

消費者委員会(第22回)資料

架空請求メールについて

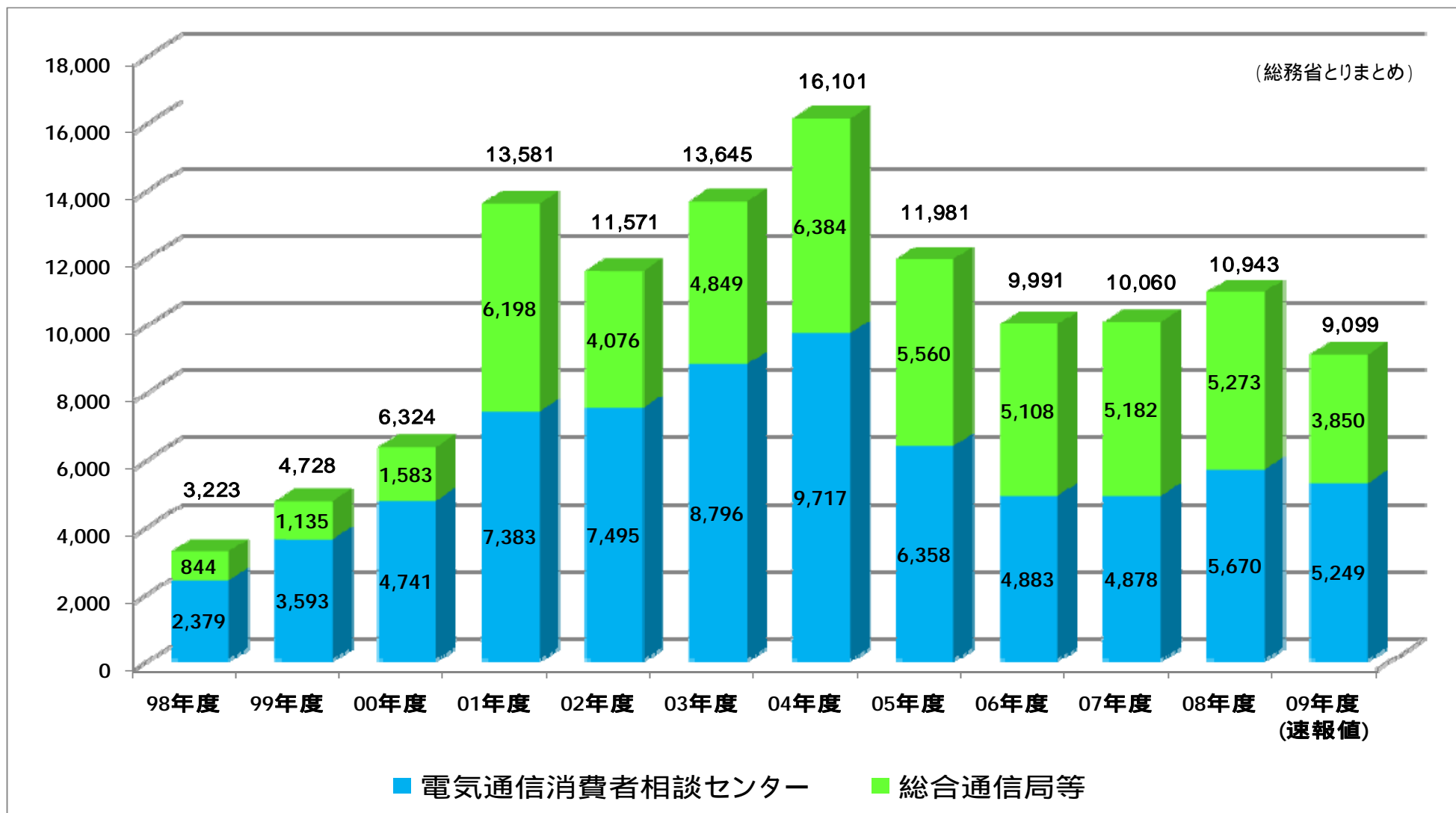
総務省

総合通信基盤局 電気通信事業部

消費者行政課

総務省への電気通信サービスに関する苦情・相談件数推移

・09年度に受け付けた苦情・相談件数は、9,099件。(前年比16.9%減)
(電気通信消費者相談センター:5,249件(7.4%減)、総合通信局:3,850件(27.0%減))



電気通信消費者相談センター(本省)への苦情・相談内容

- ・03～06年度まで、架空・不当料金請求が苦情・相談の第1位。
ただし、04年度をピークに減少。
- ・08年度及び09年度は「契約・提供条件」に関する申告が多かった。

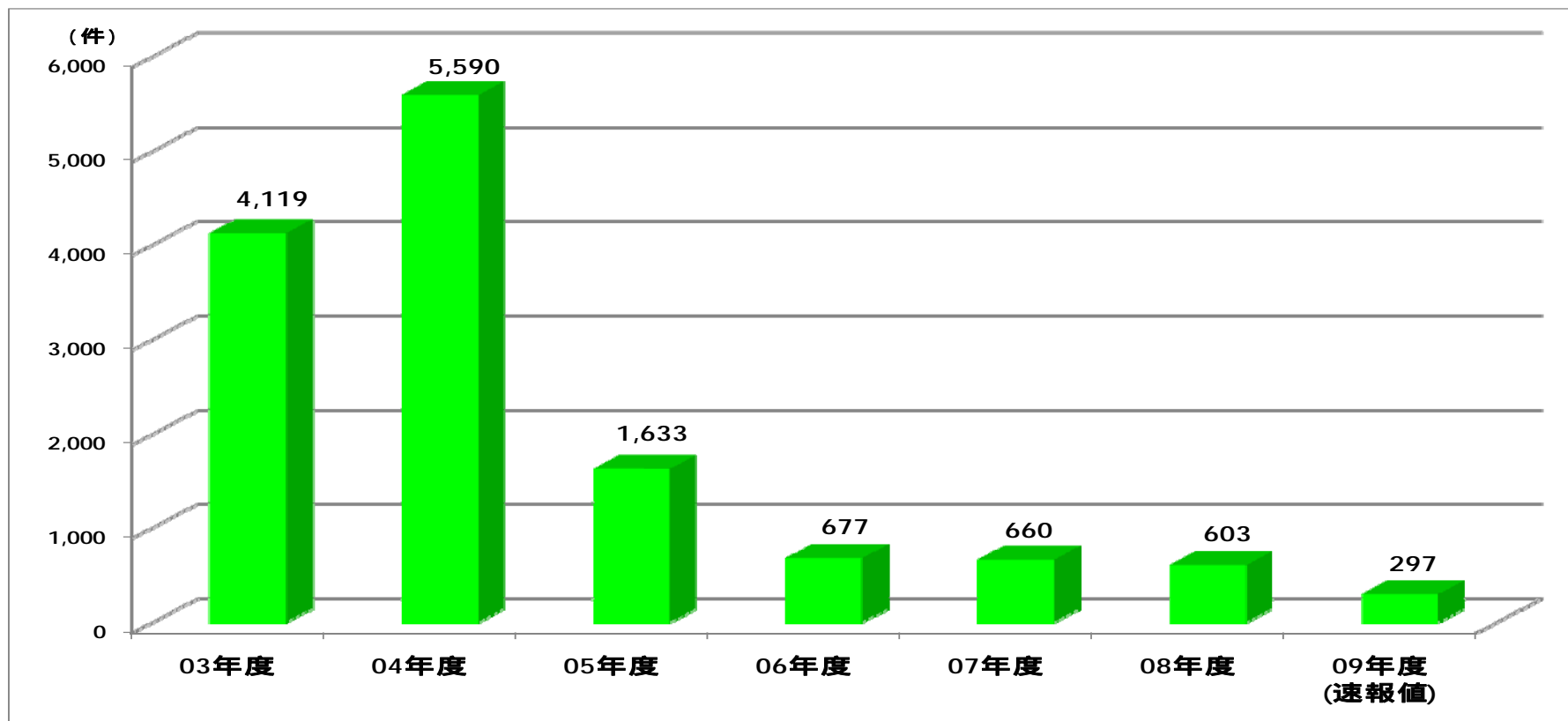
	04年度	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
第1位	架空・不当料金 請求関係	架空・不当料金 請求関係	架空・不当料金 請求関係	料金トラブル 関係()	契約・提供条件	契約・提供条件
第2位	直収固定電話 サービス関係	直収固定電話 サービス関係	料金トラブル 関係()	架空・不当料金 請求関係	料金トラブル 関係()	電気通信行政 への照会
第3位	迷惑メール 関係	個人情報保護 関係	インターネット上 の誹謗中傷等	インターネット上 の誹謗中傷等	架空・不当料金 請求関係	料金トラブル 関係()
第4位	国際不正接続 関係	迷惑メール 関係	VoIP/IP電話 関係	迷惑メール 関係	電気通信行政 への照会	顧客対応 関係
第5位	DSLサービス 関係	高額パケット 請求関係	携帯不正利用 防止法関係	個人情報保護 関係	顧客対応 関係	架空・不当料金 請求関係

「料金トラブル関係」は、06年度からキーワードに追加して、相談状況を把握し始めたもの。

架空・不当料金請求に関する相談件数の推移

・アダルトサイト等の情報料をかたった架空・不当料金請求に関する苦情・相談件数は、04年度をピークに減少傾向。

総務省電気通信消費者相談センター(本省)に寄せられた苦情・相談件数



(参考) 電気通信消費者相談センターへの申告件数

年度	03年度	04年度	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
件数	8,796	9,717	6,358	4,883	4,878	5,670	5,249

架空請求メールに関する消費者周知の取組

- ✓ 総務省では、1999年度以降、架空請求メールについて利用者への注意喚起を行うため、リーフレットを作成、配布。
(2010年度は、全国の消費生活センターや自治体等の広報担当に10万部程度配布予定)



よくあるご質問

架空請求・不当請求トラブルに関するQ&A

Q03 まったく身に覚えのない料金請求が届いたのですが、お金を支払う必要はあるの？

A03 全く契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。

アダルトサイト等の運営業者と関わりを持ちたくない等の理由で、利用料金や退会料等を払ってしまう方がいますが、一度でも支払うと業者は様々な理由をつけて、さらに料金請求をします。執拗な請求があっても決して支払わないでください。

Q04 URLをクリックしたら、いきなり「登録完了画面」になってしまいました。どうしたらいいの？

A04 契約した覚えがなければ無視しましょう。

パソコンや携帯電話に「登録されました」や「入会ありがとうございます」と表示されても、そもそも契約が有効に成立しているとは限りません。契約した覚えがなければ無視しましょう。

Q05 業者に連絡した方がいいの？

A05 あわてて業者へ連絡することは絶対にやめましょう。

あわてて業者へ連絡することは、氏名や電話番号等の新たな個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。一般的に、インターネットではウェブページにアクセスした場合、メールアドレスや携帯電話事業者名が相手に伝わる場合があります。しかし、これらの情報だけでは、アクセスした人を特定することはできません。過度に不安になる必要はありません。

Q06 「裁判所に訴える」、「強制執行する」と言われていますが、どうしたらいいの？

A06 そうした文言に惑わされず、落ち着いて対処しましょう。

「裁判」、「強制執行」、「債権回収」等の法律用語等を持ち出してくる場合がありますが、そうした文言に惑わされることなく、落ち着いて対処しましょう。もしも、公的機関からの通知文書等が送付された場合には、その通知文書等の真偽について、直ちに無料法律相談等、最寄りの自治体の相談窓口にご相談しましょう。

Q07 請求が脅迫めいています。どうしたらいいの？

A07 最寄りの警察署に相談しましょう。

脅迫めいた請求や、常態的に考えて迷惑な時間帯に何度も執拗に連絡してくるような場合は、恐喝等の犯罪に該当する可能性があります。最寄りの警察署に相談しましょう。

Q08 何度もメールの請求が届く場合には、どうしたらいいの？

A08 迷惑請求メールをブロックしましょう。

契約しているプロバイダーや携帯電話会社の迷惑メール対策サービスを利用して、迷惑請求メールをブロックしましょう。設定の方法については、各電気通信事業者にご確認ください。

Q09 パソコンに請求画面が表示され続けてしまいます。どうしたらいいの？

A09 プログラム削除の方法を確認してください。

パソコンに請求画面が表示されて消えないのは、請求画面を表示させるプログラム(コンピューターウィルス)に感染しているためです。ウィルスを解除するためには、パソコンメーカーや契約しているプロバイダーにプログラム削除の方法を確認してください。

05

06

架空請求・不当請求トラブル

携帯電話・PHS

インターネット

電話サービス

不当・架空請求対策

総務省では、電気通信サービスを通じた不当請求・架空請求対策として、具体的な相談事例とその対処方法を公表し、利用者へ情報提供を実施。

2009年12月18日報道発表「電気通信サービスに関するトラブルの現状」

相談事例：

出会い系サイトに登録していたが、登録したサイトとは関係ない別の出会い系サイトから未払いの料金の請求メールが届くようになった。



対処法

1 あわてて相手先業者に連絡しない

2 覚えのない料金は絶対に払わない

3 全く契約した覚えがなければ無視する

4 法律用語に惑わされない

5 URLやリンクをむやみにクリックしない

6 請求画面が表示され続ける場合は、PCメーカーやプロバイダに相談する

不当・架空請求メール、迷惑メールの例

出会い系サイト誘引



覚えてるかな？
わたしだよ(^o^)/
写真見てね(^-^)

ここをクリック
<http://www.meiwaku.opt...>

フィッシング詐欺誘引



銀行にご契約されているお客様へ

セキュリティ保護のため、IDとパスワードの変更を下記のページよりお願いいたします。

[http:// bank.....](http://bank.....)

販売系メール



合法ドラッグはいかがですか。
激ヤセ！
集中力アップ！
快眠！
ムフフな快感！
ご希望の商品をコーディネートします

今すぐクリック！！
<http:// drug.....>

架空・不当請求メール



お客様のご利用された【総合情報サイト】の未納金について再三の請求を行って参りましたが、お支払い頂けませんでした。期日までにご連絡を頂けない場合、裁判決議に同意したものとみなし、弊社顧問弁護士と協議の上、財産差押え手続きを執らせていただきます。まずは下記までご連絡ください。
090 - x x x x - x x x x

ワンクリック詐欺誘引



芸能界の秘密！！
ぴーのマル秘情報はこちら。

その1

その2

その3

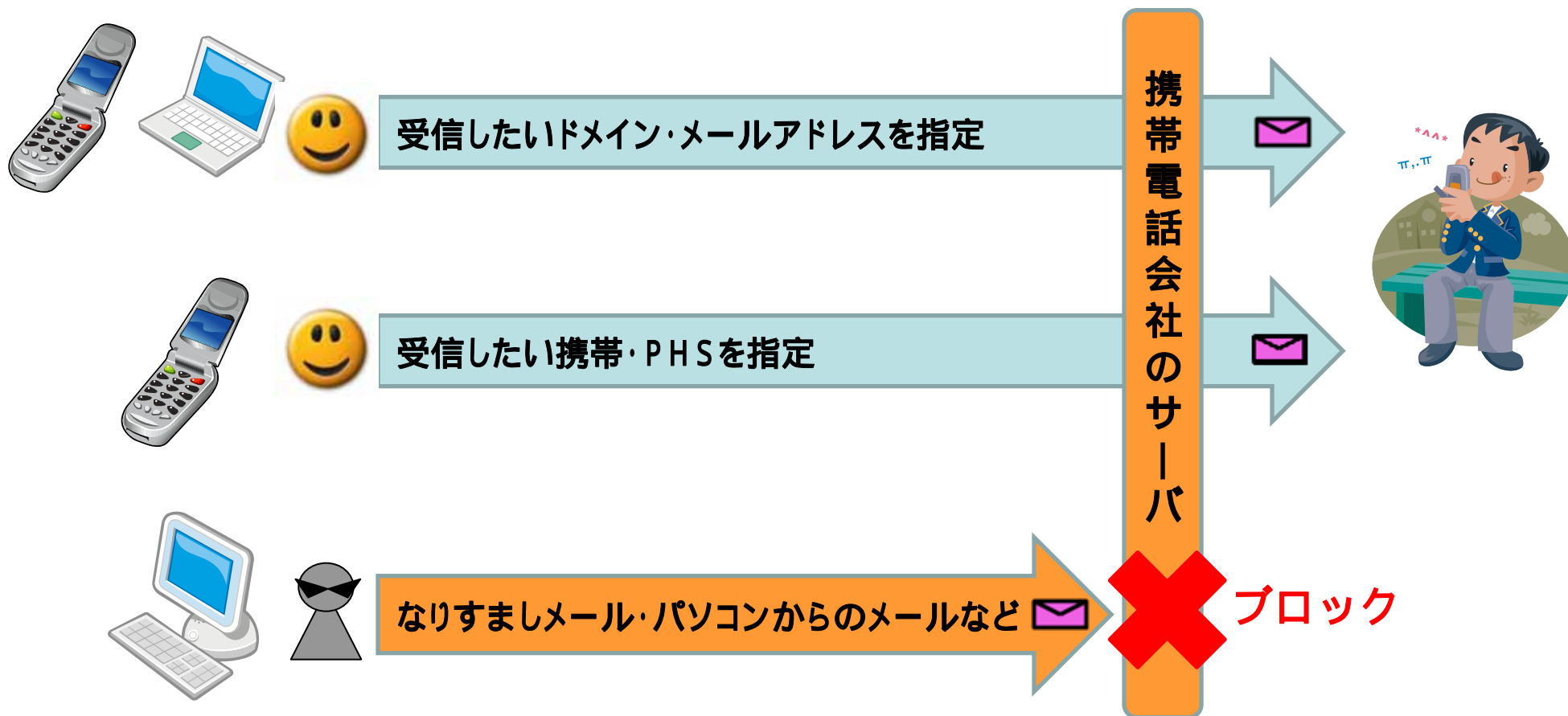
チェーンメール



このメールを受け取ったあなたはラッキーです。
恋愛、受験、部活の試合・・・必ず思いが成就します。
みんなにラッキーをまわしてあげてください！

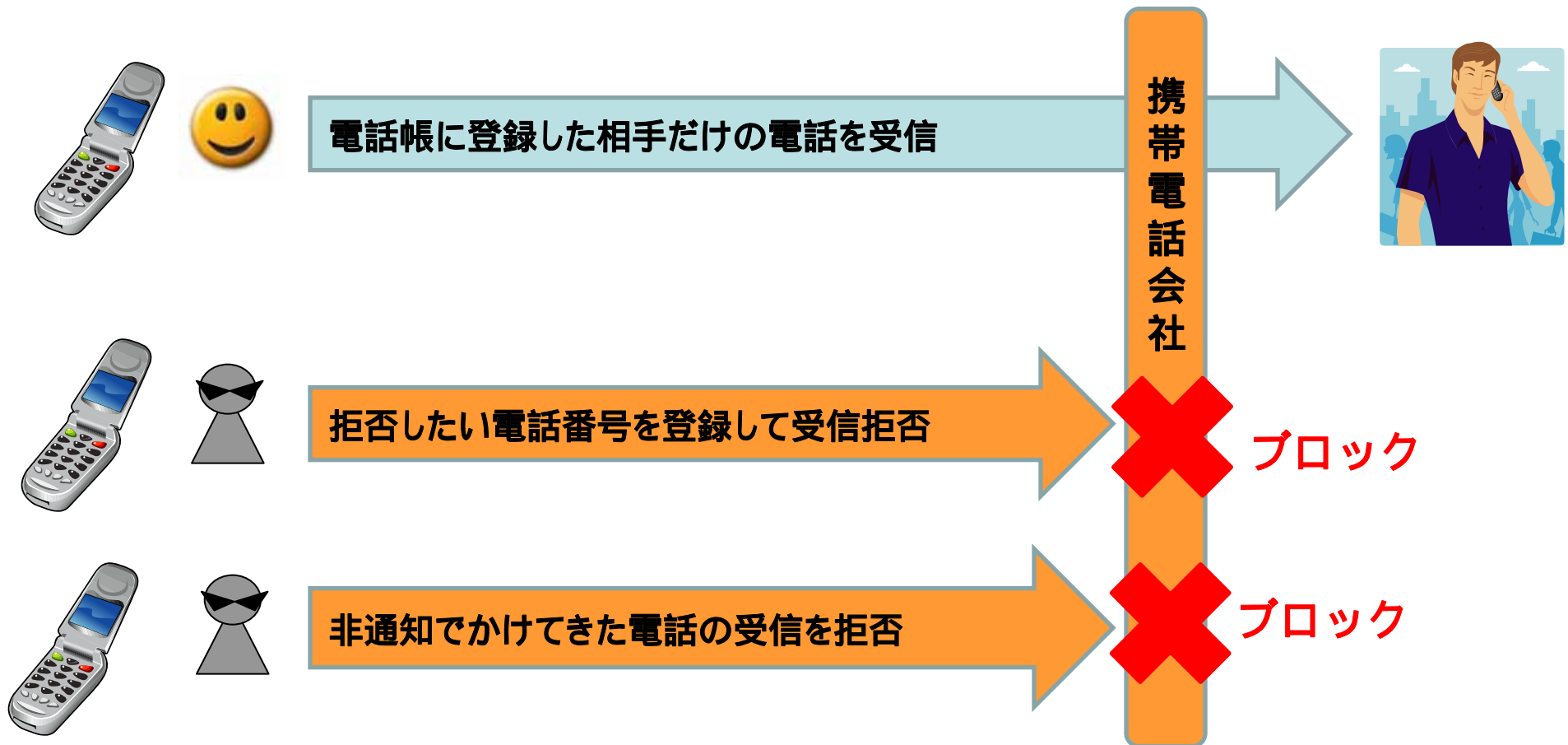
メールフィルター(迷惑メール対策)

- 受信したいドメイン・メールアドレスを指定してそれ以外のメールは拒否する設定にする。
- なりすましメール、パソコンから発信しているメール、メール本文中にURL付きメールを拒否する設定にする。



発着信制限(迷惑電話対策)

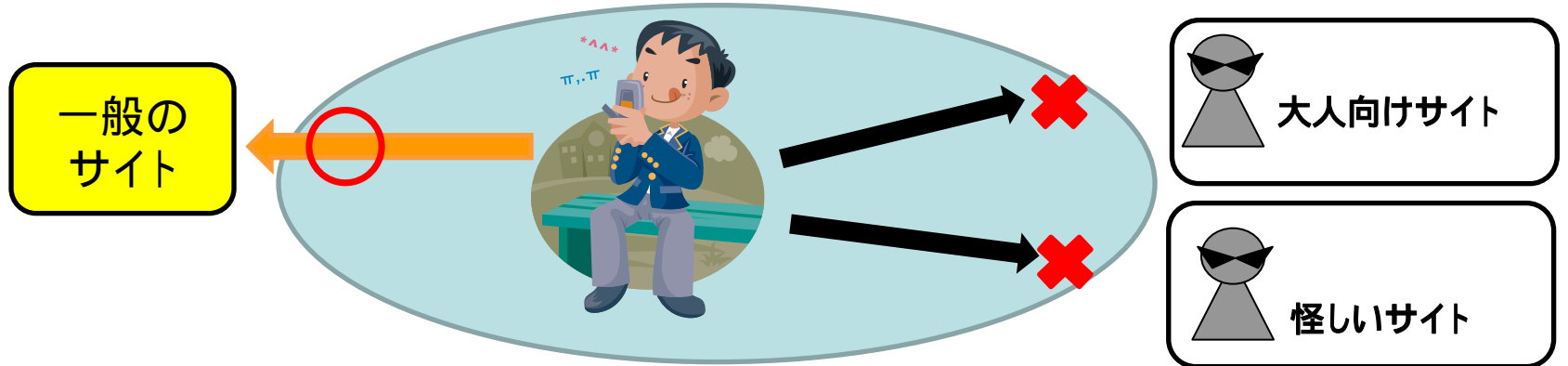
- 携帯電話の電話帳に登録した相手だけの電話を受けるように設定する。
- 誤って、架空請求の連絡先に電話してしまった場合などに、拒否したい電話番号を登録して迷惑電話をシャットダウンする。
- 非通知でかけてきた電話を着信させないサービスに登録する。



携帯を安全に使うためのサービス

フィルタリングサービス(アクセス制限)

出会い系サイトなど有害なサイトへの接続を拒否するフィルタリング(アクセス制限)サービスに加入する。



ホワイトリスト方式

健全なサイトのみをリスト化し、それ以外は見られないようにする方式

ケータイで見られるサイト

アクセスしてよい健全なサイトリスト



ブラックリスト方式

有害なサイトをリスト化し、それらを見せないようにする方式

ケータイで見られるサイト

アクセスしてはいけない有害なサイトリスト

