

# NACS「110番」から要望書 架空請求はがき 郵便事業者も対策を

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）は1月10日、昨年11月に実施した「不当請求・架空請求なんでも110番」の結果を踏まえ、架空請求はがきを配達している郵便事業者にも自主的な対策を取るよう促すことを求める要望書を総務省、消費者庁などに出した。郵便局内へのポスター掲示、チラシの戸別配布、郵便局内での振り込みの際の声掛けなどを具体例に挙げている。

2017年度の架空請求の相談件数が前年度に比べ倍増したことを受け、「消費者政策会議」（内閣総理大臣を会長に全閣僚らで組織）は昨年7月22日、各省庁の対策を盛り込んだ「架空請求パッケージ」を決定し、公表している。中でも、「訴訟最終通告」などとうたった架空請求はがきの相談件数は、50歳代以上の女性を中心に前年度比約50倍に急増した。このパッケージでは、消費者から架空請求事業者に連絡させないための対策として、「裁判所の正式な訴状は、受け取りに署名や押印が必要で、郵便受けに投函されることはない」ことなどの周知に取り組んできた。

法務省のホームページで対処法を掲載するほか、政府広報、消費者庁や国民生活センター、総務省など各省庁のホームページ、SNSでも注意喚起してきた。啓発用チラシも、被災11府県の郵便局（営業休止の5カ所除く1855カ所）、全国の年金事務所（397カ所）、地方自治体（1788自治体）に約49万部を配布。希望があった全国96の消費者安全確保地域協議会（高齢者等の見守りを行うための組織）に約51万枚を配布している。

しかし、NACSが昨年11月に2日間実施した110番には、架空請求の相談が20件（はがき14件、SNS6件）が寄せられたが、架空請求はがき

の相談をした14人のうち、行政が対処法などを周知していることを知っていた人は、わずか1人に過ぎなかった。

樋口容子・NACS相談室室長は、「2017年度の架空請求はがきの相談件数は、約10万件に上る。膨大なはがきが詐欺の手段に用いられ、実際に何千万円もの被害に遭う事例が出ている。年賀状のチラシなどと同様に、架空請求はがきの啓発用チラシを戸別配布することはできないのか。配達している郵便局自身が、啓発活動に率先して取り組むことが重要」と、郵便事業者による啓発の必要性を訴えている。

◇ ◇ ◇ ◇ ◇

110番には、87件の相談が寄せられた。架空請求のほか、「インターネット通販で1回だけのつもりで購入した青汁が、定期購入だった」「包茎の無料カウンセリングに出向き、十分な説明がないまま手術をされ高額な費用を請求された」「亡くなった父親が契約していた新聞購読の解約に販売店が応じない」「スーパーの店頭で断り切れず、無料と説明されウォーターサーバーの契約をしてしまった」「ネットで、『90%以上の確率で利益が上がる』という広告を見て仮想通貨の自動売買ツールを購入したがもうからない」—など、

さまざまな相談が寄せられた。

NACSでは、日ごろの相談業務の経験なども踏まえ、7省庁に以下の要望も行っている。

インターネット通販のガイドラインの統一化・周知徹底・法制化（経済産業省、消費者庁、消費者委員会）▽包茎手術等、緊急性のない高額な手術を即日施術される被害に対応する特定商取引法の見直し（経済産業省、消費者庁、消費者委員会）▽美容医療、審美歯科医療で、治療内容や費用等のインフォームドコンセントの徹底（厚生労働省）▽消費者契約法への一般的な「つけ込み型取消権」の創設（消費者庁、消費者委員会）▽「仮想通貨交換業等に関する研究会」報告書で示された提言の確実な立法化（金融庁）▽50万円未満の工事のみを行うリフォーム事業者も営業許可制度の対象とする建設業法の改正（国土交通省）▽電気通信サービス解約時の費用請求の低額化、携帯電話の初期契約解除制度の統一化（総務省）—など。

要望書では、「意見・提言が消費者被害の未然防止や消費者政策に反映されることを期待する」としている。

## ■区市町村の消費者行政考える 全国消団連がシンポ 2月7日

全国消費者団連絡会は2月7日、

同団体が実施した都道府県消費者行政調査、地域の消費者団体が取り組んだ区市町村の消費者行政調査結果の報告などを踏まえ、地方消費者行政を充実・強化するための方策について考える。

幹、小浦道子・東京消費者団体連絡センター事務局長、原田健二郎・北九州市消費者団体連絡会事務局長  
◇申込方法・氏名、所属、電話番号、FAX番号を明記し、メール（yukiko.o

◇日時・1月31日（木）15時30分～17時30分

◇場所・東京都消費生活総合センター 教室I・II（セントラルプラザ17階）

◇内容・①報告「東京都消費者被害救