要請する。

架空請求等に関する消費者トラブルを防止するためには、消費者が被害に遭わないように意識を高めることが重要であり、広報・啓発を強化していく必要がある。

(1) 消費者に対する広報・啓発

関係省庁及び国民生活センターは、消費者に対しホームページ、パンフレット等により架空請求等に関する注意喚起を行っており、身に覚えのない請求については、事業者に連絡しないよう啓発している。

関係府省庁(内閣府、金融庁、警察庁、総務省、法務省)は、相互に連携し、関係団体等の協力を得つつ、消費者に対する広報・啓発活動を強化する。

(参考) 総務省による架空請求等関係の注意情報

「有料番組等の情報料の架空請求トラブル」 - 利用した覚えのない情報料の請求にご注意ください - (平成 15 年 4 月)

「有料アダルトサイト等の情報料等をかたった架空料金請求トラブル」 ~ 巧妙化する架空料金請求にご注意ください ~ (平成 15 年 11 月)

「メールに記載されたURLへの不用意なアクセスについて」 ~ 不当料金請求の新しい手口にご注意ください ~ (平成 16 年 4 月)

(参考) 国民生活センターによる架空請求等関係の注意情報

「架空請求の手口に多様化の兆し」 ~ 自動車、プラズマテレビなど高額商品の当選商法に注意 ~ (平成 16 年 7 月)

「架空請求に関する現状及び関係機関への要望等について」 ~ 電話を架けさせて架空請求する業者への対策の強化 ~ (平成 16 年 8 月)

(2) 事業者名の公表

国民生活センターは、架空請求等に係る苦情相談情報を関係機関に提供するとともに、架空請求等を行っている事業者名を公表した(本年 8 月)。今後も引き続きこうした情報提供への取組みを行っていく。

(参考) 国民生活センターによる事業者名の公表

国民生活センターは、本年 8 月より、全国の消費生活センターから全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に登録された架空請求に関する相談のうち相談件数が多い上位 30 業者名及び国民生活センターが直近の 1 ヶ月に相談を受け付けた架空請求に関する相談のうち相談件数が 2 件以上の事業者名を毎月公表することとしている。

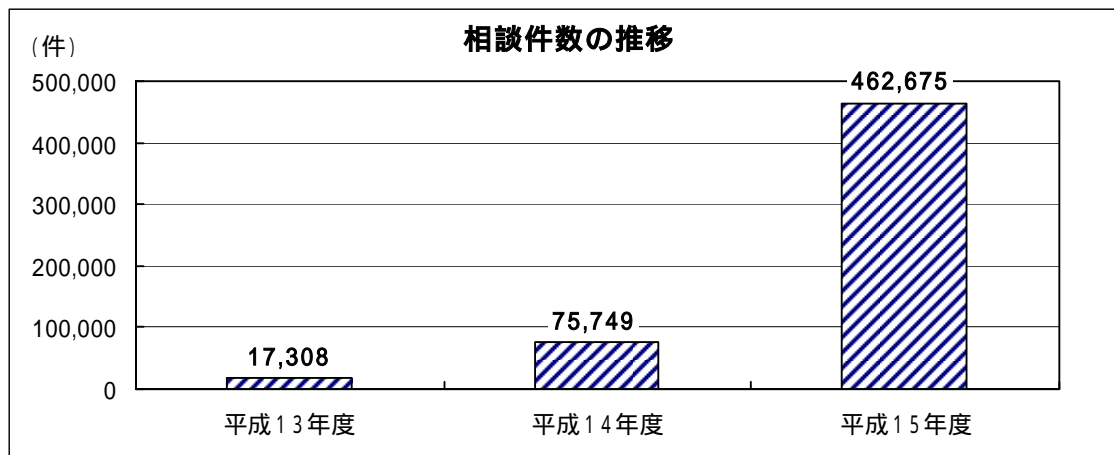
内閣府は、上記国民生活センターによる事業者名公表に準じた措置をとるよう、都道府県・政令指定都市に対し要請する。

(参考)

架空請求に係る消費者トラブルの現状

1. 架空請求の動向

国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられている相談のうち、利用した覚えのない代金請求など**架空請求に関する苦情相談が近年急増し**、大きな社会問題となっている。



2. 架空請求の典型例

- (1) 葉書や電子メール等で、実際には利用していない有料情報サービスの支払や貸し金の返済等について一方的に請求。事業者の連絡先としては**携帯電話番号が記載**されていることが多い。
- (2) 消費者は、
文面に**脅迫的な表現**や、債権回収業者等の**法律用語が多用**されていること、
(文面例)支払いがない場合、「信用情報機関へのブラックリストに登録」、「給料差し押さえ」、「指定の裁判所への出頭」、となる等を記載。
当該請求に根拠がないことに**必ずしも確信が持てないこと**などから、恐くなって先方に連絡し、**指定された口座へ振込んでしまう**。
- (3) こうした**消費者心理に巧みに付け込んだ手口が被害の急増を招いているもの**とみられる。