

「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の 進捗状況について

平成 30 年 12 月 28 日
消費者政策担当課長会議

「架空請求対策パッケージ」（平成 30 年 7 月 22 日消費者政策会議決定。以下「パッケージ」という。）においては、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旨、明記されている。

本資料は、消費者政策担当課長会議において、パッケージに掲げられた施策の進捗状況について、基本的に平成 30 年 10 月末時点の内容でまとめたものである。

なお、今後の状況については、必要に応じ、「消費者基本計画工程表」の改定過程の中で確認していくこととする。

1 架空請求に関する消費生活相談の状況等

架空請求に関する消費生活相談を月ごとに見ていくと、平成 30 年度は、パッケージ策定前においては、一貫して前年度を上回る相談が寄せられていたが、策定後、平成 30 年 11 月 20 日までに登録された相談件数で経過を見る限りでは、9 月及び 10 月と、おおむね前年度と同程度で推移しているように見受けられる。

※1 架空請求に関する消費生活相談件数

・平成 29 年度

7 月：14,513 件、8 月：11,235 件、9 月：17,138 件、10 月：19,356 件

・平成 30 年度

7 月：24,796 件、8 月：16,372 件、9 月：18,098 件、10 月：19,315 件

※2 支払をした後に寄せられた相談が架空請求に関する相談に占める割合

・平成 29 年度（平成 29 年 7 月 22 日～同年 11 月 20 日）

1.4%（49,683 件中 696 件）

・平成 30 年度（平成 30 年 7 月 22 日～同年 11 月 20 日）

0.8%（67,149 件中 543 件）

しかしながら、依然として相当数の消費生活相談が寄せられ、高額のお金を支払ってしまった後で相談がなされた案件も相当数存在していることに鑑みれば、今後も、各省庁等連携の下、架空請求への対応を継続していくことが重要である。

※3 既支払額が100万円以上の相談件数

- ・パッケージ策定前（平成30年4月1日～同年7月21日） 56件
- ・パッケージ策定後（平成30年7月22日～同年11月20日） 50件

（注） ※1、※2及び※3のいずれも、P I O-N E T（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）に平成30年11月20日までに登録（※2における平成29年度分については、平成29年11月20日までの登録分）のなされたものにより分析。

2 施策の進捗状況の概要

（1） 架空請求事業者から消費者への接触防止に関する施策の状況

- ① 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。

（進捗状況）

警察庁において、平成30年度（平成30年9月末現在）に3,797の電話番号を対象として警告電話を実施し、そのうち2,630の電話番号について効果が認められた^{（※）}。

※ この取組では、20日連続して架電し、警告メッセージを流しており、当該20日間に再度犯行で使用されなければ、効果が認められたとみなしている。

- ② 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。

（進捗状況）

平成30年8月9日付けで、地方公共団体に対して管内の消費生活センター等において入手した架空請求に使用された電話番号情報を消費者庁へ提供するよう依頼した。同庁では、平成30年8月13日から同年10月31日までの間に、約4,200の電話番号を対象として架電した。

- ③ 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措置を実施等。

（進捗状況）

平成30年1月から同年9月までの間に、都道府県警察において、携帯音声通信事業者に対し、不正に取得された携帯電話の解約（役務提供拒否）を求めるための情報提供8,852件、特殊詐欺の犯行に利用された携帯電話の利用停止の要請783件を実施した。

固定電話に関する対策については、総務省及び警察庁において、利用停止を含めた有効な対策について検討を進めている。

(2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止に関する施策の状況

- ① 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。

(進捗状況)

法務省において、パッケージの策定後、5回にわたりウェブサイトを更新し、訴訟に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、周知を図った。

- ② 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。

(進捗状況)

消費者庁において、平成30年8月21日付けで啓発資料を公表（別添1）し、当該資料を平成30年7月豪雨の被災地に立地する郵便局（1,860か所のうち、平成30年10月末時点で営業休止の5か所を除く1,855か所）、全国の年金事務所（397か所）及び地方公共団体（1,788団体）に合計で490,050部を送付した。

また、法務省において、当該資料を法テラスの事務所等（111か所）及び法務局・地方法務局（全416庁）で配布している。

- ③ 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。

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国民生活センターホームページ上に作成。

(進捗状況)

平成30年10月以降、政府広報の取組として、「やらくちゃ！防サギ」をテーマに、「高齢者の消費者被害防止キャンペーン」が展開され、テレビCMの放送やポスター（別添2）、新聞広告等による啓発のほか、留守番電話機能のPRイベントなども実施された。

消費者庁において、パッケージ、関係省庁の取組に関する情報などを掲載したページを同庁ウェブサイト内に開設し、周知を図った。

警察庁において、同庁のツイッターを活用し、悪用されたハガキの写真を掲載して架空請求詐欺の注意喚起を実施した。

金融庁において、平成30年の大規模な災害（平成30年7月豪雨及び平成30年北海道胆振東部地震）の後、2回にわたり、義援金等を装った詐欺への注意喚起を同庁ウェブサイトに記載し、周知を図った。

国民生活センターにおいて、注意喚起用のリーフレットを「Web版国民生活」（2018年10月号）の企画として作成し、ウェブサイトに掲載するとともに、各地域の消費生活センター等における啓発事業の支援ツールとして周知を図ったほか、平成30年10月31日付けで、「「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの封書による架空請求は無視してください！」を報道発表し、注意喚起を行った（別添3）。また、特設サイトを平成30年7月5日

付けで開設し、ウェブサイトのトップページから容易にアクセスできるように設定した。

- ④ 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。

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。

（進捗状況）

都道府県警察において、捜査の過程で入手した名簿の登載者に対し、警察官による個別訪問をはじめとする予防対策の周知などの取組を実施しており、今後も継続的に実施する。

消費者庁において、平成 30 年 10 月 16 日以降、希望のあった全国 96 の消費者安全確保地域協議会に対し、合計で約 51 万枚の啓発資料（別添 1）を送付した。

- ⑤ 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。

（進捗状況）

消費者庁において、平成 30 年 7 月 4 日付けで消費者ホットライン 188（いやや！）のイメージキャラクター「イヤヤン」を公表し、全ての地方公共団体に対し、合計で約 6,400 枚のポスターを送付した。

- ⑥ 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。

（進捗状況）

消費者庁において、アマゾンジャパン合同会社及びその関連会社並びにヤフー株式会社に対してヒアリング等を行い、それぞれの事業者の架空請求対策の取組についてとりまとめ、類似の被害に遭った事業者の参考にもなるよう、平成 30 年 10 月 31 日付けで公表した（別添 4）。

（3）消費者による架空請求事業者への支払の防止に関する施策の状況

＜金融機関関係＞

- ① 架空請求の被害防止に向けた金融機関の取組を促進。

（進捗状況）

警察庁において、金融機関と連携し、一定年数以上にわたって A T M での振込実績のない高齢者の A T M 振込限度額をゼロ円（又は極めて少額）とし、窓口で誘導して声掛けを行う取組等を継続的に実施した（平成 30 年 9 月末現在、398 の金融機関で A T M 振込制限を実施）。

- ② 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等を四半期ごとに公表。

(進捗状況)

金融庁において、平成 30 年 7 月 27 日付け及び同年 11 月 2 日付けで預金口座の不正利用に係る情報提供件数を公表した。寄せられた情報のうち、約 9 割において、強制解約・利用停止の措置が講じられた。

- ③ 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。

(進捗状況)

消費者庁において、平成 30 年度に、消費者安全法第 38 条第 2 項の規定に基づく情報提供を 99 件行っており、うち、金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を 17 件行った。

<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及び日本資金決済業協会に対し、被害防止に向けた取組を要請。

(進捗状況)

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会関係では、パッケージのとりまとめ前の平成 30 年 6 月に金融庁、経済産業省、警察庁及び消費者庁において、被害防止に向けた協力への要請を行っていた。当該要請及びパッケージのとりまとめを受け、同協会傘下のコンビニエンスストア各社において、店頭設置の複合端末の画面及びレジ画面上における注意喚起の見直しの検討等がなされている（1 社は既に実施済み）。

一般社団法人日本資金決済業協会関係では、パッケージの策定後の平成 30 年 8 月に金融庁、経済産業省、警察庁及び消費者庁において、対策の実施を要請した。同協会においては、平成 26 年から架空請求詐欺対策を行っており、当該依頼も踏まえ、会員への協力要請と共に、引き続き詐欺被害防止のためのチラシを配布するなどの架空請求詐欺対策を継続的に実施している。

<仮想通貨関係>

- 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。

(進捗状況)

金融庁・財務局において、平成 30 年 1 月のみなし仮想通貨交換業者 1 社による仮想通貨外部流出事案を踏まえ、立入検査を順次実施するなどし、平成 30 年 8 月、これまでの検査・モニタリングで把握した実態等について、中間的なとりまとめを公表した。当該とりまとめにおいては、取引時確認をはじ

めとした「マネー・ローンダリング対策」等の問題事例を掲載し、全事業者に対して、掲載された事例を踏まえた自己チェックを促す等の対応を実施した。

なお、平成 30 年 10 月に認定された資金決済に関する法律に基づく認定資金決済事業者協会（一般社団法人日本仮想通貨交換業協会）において、取引時確認をはじめとした「マネー・ローンダリング対策」を含む自主規制規則を策定し、運用を開始している。

（４）警察による取締りの推進に関する施策の状況

- 犯行拠点の摘発及び中枢被疑者等の検挙の推進。
- 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。

（進捗状況）

都道府県警察において、45 か所の犯行拠点を摘発したほか、特殊詐欺の検挙人員 1,910 人のうち、中枢被疑者 38 人を検挙した（いずれも、平成 30 年 9 月末現在）。

また、都道府県警察において、預貯金口座や携帯電話の不正売買等の特殊詐欺を助長する犯罪の検挙を推進している（平成 30 年 9 月末現在で、検挙件数 2,927 件、検挙人員 2,166 人）。

（５）個人情報の保護の推進に関する施策の状況

- 個人情報の取扱いに関して、事業者に対する情報提供及び消費者に対する啓発のための広報の実施。

（進捗状況）

平成 30 年 7 月から 10 月までの期間に、業界団体や消費生活相談員をはじめとする関係者向けに、説明会への講師派遣を 22 回実施したほか、個人情報保護法 Q & A の内容の更新（平成 30 年 7 月）、事業者及び消費者向けの注意喚起の公表（平成 30 年 9 月）を行った。

３ 追加的な施策の状況

- ① 高齢者への食事サービスの提供等を担う事業者や宅配関係の輸送事業者に架空請求についての啓発資料の配布に協力してもらえよう要請。

（進捗状況）

第 282 回消費者委員会本会議における委員の御指摘を踏まえ、進めている取組である。

平成 30 年 8 月 27 日、消費者庁において、一般社団法人全国食支援活動協力会に対し、啓発資料（別添 1）の配布への協力を依頼したところ、同会から、各地域において高齢者への食事サービス等を提供する団体（74 団体）を

紹介していただいたことから、平成 30 年 10 月 1 日付けで、それらの団体に対し、合計で 7,520 枚の啓発資料（別添 1）を送付した。

平成 30 年 10 月 9 日、消費者庁において、全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会に対し、架空請求対策への協力を要請したところ、各都道府県の連合会に属する関係者への周知及び貨物の輸送を依頼した者への周知について了承いただいたことから、各地域の 60 先に対し、合計で 7,420 枚の啓発資料（別添 1）を送付した。

② 新しい啓発資料の公表・周知の実施。

（進捗状況）

ハガキによる場合と類似した内容の文言が記載された紙が入った封書を送付する手口や、裁判所又は裁判所管理局をかたるハガキを送付する手口も発生したことを踏まえての取組である。

消費者庁において、平成 30 年 11 月 8 日付けで、新たな啓発資料（別添 5）を公表し、消費者庁ウェブサイトに掲載した上で、地方公共団体及び消費者団体に情報提供したほか、複数の業界団体等を通じて、会員事業者の従業員などに周知を図っている。

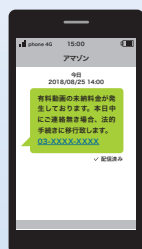
国民生活センターにおいて、平成 30 年 11 月 29 日付けで、「「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！」を報道発表し、注意喚起を行った（別添 6）。

それ、詐欺かもしれません！

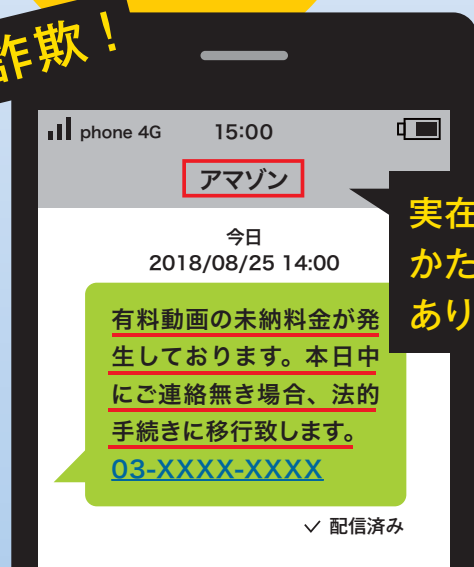
メール

ショートメッセージサービス
(SMS) による

架空請求



詐欺！



実在の事業者を
かたる場合が
あります。

(例) アマゾン
ヤフーサポートセンター
DMM 相談窓口 など
※実在する企業とは無関係です。

メールやハガキに
記載の電話番号に

連絡 を
する前に！

支払 を
する前に！

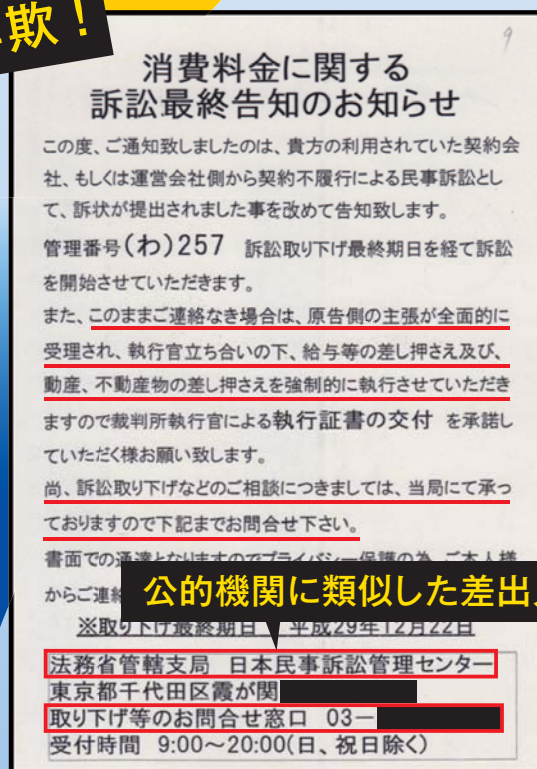
ハガキ

による

架空請求



詐欺！



公的機関に類似した差出人

(例) 法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
民間訴訟告知センター
国民訴訟お客様センター
全国紛争相談センター など
※いずれも国の組織として存在しないものです。

まずは♡消費者ホットライン

局番
なし

188 で確認しよう！



消費者ホットライン 188
イメージキャラクター「イヤヤン」



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

最寄りの消費生活センター等につながり、専門の消費生活相談員が助言します。

架空請求の手口の流れ（よくある例）

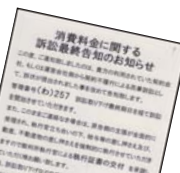
突然通知

メール

ハガキ



様々な名目で送りつける



メールやハガキに書かれた
電話番号にかけないで!

覚えのない

請求がきたら

188

≡ 電話すると ≡

支払要求

第三者の電話番号に誘導

着手金
示談金
供託金



「急がないと
裁判になりますよ」

「後日返金されますよ」

「弁護士に問い
合わせてください
番号は 03-XXXX-XXXX」



おかしいと
思ったら

188

≡ 承諾すると ≡

支払指示

プリペイドカード

¥50000

Q1234-5678-9

「コンビニで
カードを買って
番号を教えてください」



コンビニ端末

「端末から出てくる
支払用紙を持って
レジで支払ってください」

支払う前に

188

≡ 一度支払ってしまうと ≡

さらなる支払要求

弁護士・裁判の相手と名のる者から、
次々と電話がかかってきて、
さらなる支払を要求されます。



「他にも未払が
ありました」

「和解できない! ふざけるな」
「自宅に行くぞ!」
「家族に迷惑がかかるぞ」



被害高額化

架空請求の手口は様々です!

もう一度
支払う前に

188

消費者ホットライン

局番
なし

188

架空請求以外でも、消費生活で

お困りのことがあれば、ご相談ください!

詐欺の電話が来るのは、 今日かもしれない。

しっかり者。用心深い人。
そんな人でも騙されています。
身を守る **3つの「防サギ」** をはじめよう。



電話に「録音機を付ける」
「留守電の設定をする」

詐欺師は自分の声が残ることを嫌うため、
録音や留守電が効果的です。



相談用電話番号「^{い や や!}188」
「**#9110**」をメモして貼る

一人で悩まず、何かあればどんなことでも
電話してください。



家族や身近な人と普段から
会話する

近況把握や地域での声かけが、
異変に気づくキツカケになることもあります。

やらくなくちゃ!

防サギ



お金を下ろす、払う、その前に。かけてみてください。

^{い や や!}
188

消費者ホットライン

もしくは

#9110へ

警察相談専用電話

防サギ



報道発表資料

平成 30 年 10 月 31 日
独立行政法人国民生活センター

**「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの
封書による架空請求は無視してください！**

『「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」』と名乗る機関から封書が届いた。封筒を開けてみると、『総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』という書面が入っていた。架空請求だと思いが無視してよいか』という相談が消費生活センターに寄せられています。

封書（書面）には、「貴方の利用されていた契約会社、ないし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ご通知致します」「裁判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」と記載されており、「裁判取り下げなどのご相談」に関しては、固定電話の問い合わせ先に連絡するように誘導しています。

また、連絡がない場合は、「原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履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ようお願い致します」などと脅して不安にさせる文言も記載されています。

「法務省管轄支局」と名乗っていますが、法務省とは一切関係ありません。法務省の名称を不正に使用しています。

「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ようお願い申し上げます」と記載されており、**封書で書面により通知していることを強調しています。**しかし、正式な裁判手続では、訴状は、「特別送達」と記載された、裁判所の名前入りの封書で直接手渡すことが原則となっており、郵便受けに投げ込まれることはありません。

封書（書面）が届いても**絶対に連絡を取らないようにしてください。**

少しでも不安を感じたら、消費生活センター等（消費者ホットライン 188（いやや））にご相談ください。

※「消費者ホットライン 局番なしの 188（いやや）番」をご利用ください。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。

※裁判所からの本当の通知かどうかを見分ける方法については法務省のホームページで紹介されています。

・督促手続・少額訴訟Q & A

<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji68-3.html>

※架空請求の封書（書面）やハガキに記載されている機関の名称は、法務省の名称を不正に使用したり、消費生活センターや国民生活センターを装ったりするなど様々です。連絡をすると消費者にお金を支払わせようとしたり消費者から個人情報を得ようとしたりしますので、このような封書（書面）は無視してください。

・「利用した覚えのない請求（架空請求）」が横行しています

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/twoshotto.html

・「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！（2018年6月20日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180620_1.html

・速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー（2018年4月20日）

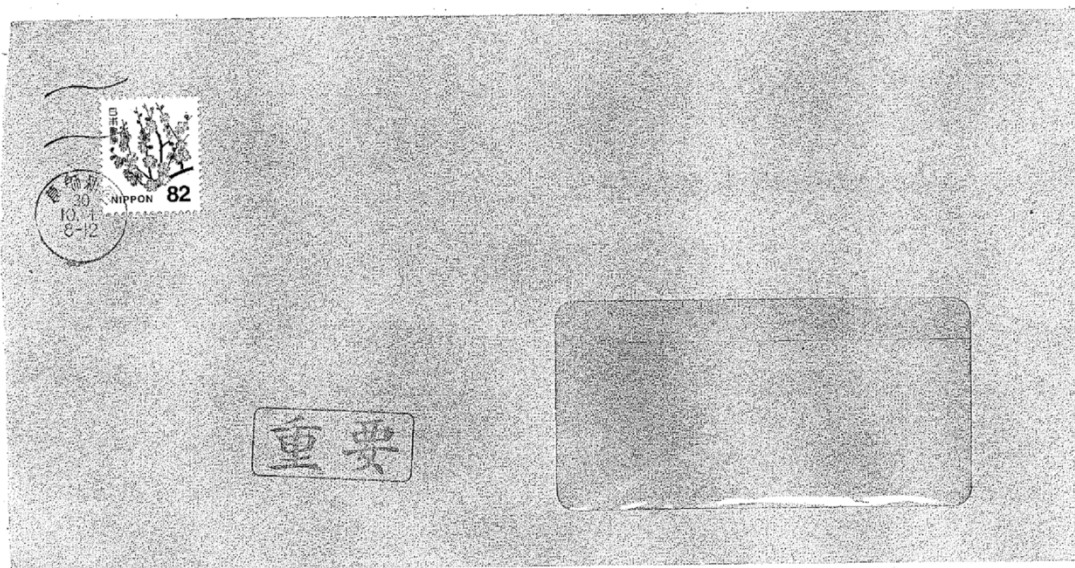
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180420_1.html

・「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキは無視してください！（2017年5月1日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170501_1.html

●実際に相談者へ届いた封書の例

- ・封筒は窓付封筒で、表面に「重要」と赤いスタンプが押されていた。



●実際に相談者へ届いた封書の内容物の例

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

平成 30 年 9 月 28 日

ひらがな1字

数字3桁

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、
ないし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ご通知致します。

管理番号(■)■裁判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。

尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立
ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを
強制的に履行させて頂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ようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜わって
おりますので、職員までお問合せ下さい。

なお、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ようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成 30 年 10 月 5 日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
東京都千代田区霞が関3丁目■番■号
取り下げ等のお問合せ窓口 03-■■■■■■■■
受付時間 9:00~17:00(土日、祝日除く)

●封書（書面）の内容

総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

平成 30 年 9 月 28 日

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、ないし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ご通知致します。

管理番号(●)●●●●裁判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。

尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履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ようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。

なお、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ようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成 30 年 10 月 5 日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター

東京都千代田区霞が関 3 丁目 ●番 ●号

取り下げ等のお問合せ窓口 03-●●●●●-●●●●●

受付時間 9：00～17：00（土日、祝日除く）

平成 30 年 10 月 31 日

架空請求において「かたられている側の事業者」が消費者被害の拡大防止のために行っている取組について

消費者庁は、架空請求において「かたられている側の事業者」と意見交換を行いつつ、これらの事業者と連携し、架空請求被害の拡大防止の推進に向けた取組を行っています。

この度、「架空請求対策パッケージ」（平成 30 年 7 月 22 日消費者政策会議決定）の一環として、架空請求における「かたられている事業者」であるアマゾンジャパン合同会社及びその関連会社（以下併せて「アマゾン」といいます。）並びにヤフー株式会社の取組についてまとめましたのでお知らせいたします。

他の事業者及び消費者におかれましては、架空請求被害の拡大防止のため、これらの事業者の取組を参考にいただければ幸いです。消費者庁は、今後とも、各事業者と連携し、架空請求被害の拡大防止に向けた取組を推進していく所存です。

○アマゾンの取組

- Amazon.co.jp 内のヘルプトップページに、消費者に対し注意を促すメッセージを表示。

URL:<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html>



Amazon.co.jpを装い、お客様の情報を不正に取得する詐欺が発生しています。不審なEメールやSMSなどが届いた場合、絶対に添付ファイルやリンクを開かず、記載された電話番号には連絡しないでください。詳しくは、[こちら](#)をご覧ください。

- Amazon.co.jp において商品の購入等に利用できるギフト券の販売方法を説明したウェブサイトにおいて、トップページにおけるバナー広告や特設ページを通じてギフト券詐欺に対する注意喚起を実施。

URL:<https://www.amazon.co.jp/%E3%82%AE%E3%83%95%E3%83%88%E5%88%B8/b?ie=UTF8&node=2351652051>



「有料サイト未納料金」の支払いのために

ギフト券を買おうとしていませんか？

その場合は詐欺の可能性あります。

あわてて支払わずに、警察・消費者ホットライン(Tel188)などに連絡してください。

＞ [詳細はこちら](#)



URL: https://www.amazon.co.jp/Amazon-%E3%82%AE%E3%83%95%E3%83%88%E5%88%B8-%E8%A9%90%E6%AC%BA/b/ref=gc_lpt3_inv_fraud2?ie=UTF8&node=4048518051&pf_rd_m=AN1VRQENFRJN5&pf_rd_s=merchandised-search-leftnav&pf_rd_r=ECFGM4HB36XG4CWE8AE8&pf_rd_r=ECFGM4HB36XG4CWE8AE8&pf_rd_t=101&pf_rd_p=541c6749-5f43-40bc-adc5-283369fa5509&pf_rd_p=541c6749-5f43-40bc-adc5-283369fa5509&pf_rd_i=2351652051

ギフト券詐欺にご注意ください

お客様への注意喚起

SMS(ショートメール)、Eメール、電話、はがきなどで請求された有料サイトの未払料金や訴訟取り下げ費用などを支払うために、ギフト券を購入しようとしていませんか。その場合、**詐欺**の可能性があります。少しでもおかしいと思う場合は、あわてて支払わずに、警察・消費者ホットラインTEL:188などに連絡してください。

詐欺の被害に遭わないために

- Amazon.co.jp(Amazonサイト)以外での商品の購入代金、サービス利用料、手数料などをAmazonギフト券で支払うことはできません。Amazonギフト券を購入するように案内された場合は**注意が必要**です。
- Amazonギフト券は、Amazon.co.jp(Amazonサイト)でのお買い物のみにご利用頂くものです。Amazonサイト外でのお支払いでのご利用は、[Amazonギフト券細則](#)違反となりますので、ご注意ください。
- 知らない人物や不審な人物に、Amazonギフト券番号を絶対に教えないでください。詐欺犯にギフト券番号を教えると、その金額をだまし取られてしまいます。「ギフト券番号」とは、カードの裏面、シートの表面、Eメールに記載されている英数字の番号です。
- SMS、Eメール、電話などを通じた不審な連絡や勧誘には応じず、無視してください。
- Amazonギフト券の裏面などにある詐欺に関する注意事項もご確認ください。

- ・ カスタマーサービスにおいて、消費者からの問合せに対して、受信したSMSはアマゾンからのメッセージではないとして、記載の電話番号に連絡しない旨を案内。

- ・ ギフト券の裏面に、詐欺業者の可能性を示唆する警告文を記載。

例：Amazon ギフト券（カードタイプ）裏面の詐欺に関する注意事項



- ・ コンビニエンスストアのキオスク端末（マルチコピー機）の画面でギフト券を購入する際、詐欺業者の可能性を示唆する警告文を表示。

詐欺にご注意

- ・ ギフト券番号を、電話・FAX・メールするように要求されたら、詐欺業者の可能性があります。
- ・ あわてて支払わずに警察・消費者ホットライン(電話番号:188)などに連絡してください。

詐欺業者の典型的手口

- ・ アダルトサイト会費
- ・ ニセ副業サイトの、ポイント購入や初期費用（ブログなどに広告を出している詐欺業者も存在します）
- ・ 懸賞・宝くじなどの当選受取に、費用が必要
※期日までにお支払いが無い場合は訴訟する旨、弁護士を装って要求するケースもあり

- ・ コンビニエンスストア大手3社の協力を得て、全国の販売店舗において、バリアブルカード（注）のギフト券を販売するフックにギフト券詐欺について注意喚起する警告文言（いわゆる POP）を設置。

（注）購入者が 1,500～50,000 円の間で自由に利用金額を決められるカード



○ヤフー株式会社の取組

- ・ ヘルプセンターに消費者庁及び東京都の実施した注意喚起のウェブサイトへのリンクを掲載。

URL:<https://www.yahoo-help.jp/>

当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。

「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」などの名をかたり、ショートメールや電話で架空の請求を行う事例が発生しています。Yahoo! JAPANには、そのような窓口はなく、請求についてショートメールや電話でご連絡することはありません。

以下の消費者庁、東京都からのお知らせ、およびヘルプページをご参照ください。

ヤフー株式会社をかたる事業者に関する注意喚起（消費者庁）

架空請求事業者「偽ヤフー」にご注意ください（東京都 東京くらしWEB）

利用した覚えのない利用料金の請求が来た（ヘルプページ）

- ・ ヘルプセンターに「利用した覚えのない利用料金の請求が来た」との項目を設け、架空請求を受けた際は「お金を払わない」、「連絡を取らない」などの説明や相談窓口へのリンクを掲載。

URL:https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/p/533/a_id/43786

■架空請求を受けたら

- ・ **お金を払わない**
身に覚えのない利用料金を支払う必要は一切ありません。また、一度支払ってしまうと、新たな請求を受ける可能性が高いです。**お金は絶対に支払わない**でください。
- ・ **連絡を取らない**
架空請求メールの送信者は、たいていの場合、メールアドレス程度の個人情報しか持っていません。しかし、メールに返信したり、電話やファクスで問い合わせをしたりすると、自分の連絡先を相手に知らせることになってしまいます。無差別に送られてくるメールに対する最も良い対処方法は、**無視**することです。SMS（ショートメッセージサービス）についても同様です。SMSに書かれているヤフーの電話番号が虚偽のものであることがあります。その場合、電話をしてしまうとヤフーの社員を騙る者につながり、未払い料金支払の名目でギフトカードなどを購入させ、そのカード番号を教えるよう要求される恐れがあります。

- ・ Yahoo!メールヘルプに「迷惑メールが届いたときの対処方法」との項目を設け、迷惑メールを受信したときは「迷惑メールに返信しない」、「迷惑メール内に記載されているURLにアクセスしない」、「迷惑メールに添付されたファイルを開かない」といった説明等を掲載。

URL:https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/p/622/a_id/80681

迷惑メールが届いたときの対処方法

注意

迷惑メールが届いたとき、まず、以下の3点を必ず守ってください。

- ・ 迷惑メールに返信しない
- ・ 迷惑メール内に記載されているURLにアクセスしない
- ・ 迷惑メールに添付されたファイルを開かない

迷惑メールに返信などしてしまうと、迷惑メール送信者（スパム業者など）にあなたの存在を知らせてしまい、より多くの迷惑メールが送られてくるようになることもあるので、気を付けましょう。

- ・ セキュリティセンターに「当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。」との項目を設け、迷惑メールを含む不正メールを受信したときは「開かずに削除しましょう。」などの説明を掲載。

URL:<https://security.yahoo.co.jp/news/0005.html>

当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。

当社名や当社ロゴを悪用し、フィッシングサイトや不正サイトに誘導しようとしたり、個人情報を入力させて返信させようとしたりする不正メールが確認されています。

2018年10月2日頃より、下記件名の不正メールが確認されています。メール本文にフィッシングサイトへのリンクがあります。

件名：Yahooアカウントがブロックされました

不審なメールを受信した場合には、開かずに削除しましょう。

フィッシング詐欺や不正メールかどうかの判断が難しい場合には、メール内のリンクはクリックせず、普段使っているブラウザの「お気に入り（ブックマーク）」や検索サイトから目的のウェブサイトへアクセスしましょう

- ・ Yahoo!ウォレットのお知らせページに「「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN 相談窓口」をかたる架空請求メールにご注意ください」との注意喚起のお知らせを掲載。

URL:https://wallet.yahoo.co.jp/notice/archives/20170721_01.html

「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」をかたる架空請求メールにご注意ください

2017年07月21日

いつもYahoo!ウォレットをご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」などの名をかたり、SMSや電話で架空の請求を行う事例が発生しています。

Yahoo! JAPANには、そのような窓口はなく、サービスご利用料金の請求に関するご連絡にSMSを利用したり、ご利用料金のお支払い手段として、お客様にギフトカード番号をご連絡いただくことはございません。

また、弊社よりお客様へ電話連絡を促すこともございませんので、SMSに記載の電話番号には絶対に電話しないようにご注意ください。

詳しくは以下の消費者庁、東京都からのお知らせ、および弊社ヘルプページをご参照ください。

■[ヤフー株式会社をかたる事業者に関する注意喚起（消費者庁）](#)

■[架空請求事業者「偽ヤフー」にご注意ください（東京都 東京くらしWEB）](#)

■[利用した覚えのない請求メールが来た（ヘルプページ）](#)

- ・ 架空請求に関連したキーワードが検索された際に、「消費者ホットライン 188」の案内ページを検索結果表示画面の上位に表示。

×
Q 検索
+ 条件指定

約66,900,000件

検索ツール ▾

Q [消費者トラブル 事例](#) [消費者トラブル 総合センター](#) [消費者トラブル 若者](#)
で検索

消費者トラブルにあったときは - 消費者庁



消費者ホットライン188(局番なし)
商品やサービスなど、消費生活で困ったときに、相談先がわからない場合は、
ホットラインにいつでもご連絡ください。身近な相談窓口をご案内いたします。
[＜国民生活センター＞全国の消費生活センター窓口はこちらでご確認ください。](#)

(参考)

- ・ 「架空請求対策パッケージ」(平成 30 年 7 月 22 日消費者政策会議決定)(消費者庁ウェブサイト)

URL:http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_016/

公表内容に関する問合せ先 消費者庁消費者政策課財産被害対策室 電話 03-3507-9187
--

こんな封書、ハガキ届いていませんか？

別添5

それ、詐欺かもしれません！！

パターン①
封書

New!!!

【封書の中身】

「訴訟」「最終告知」
等の言葉を使って
焦らせる

総合消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

平成 30 年 10 月 12 日

「差し押さえ」「強制」
「履行」等の言葉を使
って焦らせる

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社
ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として
提出されました事をご通知致します。
管理番号(ワ)400 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始さ
だきます。
尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、
ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを
強制的に履行させて頂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ようお願い致します。
裁判取り下げなどのご相談にしましては当局にて受け賜わってま
りますので、職員までお問合せ下さい。
なお、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ようお願い申し上げます。

本人が連絡する
よう仕向ける

【封筒】

「重要」と書いて
焦らせる

重要

※取り下げ最終期日 平成 30 年 10 月 17 日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
東京都千代田区霞が関
取り下げ等のお問合せ窓口 03

取下げできる期間を短く
設定し、焦らせる

パターン②
ハガキ

New!!!

裁判所からの通知を
見分ける方法

ハガキの文面は、
封書の中身(パターン
①)と似ている場合も

公的機関に類似
している場合も

特定消費料金
訴訟最終告知のお知らせ

管理番号(つ)766

この度、ご通知致したのは貴方の利用されていた契約会
社、ないし運営会社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ご通知致します。
裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させて頂きます。
尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行
官立会いの元、給料差し押さえ及び動産、不動産物の差し押
えを強制的に履行させて頂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ようお願い致します。
裁判取り下げなどのご相談にしましては当局にて受け賜わ
りますので、職員までお問合せ下さい。
尚、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ようお願い申し上げます。

裁判所から送られる正式な訴
状の送達には、以下のような
特徴があります！

【特徴①】

訴状が郵便受けに投函さ
れることや、ハガキで送ら
れることはない。

【特徴②】

郵便職員が名宛人に手渡す
のが原則で、受取の際に、
「郵便送達報告書」への署名
又は押印が求められる。

(例)法務省管轄支局
国民訴訟通達センター
(パターン①参照)、
民間訴訟告知センター、
全国紛争相談センター
など

※いずれも国の組織と
は無関係です。

裁判所をかたる架空
請求が最近増加中

※取り下げ最終期日 平成 30 年 10 月 31 日

地方裁判所管理局
東京都千代田区霞が関
お問合せ窓口 03
受付時間9:00～19:00

まずは、消費者ホットライン(局番なし)188に
相談してみましょう！



消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」



架空請求の手口の流れ（よくある例）

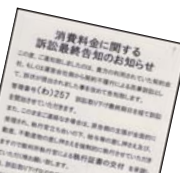
突然通知

メール

ハガキ



様々な名目で送りつける



メールやハガキに書かれた
電話番号にかけないで!

覚えのない

請求がきたら

188

≡ 電話すると ≡

支払要求

第三者の電話番号に誘導

着手金
示談金
供託金



「急がないと
裁判になりますよ」

「後日返金されますよ」

「弁護士に問い
合わせてください
番号は 03-XXXX-XXXX」



おかしいと
思ったら

188

≡ 承諾すると ≡

支払指示

プリペイドカード

¥50000

Q1234-5678-9

「コンビニで
カードを買って
番号を教えてください」



コンビニ端末

「端末から出てくる
支払用紙を持って
レジで支払ってください」

支払う前に

188

≡ 一度支払ってしまうと ≡

さらなる支払要求

弁護士・裁判の相手と名のる者から、
次々と電話がかかってきて、
さらなる支払を要求されます。



「他にも未払が
ありました」

「和解できない! ふざけるな」
「自宅に行くぞ!」
「家族に迷惑がかかるぞ」



被害高額化

架空請求の手口は様々です!

もう一度
支払う前に

188

消費者ホットライン

局番
なし

188

架空請求以外でも、消費生活で

お困りのことがあれば、ご相談ください!

架空請求に関する情報をより詳しく知りたい場合は、右のQRコードからアクセスしてください →



現在の位置：[トップページ](#) > [注目情報](#) > [発表情報](#) > 「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！

[2018年11月29日:公表]

「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！

「『地方裁判所管理局』と名乗る機関からハガキが届いた。ハガキには、『特定消費料金訴訟最終告知のお知らせ』と書かれていた。地方裁判所と名乗っていたので、記載されていた電話番号に連絡しようとしたところ、家族から架空請求ではないかと連絡を止められた。対処方法を教えて欲しい」という相談が消費生活センターに寄せられています。

ハガキには、「貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社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ご通知致します」「裁判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」と記載されており、「裁判取り下げなどのご相談」に関しては、固定電話の問い合わせ先に連絡するように誘導しています。

また、連絡がない場合は、「原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押えを強制的に履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ようお願い致します」などと脅して不安にさせる文言も記載されています。

「**地方裁判所**」と名乗っていますが、**裁判所とは一切関係ありません**。裁判所の名称を不正に使用しています。

「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頂きますようお願い申し上げます」と記載されており、**本人から連絡するように強調しています**。しかし、正式な裁判手続では、訴状は、「特別送達」と記載された、裁判所の名前入りの封書で郵便職員が直接手渡すことが原則となっており、ハガキで郵便受けに投げ込まれることはありません。

ハガキが届いても**絶対に連絡を取らないようにしてください**。

連絡してしまうと、相手から弁護士を紹介すると言われ、弁護士を名乗る者から、訴訟を取り下げるための費用が必要であると説明され、金銭を請求されたケースもあります。

少しでも不安を感じたら、消費生活センター等（消費者ホットライン188（いやや））にご相談ください。

※「消費者ホットライン 局番なしの188（いやや）番」をご利用ください。最寄りの市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。

※**裁判所からの本当の通知かどうかを見分ける方法については法務省のホームページで紹介されています**。

・[督促手続・少額訴訟Q&A（法務省）](#)

※架空請求のハガキや封書（書面）に記載されている機関の名称は、裁判所や法務省の名称を不正に使用したり、消費生活センターや国民生活センターを装ったりするなど様々です。連絡をすると消費者にお金を支払わせようとしたり消費者から個人情報を得ようとしたりしますので、このようなハガキや封書（書面）は無視してください。

国民生活センターの関連情報

テーマ別特集

- ・[「利用した覚えのない請求（架空請求）」が横行しています](#)

※架空請求について消費者へのアドバイスや被害防止の各取り組み等を掲載しています。

発表情報

- ・[「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの封書による架空請求は無視してください！](#)（2018年10月31日公表、平成30年11月7日更新）
- ・[「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！](#)（2018年6月20日）
- ・[速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー](#)（2018年4月20日）
- ・[「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキは無視してください！](#)（2017年5月1日）

実際に相談者へ届いたハガキの例

注目情報

発表情報

テーマ別特集

商品テスト

リーフレット「くらしの危険」

見守り情報（高齢者・障がい者・子どものトラブル防止）

 **相談したい**
(消費生活センター等一覧)

 **テーマ別特集**
(ネットトラブル、高齢者被害…)

 **身近な消費者
トラブルQ&A**

図1. ハガキの内容見本

特定消費料金

訴訟最終告知のお知らせ

ひらがな 1 字 数字 3 桁

管理番号()

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、ないし運営会社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ご通知致します。

裁判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。

尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履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ようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談にしましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、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頂きますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年11月6日

地方裁判所管理局
東京都千代田区霞が関1-
お問合せ窓口 03-
受付時間9:00～19:00

ハガキの内容

特定消費料金

訴訟最終告知のお知らせ

管理番号 (●) ● ● ●

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、ないし運営会社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ご通知致します。

裁判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。

尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履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ようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談にしましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、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頂きますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年11月6日

地方裁判所管理局

東京都千代田区霞が関1- ● - ●

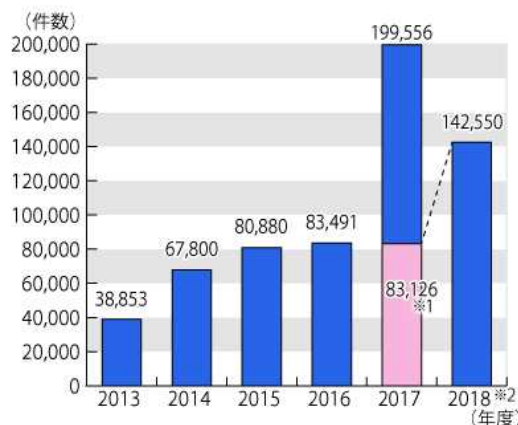
お問合せ窓口 03- ● ● ● ● - ● ● ● ●

受付時間9：00～19：00

参考

2018年度に全国の消費生活センター等に寄せられている架空請求に関する相談は、2017年度の同時期と比べて増加しています。

図2. PIO-NET（*）にみる架空請求に関する相談件数の推移



※1 2017年度の同期待件数（2017年10月31日までのPIO-NET登録分）は83,126件

※2 2018年度は4月～10月の相談件数

2013年度の相談件数は38,853件、2014年度の相談件数は67,800件、2015年度の相談件数は80,880件、2016年度の相談件数は83,491件、2017年度の相談件数は199,556件、2018年10月31日までの相談件数は142,550件（前年度同時期の相談件数は83,126件）です。

（＊）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。相談件数は、2018年10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。

本件連絡先 相談情報部

ご相談は、お住まいの自治体の[消費生活センター等](#)にお問い合わせください。

[発表情報ページへ](#)



[所在案内](#) | [調達情報](#) | [個人情報の取扱について](#) | [情報公開の案内](#) | [ホームページに関する問合せ](#) | [消費生活関連リンク集](#)



独立行政法人
国民生活センター
NATIONAL CONSUMER AFFAIRS CENTER OF JAPAN

独立行政法人国民生活センター（法人番号4021005002918）
Copyright © National Consumer Affairs Center of Japan All Rights Reserved