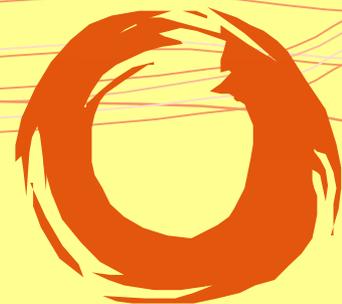


STOP！ 架空請求！！

東京都における架空請求対策

増加する架空請求被害と対策

東京都生活文化局消費生活部
取引指導課 高村 淳子



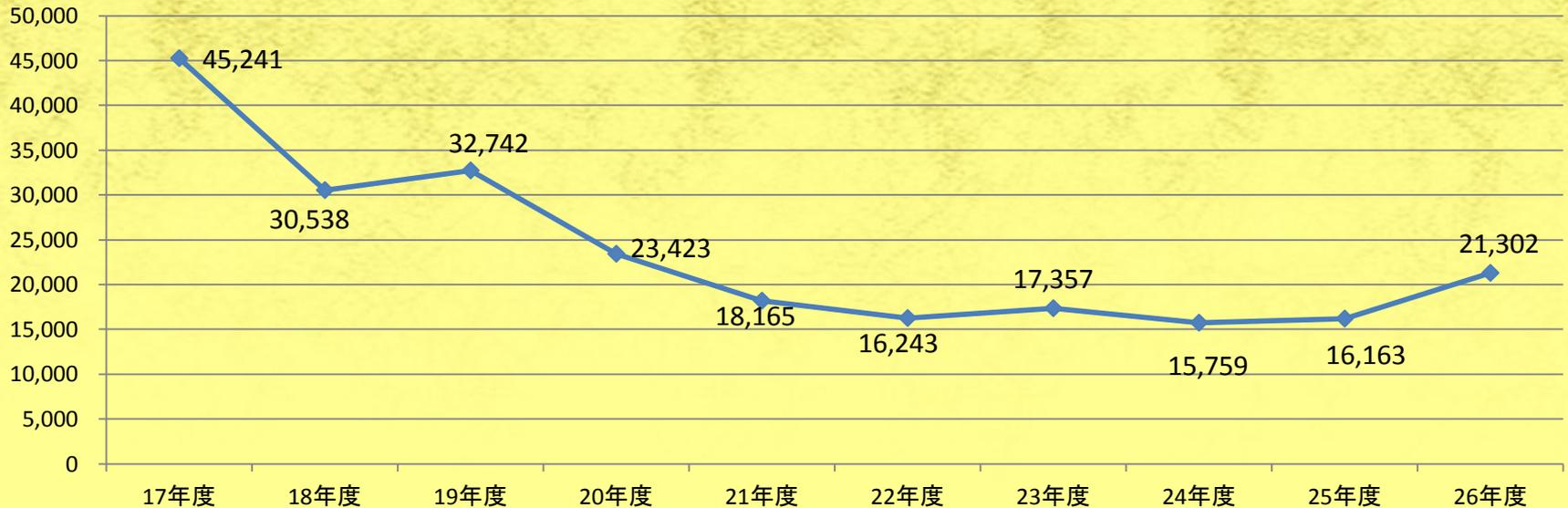
東京都の架空請求対策 1

- 平成16年から携帯電話を使った迷惑メールの増加により、消費生活センターへの相談が激増
- 平成17年3月より架空請求対策事業を開始
- 東京都消費生活総合センターにおいて「架空請求110番」の番号を設置（03-3235-2400）し、体制を強化
- ホームページ「東京くらしWEB」に「STOP!架空請求！」のサイトを設置し、迷惑メール受信者からメールの通報受付を開始



都内の相談件数の推移

架空・不当請求に係る相談件数



迷惑メール対策が始まった時期から減少傾向であった相談が、24年度から一転して増加傾向に！

⇒ スマートフォン及びタブレット端末利用者の被害が拡大していることから、普及拡大（高齢者、若年層）に伴う画面操作ミスや経験不足等が原因か？（被害者は老若男女すべて同程度）

東京都の架空請求対策 2

- 「STOP!架空請求!」に寄せられた通報メールの処理
 - ①メールの集計(同一事業者からの複数メールの確認)
 - ②条例違反(迷惑)メールを発信している事業者の調査
 - ・実在している場合は詳細調査し、行政指導へ
 - ・実在していない場合は、条例に基づきホームページに情報提供(事業者名公表)を実施
 - ③警視庁・総務省・消費者庁へ情報提供するとともに、携帯キャリア各社へ発信元特定等措置（携帯電話の利用停止・サイトの削除等）を依頼

※近年、比較的着信拒否されにくく、キャリアが特定できないショートメール(SMS)による迷惑メールが増加。



架空請求メールとは？

- 東京都では、
 - ① 不特定の相手に対して発信されており、
 - ② 実際に存在しない契約に係る料金等について
 - ③ 支払わなければならないなどと**威迫・困惑させる内容が書かれている**ものを架空請求メールと定義し、対応している。



架空請求メール最近の傾向

- 王道として一番多いのは、「動画、占い、懸賞、コミュニティサイト・・・において登録料金を滞納している。」と、誰もが一度は無料で閲覧したことのある内容を挙げるもの
- 最近では、「料金滞納により個人情報流出しているため、至急手配が必要」と救済するかのように装い、消費者に連絡を促すものも増加

⇒ いずれも、進めている訴訟手続きを中止には和解もしくは退会処理が必要となるため、記載されているURLに接続することを促している



事例メール1

「あなたを助けるため、落ち着いて」 親切的言い回し

件名: 個人情報流出のお知らせと法的措置行使の警告

解決の為の提案も含まれます。
貴殿を助けるためです。落ち着いて、以下の通り行動して下さい。

●現状の報告

現在、貴殿が利用した番組にて、月額料金の未納が続いています。
貴殿は滞納者となっており、現在、少額訴訟を利用して法的処置へ準備を進められています。

今後、貴殿のアドレス [REDACTED] を含むあらゆる個人情報は悪質な消費者のリストに登録されます。
Facebook、Twitter等のSNS、Youtube等のメディア、LINE、カカオトーク等のメッセージングを通じて、積極的に情報公開されることとなります。
これは、悪質な消費者から民間の企業を守るための一般的な対策の一つです。

既に月額料金の未納が続いた滞納者情報は、運営法人により信用情報機関へ通報済みです。
本通知以後、75時間以内に連絡無き場合は、財産仮差押えに着手となります。

●解決の為の提案

今回連絡したのは、免除するための作業を依頼して頂ければ、貴殿の未納を解決することができるからです。
私たちは、未払金を解決するための、提案の用意をしています。

私たちに依頼くだされば、未払金情報が発生しているサイトの免除申請を行うことができます。
代行しますので、決して難しくはありません。
下記より正式なご依頼をお待ちしています。

[http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])

事業者が指定する URL

(通達 十一塚本 662-5553)

時間を区切り、連絡がないと
「財産仮差押え」をすると威迫

どちらのメールもURLをクリックすると・・・

ブラウザのアドレスバー: http://q91g.net/lp/09290911

メニュー: ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

警告メッセージ: **ご注意ください！このページは、一度閉じると二度と表示されません！**

閲覧者のIPアドレス 210.134.65.112
2015年10月1日 14時20分09秒 閲覧記録済

【法的措置行使の警告書】

消費者のメールアドレス 殿

—個人情報流出のお知らせと法的措置行使の警告—
解決のための提案も含まれますので、落ち着いて、以下の通り行動してください。

あなたが受け取ったメールのURLにアクセスしたことにより、このページは生成されました。
このページを生成するURLは、消費者アドレス [redacted] 宛に送信されました。

現在、あなたのアドレス [redacted] は、世界中に公開され誰でも見ることができます。
(あなたの自発的なアクセスによって、違法行為の事実を認めたことの確認が完了しています。)

悪質な消費者から民間の企業を守るための一般的な対策一つとして、今後、あなたのアドレス [redacted] を含むあらゆる個人情報は悪質な消費者のリストに登録され、Facebook、Twitter等のSNS、Youtube等のメディアコンテンツ、LINE、カカオトーク等のメッセージングを通じて、積極的に情報公開されます。

消費者のアドレス **消費者のメールアドレス** 殿

未払金 598,270 円

※2015年10月1日付で取得した、滞納者情報に含まれるあなたの未払金情報です。

[今すぐ請求を全て停止する場合はこちら](#)

このような事態になった最大の原因は、あなたが利用したサイトの利用料金の未納が続いたことにあります。
このまま支払いを無視する等の悪質な行為は、刑事罰・民事罰を招かすこととなりますので、十分にご注意ください。

免除申請の手続き

通常は、このような通知を直接行うことはありません。
では、なぜ通知するのか、それは、

自発的にURLを開いたことで違法行為を認めていると威迫

サイト利用料の未払い金として高額な請求

さらに・・・

数秒でこの画面が出現する。キャンセル
や×をクリックしても消えない。

http://fqy9.com/lp/09301052

87ukggr8yr4s4488cs444

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

ご注意ください！このページは、一度閉じると二度と表示されません！

閲覧者のIPアドレス 210.134.65.112
2015年10月1日 14時11分04秒 閲覧記録済

[法的措置行使の警告書]

消費者のアドレス 殿

個人情報流出のお
解決のための提案も含まれますの

あなたが受け取ったメールのURLにアクセスしたことにより、このページは生成されました。
このページを生成するURLは、消費者アドレス [REDACTED] 宛に送信されました。

現在、あなたのアドレス [REDACTED] は、世界中に公開され誰でも見ることができます
(あなたの自発的なアクセスによって、違法行為の事実を認めたことの確認が完了しています。)

悪質な消費者から民間の企業を守るための一般的な対策一つとして、今後、あなたのアドレス [REDACTED]
S、Youtube等のメディアコンテンツ、LINE、カカオトーク等のメッセージングサービスを通じて、積極的に [REDACTED]

消費者のアドレス
未払
※2015年10月1日付で取得した、滞

今すぐ請求

このような事態になった最大の原因は、あなたが利用したサイトの利用料金の未納が原因にあります。
このまま支払いを無視する等の悪質な行為は、刑事罰・民事罰を招来することになりますので、十分にご注意ください。

免除申請の手続き

通常は、このような通知を直接行うことはありません。
では、なぜ通知するのか、それは、

Web ページからのメッセージ

【セキュリティ警告】

現在、あなたの一部の個人情報は世界中に公開されています。
問題解決の方法を希望する場合は、「OK」を押してください。

このメッセージを閉じても、ウィルス感染の疑いがある場合は、再度メ
ッセージが表示されます。
「OK」を押すと、このような事態になった経緯と解決方法を見ることが
できます。

※誤った操作でこの画面を閉じた場合、被害が拡大する恐れがあります
ので、十分にご注意ください。

OK キャンセル

架空請求メール以外の迷惑メール

- 最近、急増しているのは、宅配会社名からのお知らせを装ったメールや都市銀行のネットバンクを装ったメール
 - ⇒ メールを開封しURLをクリックすると、アダルトサイトや出会い系コミュニティサイトへ接続することが多い。
- ※ こうしたサイトを開けてしまった後に架空請求メールが来たことから、焦って事業者に連絡をしてしまう人もいる。
- ※※ 連絡をすると和解金としておよそ半額程度を要求されるケースも・・・。



架空請求以外の迷惑メール例

名: Fw: ヤマト運送即日配送の件

本文

[http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])

サイト名:

てがみ

お問い合わせ/わ/せINFO:

[info@\[REDACTED\]](mailto:info@[REDACTED])

宅配のメール通知サービスと勘違いしてURLを開けてしまう可能性あり。

リンク先文面

日時:9/24 19:13

差出人:[ヤマト配送]

タイトル: ヤマト運送即日配送の件

遅くなくても本日中にはお荷物【6000万円】をお届けに上がらせて頂きたくご連絡を差し上げておりますが、現在ご連絡が取れておりません！

予定は常に変動するものですので、現時点でのゲスト様のご都合・ご状況を下記数字にてお教え下さいませ。

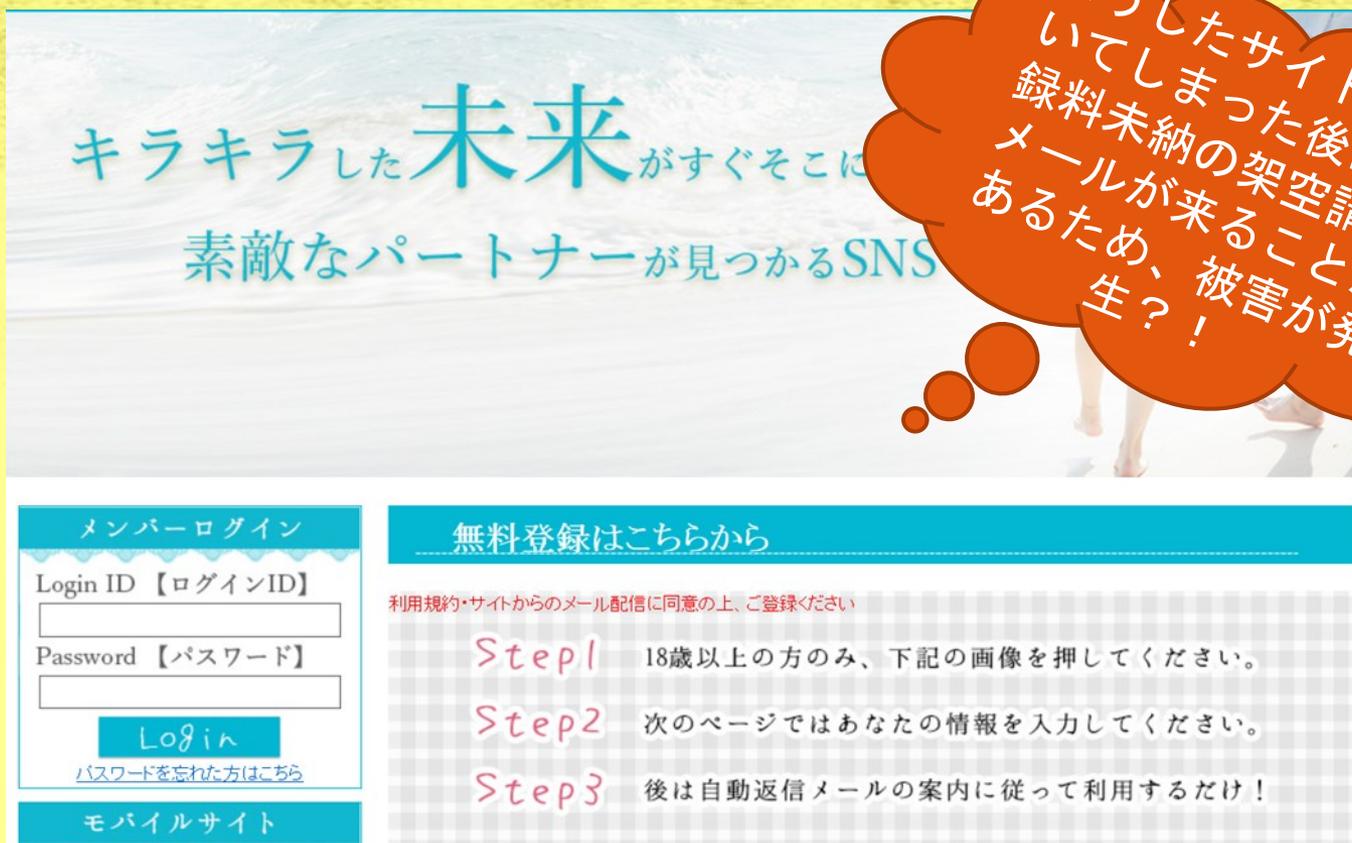
- 1.即時の配送で構わない
- 2.都合が悪い※希望のお時間帯を併せてご連絡下さいませ。
- 3.拒否

ご確認後、即座にゲスト様のご都合・ご状況に沿った形をお取りさせていただきます。

●-----●
特殊便担当:長谷川

●-----●

メールのURLをクリックすると・・・



The screenshot shows a website with a light blue background and a white wave pattern. The main text reads: "キラキラした未来がすぐそこにある。素敵なパートナーが見つかるSNS" (A sparkling future is just here. A wonderful partner can be found on this SNS). Below this are two sections: "メンバーログイン" (Member Login) and "無料登録はこちらから" (Free registration from here). The login section has fields for "Login ID 【ログインID】" and "Password 【パスワード】", a "Login" button, and a link "パスワードを忘れた方はこちら" (Click here if you forgot your password). The registration section has a red warning: "利用規約・サイトからのメール配信に同意の上、ご登録ください" (Please agree to the terms of use and email distribution from the site before registering). It lists three steps: Step 1: "18歳以上の方のみ、下記の画像を押してください。" (Only for those 18 and over, please click the image below.); Step 2: "次のページではあなたの情報を入力してください。" (On the next page, please enter your information.); Step 3: "後は自動返信メールの案内に従って利用するだけ！" (After that, just follow the instructions in the auto-reply email!). A large orange thought bubble on the right contains the text: "こうしたサイトが開いてしまった後に登録料未納の架空請求メールが来ることもあるため、被害が発生？！" (Because such sites can be opened after registration, and because there are cases where fake bills for registration fees and emails come, damage may occur?!).

キラキラした未来がすぐそこにある。
素敵なパートナーが見つかるSNS

メンバーログイン

Login ID 【ログインID】

Password 【パスワード】

Login

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

モバイルサイト

無料登録はこちらから

利用規約・サイトからのメール配信に同意の上、ご登録ください

Step1 18歳以上の方のみ、下記の画像を押してください。

Step2 次のページではあなたの情報を入力してください。

Step3 後は自動返信メールの案内に従って利用するだけ！

こうしたサイトが開いてしまった後に登録料未納の架空請求メールが来ることもあるため、被害が発生？！

慌てて事業者に連絡を取ってしまったあとに、さらなる被害も？

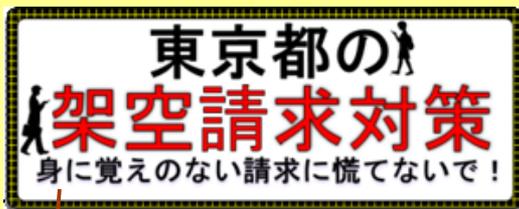
- ネット検索すると、公共の相談機関を装ったり無料相談と記載した調査会社や、行政書士事務所などが数多く掲載
- 電話は無料だが、解決の相談をすると、数万円の解決料金を請求

⇒ **二次被害の可能性**



東京都の現在の取り組み

- 架空請求に関する啓発等の強化
 - ⇒ ◎ ホームページの改修
 - ◎ 架空請求対策強化月間(8月)の実施
 - ★ 企業・事業者団体等から協力を賜り実施



企業等へのバナー
掲載依頼

HP改修

架空請求対策

STOP!
架空請求!

架空請求の 手口 を知りたい

! これは架空請求ですーあなたの知りたいタイプはどちらですか！

 **メールタイプ** →

突然、料金滞納など支払いを請求するメールが届いた

- 以前登録した古いや動画サイトの登録料、使用料の未払いって？
- 連絡したら相向に乗るとあるけど誤解を解いた方がいい？
- 放っておくと裁判になるって、連絡したほうがいいの？

 **動画サイトタイプ** →

動画を見ようと年齢認証をクリックしたら「登録終了」となり登録料を請求された

- 24時間以内に支払いを求められたけど払うべき？
- 取消しは電話でと書いてあるが、電話したほうがいい？
- 放っておいたら料金が上がる？

ありがとうございました。
迷惑メールによる消費者被害は
行政だけでは解決できません。
今後ともご協力のほど
よろしくお願いいたします。

