

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成25年12月号 (No. 307) ＞

ハガキによる架空請求の相談が急増！

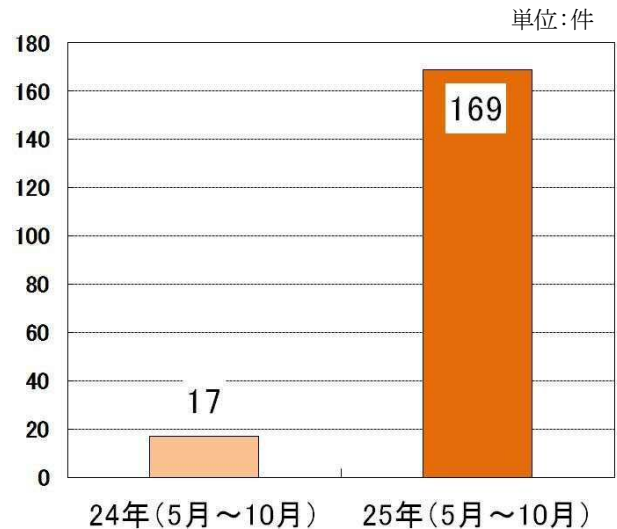
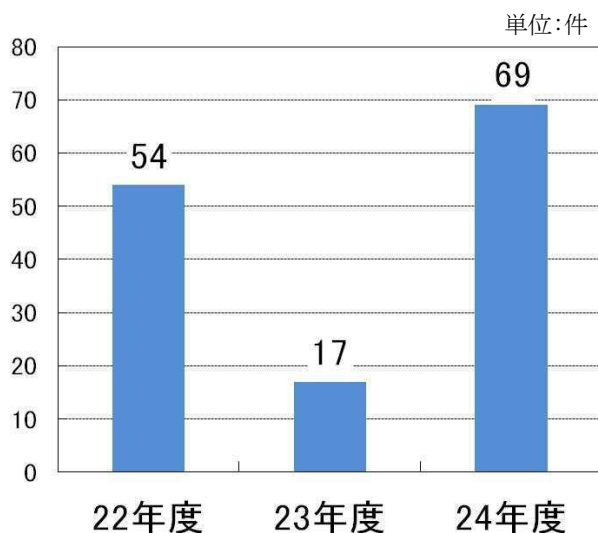
～怖くない！絶対に払わない！架空請求～

ハガキで、「内容確認催告通知」、「紛争問題確認書」などの名目をうたい、あたかも裁判所に提訴したかのように誤認させる架空請求の相談が増えています。

- ハガキの文面には、「裁判所」、「紛争問題」、「差し押さえ」などの言葉が記載されており、消費者を不安に陥れ、通知元まで連絡するよう誘導します。
- 通知元としては、「全国紛争〇〇支援センター」、「仲裁〇〇センター」など、公的な機関と誤認させるような名称が見られます。
- 相手方に問い合わせると、架空の債務の支払いを要求されます。また、電話番号などの個人情報聞き出され被害が拡大しますので、絶対に連絡しないでください。

※過去6か月間のハガキによる架空請求に関する相談の傾向につきましては、2～3ページをご覧ください。

○ハガキによる架空請求に関する相談件数の推移



昨年度から、ハガキによる架空請求に関する相談が急増しています。平成25年5月から10月までの半年間に寄せられた相談は169件で、前年同期の約10倍(152件増)に上っています。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、12月6日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

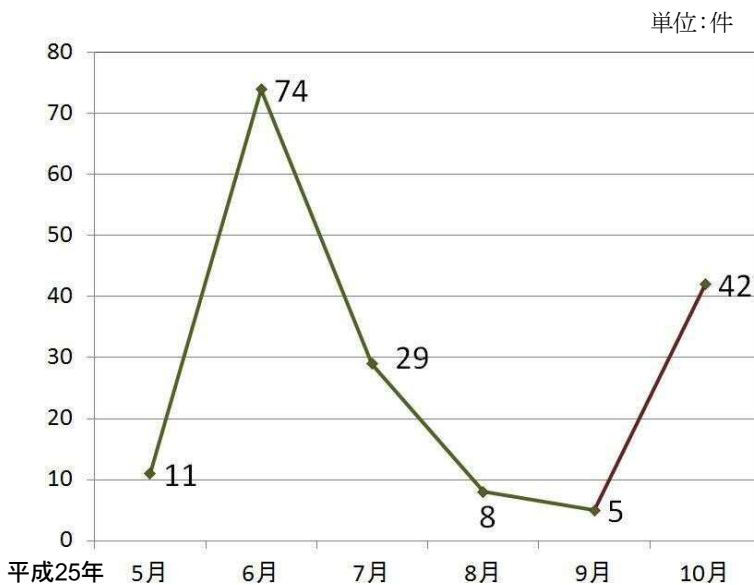
ハガキによる架空請求の相談が急増。高齢の女性からの相談が多数 ＜過去半年の相談事例から（平成25年5月～10月）＞

☆ ハガキによる架空請求の相談件数は、今年6月に急増し、7月以降はいったん減少したものの、10月に入り再び増加に転じました。

☆ 性別では、約9割が女性で、年齢では、約6割が60歳以上となっており、比較的高齢の女性からの相談が多く見受けられます。

【ハガキによる架空請求に関する相談状況（平成25年5月～10月）】

相談件数の推移（月別）



架空請求ハガキの例

内容確認催告通知

あなたに対する訴状が提出され、受理されました。

通知番号 平成25年 [] 第 [] 号

本状は、契約販売業者及び、回収業者があなたに対して主張している紛争問題が解決できない為、やむをえず裁判所に訴状を提出した事を通達致します。尚、原告側となる業者名や内容などの詳細については、ご本人様にて直接、当センターにお問い合わせのうえご確認ください。

故意に放置した場合は原告側の訴状が仮執行宣言のもと、執行官立ち会いにより、給料・不動産物の差し押さえとなる場合がありますので十分にご注意ください。

当管理センターは、保全の立場から紛争問題の仲裁などを目的とした中立機関となります。当センターがあなたに対して訴訟を起こしているものではありません。

紛争に関するご相談全般や、和解の仲裁なども行っております。
近頃、個人情報を悪用する事例もございます。
もし身に覚えがない場合は、早急にご連絡ください。

【相談窓口】 **03-4431-3633**
受付時間 9:00～18:00（土・日、祭日を除く）

紛争処理管理センター

〒134-0088 東京都江戸川区西葛西8-7-18 第一平塚ビル

◆契約当事者の性別

①女性：156件（92.3%） ②男性：12件 ③不明：1件

◆契約当事者の年齢

①70歳以上：71件（42.0%） ②60代：35件 ③50代：26件 ほか

◆契約当事者の職業別

①家事従事者：70件（41.4%） ②無職：60件 ③給与生活者：23件 ほか

◆契約購入金額

平均：300,000円 最高額：555,000円

◆既払金額

平均：300円 最高額：6,000円



愛知県では平成25年7月31日（水）にハガキで不当請求を行っていた事業者（2社）を公表しています。詳しくは⇒<http://www.pref.aichi.jp/0000063404.html>をご覧ください。



相談事例

内容確認勧告通知と書かれたハガキが届いたが、このまま放置してよいか。

(海部県民生活プラザ相談者:40代女性)

「契約販売業者及び、回収業者があなたに対して主張している紛争問題が解決できない為に、やむなく裁判所に訴状を提出した事を通達する。なお原告側となる業者名・内容などの詳細は本人から直接問い合わせるように。故意に放置した場合は、仮執行宣言のもと、執行官立ち合いにより給与・不動産物の差押えになる場合がある。身に覚えがない場合も早急に連絡を入れるように」とハガキに書かれている。差出人は、紛争問題の仲裁を行う機関とある。連絡すべきか。10年前に、訪問販売で羽毛布団を購入したことはあるが、代金は支払い済みである。

根拠のない架空請求のハガキと思われる。こちらから連絡をすると、何らかの金銭請求を受ける可能性が高い。ハガキの出所は不明だが、過去に訪問販売などで契約した人の名簿があり、その後、勧誘や不特定多数に送りつける架空請求などに利用されることがある。相手方に問い合わせたりしないで、様子を見るよう助言した。

以前購入したわいせつ映像ソフト業者が摘発された。購入者も告訴するというハガキが届いた。

(西三河県民生活プラザ相談者:30代男性)

人権擁護団体を名乗るNPO法人から、ハガキが届いた。内容は「以前利用されたソフト業者が摘発されたので、ソフト購入者も告訴対象となった。告訴されたくなければ連絡するように」と弁護士名で書かれている。逮捕された業者名や、いつ何を購入したかについては書かれてなかった。以前わいせつ映像ソフトを通信販売で購入した覚えはあるので不安になり、会社の電話と携帯電話から電話してしまった。相手は出なかったが、架空請求ではないか。

契約の詳細が記載されていないこと、同様の相談が消費生活センターに多く寄せられていることから、架空請求の手口と考えられる。接触をしないことが最善の対応だが、電話をしており携帯や会社の電話番号が知られてしまった可能性がある。今後、請求の電話が入ったら無視して様子を見るように、しつこいようなら再度相談するよう助言した。

アドバイス

☆心当たりのない請求は無視し、電話などでの連絡は絶対にしないでください。

請求内容を問い合わせたり、支払う意思がないことを連絡したりすると、相手に電話番号などの個人情報を知られてしまい、何度も請求されることになりかねません。

☆架空債権の請求は、犯罪に当たる場合があります。脅されたり、身の危険を感じるような悪質な場合は、警察に相談しましょう。

☆他人の債権回収は、弁護士又は法務大臣が許可した債権回収会社しかできません。

架空請求事業者名を、国民生活センター、法務局、都道府県などのWebサイトで公表している場合があります。業者名を確認しましょう。

☆裁判所からの「支払督促」又は「少額訴訟の呼出状」の場合、「特別送達^(※)」という特別な郵便で送付されます。通常の手紙で送付されることはありません。

※特別送達とは、裁判所の名前入りで「特別送達」と書かれた封書を郵便職員から直接手渡しで配達されるもので、受取時には署名又は押印が求められます。

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ
又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成25年度（4月～10月）の相談の特徴＞

平成25年10月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,568件となり、平成25年10月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は10,694件となりました。この件数は、前年同期（9,725件）と比べて**10.0%（969件）**増加しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～10月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
10月	639	184	98	127	252	81	161	26	1,568
H25(4～10)	4,583	1,182	656	904	1,628	560	991	190	10,694
前年同期	4,211	1,228	644	804	1,357	526	822	133	9,725

☆ **30代を除く各年代からの相談が増加**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,947件で最も多く全体の18.2%を占め、次いで、「70歳以上」の1,861件（17.4%）、「30代」の1,680件（15.7%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期438件増（1,861件）となっています。

☆ **食料品に関する相談が増加**……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が3,297件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の983件、健康食品、飲料などの「食料品」の872件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期465件増（872件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が2,500件で最も多く、次いで、「健康食品」の569件、「工事・建築」の287件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期379件増（569件）、「デジタルコンテンツ」が同72件増（2,500件）、「インターネット接続回線」が同42件増（226件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は7,099件で、総相談件数10,694件の66.4%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が4,360件で最も多く店舗外取引に関する相談の61.4%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の1,284件（18.1%）、「訪問販売」の1,087件（15.3%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が2,481件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期303件増（374件）、通信販売の「デジタルコンテンツ」が同70件増（2,481件）、「運動ぐつ」が同43件増（60件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
10月	63	191	258	313	166	205	267	105	1,568
25年度(4~10)	502	1,188	1,680	1,947	1,280	1,383	1,861	853	10,694
構成比(%)	(4.7)	(11.1)	(15.7)	(18.2)	(12.0)	(12.9)	(17.4)	(8.0)	(100.0)
前年同期	443	1,171	1,753	1,801	1,118	1,119	1,423	897	9,725
対前年同期 増減数	(+59)	(+17)	(-73)	(+146)	(+162)	(+264)	(+438)	(-44)	(+969)
対前年同期 増減率(%)	(+13.3)	(+1.5)	(-4.2)	(+8.1)	(+14.5)	(+23.6)	(+30.8)	(-4.9)	(+10.0)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		食料品	教養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
10月	635	82	134	106	923	484	126	59	45	10	1,568
25年度(4~10)	4,252	872	818	583	6,350	3,297	983	394	323	92	10,694
構成比(%)	(39.8)	(8.2)	(7.6)	(5.5)	(59.4)	(30.8)	(9.2)	(3.7)	(3.0)	(0.8)	(100.0)
前年同期	3,207	407	756	416	6,423	3,186	1,038	386	371	95	9,725
対前年同期 増減数	(+1,045)	(+465)	(+62)	(+167)	(-73)	(+111)	(-55)	(+8)	(-48)	(-3)	(+969)
対前年同期 増減率(%)	(+32.6)	(+114.3)	(+8.2)	(+40.1)	(-1.1)	(+3.5)	(-5.3)	(+2.1)	(-12.9)	(-3.2)	(+10.0)

※主な商品等 食料品…健康食品569件、飲料93件、魚介類58件、穀類30件、調理食品24件など
 教養娯楽品…電話機・電話機用品111件、新聞66件、パソコン60件、パソコンソフト60件など
 被服品…婦人用バッグ65件、運動ぐつ63件、財布類46件、ネックレス34件、靴34件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,500件、インターネット接続回線226件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品226件、公社債123件、フリーローン・サラ金120件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業46件、宝くじ44件、スポーツ・健康教室25件、資格講座24件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス129件、医療サービス44件、歯科治療23件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	5	7	8	9	10
10月	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	健康食品	携帯電話サービス	インターネット接続回線	修理サービス	エステティックサービス	ファンド型投資商品	パソコンソフト	
		384	45	38	36	29	24	23	22	21	20
25年度(4~10)	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	携帯電話サービス	修理サービス	エステティックサービス	公社債	
		2,500	569	287	235	226	226	175	142	129	123
前年同期		2,428	190	294	230	184	208	165	143	150	119
対前年同期 増減数		(+72)	(+379)	(-7)	(+5)	(+42)	(+18)	(+10)	(-1)	(-21)	(+4)
対前年同期 増減率(%)		(+3.0)	(+199.5)	(-2.4)	(+2.2)	(+22.8)	(+8.7)	(+6.1)	(-0.7)	(-14.0)	(+3.4)

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が532件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
10月	155	715	147	18	9	7	13	1,064
25年度(4~10)	1,087	4,360	1,284	130	56	73	109	7,099
構成比(%)	(15.3)	(61.4)	(18.1)	(1.8)	(0.8)	(1.0)	(1.6)	(100.0)
前年同期	1,233	3,769	952	157	24	0	84	6,219
対前年同期増減数	(-146)	(+591)	(+332)	(-27)	(+32)	(+73)	(+25)	(+880)
対前年同期増減率(%)	(-11.8)	(+15.7)	(+34.9)	(-17.2)	(+133.3)	(0.0)	(+29.8)	(+14.2)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
10月	工事・建築 24	布団類 10	テレビ放送サービス 10	新聞 8	インターネット接続回線 7
25年度(4~10)	工事・建築 137	テレビ放送サービス 55	新聞 50	インターネット接続回線 48	布団類 46
対前年同期増減数	159 (-22)	52 (+3)	61 (-11)	40 (+8)	42 (+4)

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
10月	デジタルコンテンツ 379	パソコンソフト 20	運動ぐつ 16	健康食品 10	婦人用バッグ 9
25年度(4~10)	デジタルコンテンツ 2,481	健康食品 78	運動ぐつ 60	婦人用バッグ 57	パソコンソフト 53
対前年同期増減数	2,411 (+70)	48 (+30)	17 (+43)	20 (+37)	24 (+29)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
10月	ファンド型投資商品 16	健康食品 12	公社債 11	株 10	インターネット接続回線 8
25年度(4~10)	健康食品 374	ファンド型投資商品 107	インターネット接続回線 95	公社債 75	株 55
対前年同期増減数	71 (+303)	121 (-14)	70 (+25)	72 (+3)	73 (-18)

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
10月	健康食品 8	化粧品 2	洗剤等 1	電話機・電話機用品 1	磁気治療器具 1
25年度(4~10)	健康食品 44	化粧品 12	ミネラルウォーター 7	電話機・電話機用品 4	ファンド型投資商品 3
対前年同期増減数	38 (+6)	25 (-13)	1 (+6)	3 (+1)	10 (-7)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	3	5
10月	化粧品 2	健康食品 2	音響・映像ソフト 1	単行本 1	野菜・海草 1
25年度(4~10)	健康食品 22	化粧品 4	単行本 3	果実 3	音響・映像ソフト 2
対前年同期増減数	0 (+22)	1 (+3)	8 (-5)	0 (+3)	0 (+2)

(6) 訪問購入

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
10月	四輪自動車 3	紳士洋服 1	ミシン 1		
25年度(4~10)	四輪自動車 13	指輪 6	婦人洋服 5	ネックレス 4	コレクション用品 2
対前年同期増減数	0 (+13)	0 (+6)	0 (+5)	0 (+4)	0 (+2)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。