



平成30年11月4日

## 「これって支払わなくてはいけないの？」

### ～不当請求・架空請求なんでも110番～

#### 結果報告（速報版）

11月3日、4日の2日間、東京・大阪で実施しました「消費者トラブルなんでも110番」の結果を取り急ぎ集計し、速報として報告させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行い、関係機関や諸規制への提言、消費者への啓発を行うべく、報告書にまとめていく予定です。

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

NACS110番実行委員会担当：永沢・樋口・中野子

電話：03-6434-1125（代）平日9時半～17時半

E-mail：[nacs-wet@nacs.or.jp](mailto:nacs-wet@nacs.or.jp)

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
110番実行委員会委員長 樋口容子



## 速報 「これって支払わなくてはいけないの？」

### ～不当請求・架空請求なんでも110番～

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
(通称NACS)

#### 実施状況

日時：平成30年11月3日（土）、4日（日）午前10時～午後4時

電話番号：東京 03-3400-1103

大阪 06-4790-8110

相談方法：電話及びFAX（東京のみ03-6434-1161）

相談対応者：（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会会員、

アドバイザー弁護士：川添 圭氏

主催：（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

#### 相談概要

・コンサルタント・相談員協会（NACS）

#### 相談概要

今回の「これって支払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも110番～」には、全国から多数の相談が寄せられました。11月3日（土）、4日（日）2日間の相談受付件数は、東京・大阪合計で87件に上りました。

「5日前に契約した結婚式のキャンセル料を請求されているが、支払わなくてはならないか」との若いカップルからの相談、「コインパーキングのチケットを紛失し、違約金3万円を請求された」という男性からの相談、「解約したはずのクレジットカードからの請求を受けた」、「探偵を依頼した業者からの高額過ぎる請求」など、多岐に渡り、消費者が不当に請求を受けて困惑している相談が寄せられました。

さらには、「『法務省管轄支局』を名乗る『総合消費料金』が未納というハガキでの請求に関する相談」の件数は、全相談数の6分の1を占めました。同じく、メールやSMSを利用した架空と思われる請求に関する相談を合わせると、4分の1近くを占めました。

また、美容医療関連、リフォーム関連、ネットでの情報商材や仮想通貨などをめぐる不当や架空な請求も見受けられ、消費者が様々な商品、サービス、商法において、不当・架空な請求を受けている実態が浮き彫りになりました。

情報通信技術の目まぐるしい発展、世界でも例を見ない超高齢社会の現状、消費社会の国際化など、社会経済状況の変化は目まぐるしく消費者被害も多様化深刻化しています。こうした社会情勢を背景に、新手の手法により、消費者が不当・架空な請求を受けている状況は後を絶ちません。

こうした現状を受け、景品表示法、消費者契約法、特定商取引法、電気通信事業法

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号 全国婦人会館2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://nacs.or.jp>

等の改正が行われていますが、被害の救済には十分とは言えません。今回の110番の相談内容を精査分析する中で、改正法での課題も見えてくると思われます。当協会では関係各機関への提言、消費者への啓発活動、健全な事業活動への要請等を真摯に行っていく所存です。併せて110番の報告書は2019年1月に公表の予定です。

「110番」実施内容の詳細のお問合せ、取材等には、随時対応させていただきます。なお、集計値は速報のため、あくまでも目安とさせていただきます。

以上

### 平成30年度 なんでも110番 アドバイザー担当弁護士コメント（川添 圭先生）

今年の110番は「不当請求・架空請求」をテーマとして実施したが、消費者契約においては代金請求のトラブル事例が多いこともあり、昨年に引き続き幅広い分野の相談が寄せられた。

まず、典型的な架空請求・不当請求の事案とまではいえない相談をみると、契約が成立しているか否か、それに伴う支払義務の有無が問題になる事案が目立った。その中には、弁護士などの専門家による判断が必要と思われる事案もあったが、民法や特定商取引法の知識があれば解決できる事案も少なからずあり、消費者に対する教育や法知識の啓発が重要であると感じられた。

不当請求の分野では、請負代金をはじめとする代金請求に関するトラブルや違約金・キャンセル料の請求に関するトラブルが目立った。例えば、パソコンの修理業者に対し修理依頼のためパソコン本体を送付したものの、修理費用の見積がなかなか提示されなかったため解約を申し出たところキャンセル料を請求されたという事案や、探偵業者へ素行調査を依頼し高額な調査費用を支払ったにもかかわらず、口頭による報告のみで内容も納得できないといった相談などがあった。多くの場合、代金を巡るトラブルは申込みや契約締結の段階で代金などについて業者による十分な説明が行われていない、あるいはウェブサイト上の広告における代金などの表示が不明確（または虚偽の疑いがある）な場合が少なくない。また、解約を申し入れた際に事業者から「キャンセル料」が請求される事例も多いが、キャンセル料は違約金、すなわち「損害賠償の予定」であり、当事者間の合意がなければ、実際に発生した損害以上の金額を請求する法的根拠はない。また、代金に関する広告の表示については、優良誤認などの不当表示に該当するおそれがある事例もある。不当表示については、行政による迅速かつ適切な対応が望まれる。

架空請求については、従来から問題となっているSMSを利用した「コンテンツ利用料金」名目の架空請求の相談が今なお寄せられている。さらに、法務省や裁判所を装い「消費料金に関する最終通知」と題するハガキを送付して訴訟取下げのための費用を請求するという

架空請求に関する相談が多数寄せられた。法務省や裁判所などは、ウェブサイトなどを通じて架空請求への注意喚起を行っているようであるが、高齢者がインターネットを参照しているとは限らないことを考えれば、周知と被害防止のためには、郵便局の配達地域指定郵便（タウンプラス）を利用するなどして、消費者に対し架空請求に対する注意喚起を徹底することが望まれるところである。

警察庁の発表によれば、振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺の被害は、平成30年1月から9月までの類型だけで既に250億円を超えているとのことである。架空請求被害は社会問題として本格的対策に取り組むべき課題であり、消費者の泣き寝入りを許さず、撲滅を図るための努力が求められているといえる。

以上