

# I. 実施要綱

## I-1 実施要綱

以下の事業内容で 110 番を実施しました。

### 「これって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～

平成 30 年版消費者白書によると、「不当請求」や「架空請求」を巡る相談は、年々増加しています。例えば、「パソコンやスマホでのワンクリック請求」、「フィッシングメールに誘導された不当請求」、「突然パソコンが、ウイルス被害に遭っているという広告に誘導されて不要なソフトを購入させられた」等、インターネット関連の不当な請求に絡む相談事例は後を絶ちません。「法務省管轄を名乗り消費料金未納で訴訟を告知する架空請求はがき」、「パソコンやスマホでの架空請求メール」等、架空請求に繋がるトラブルも多く発生しています。

不当・架空請求では、新しい手口が次々と発生し、支払い手段も従来のクレジットカードから、コンビニの電子マネーやネット通販サイトのギフトカード等、匿名性の高い方法に移行し、返金等が難しくなっています。

インターネット通販での意図しない定期購入契約による不当な請求事例等については、広告表示の問題でもありますが、消費者が一度支払うと取り戻すことは難しく、対応策の検討が必要です。はがきによる架空請求の事例では、何千万円もの被害に遭った相談事例も報告されており、法務省管轄を名乗り郵便はがきを使う手口が常習であることから、関係機関での解決へ向けた真摯な取り組みが求められます。

「NACS なんでも 110 番」では、こうした相談情報を多くの消費者から聞き取り、現在の法規制の不備等、関係諸機関に情報提供及び提言をしていくべく、消費者トラブル全般を広く受け、110 番を実施しました。

#### 記

- 日時 : 平成 30 年 11 月 3 日 (土)、4 日 (日) 午前 10 時～午後 4 時
- 相談方法 : 東京 電話 (03-3400-1103)  
大阪 電話 (06-4790-8110)
- 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 (NACS) 会員  
アドバイザー : 川添 圭 弁護士
- 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)

## I-2 事前研修会の開催

今回のテーマは「これって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～」です。

全国の消費者相談窓口に多数寄せられていた架空請求や、消費者が不当と考える請求、それらの問題点等の情報を収集するために実施しました。

事前研修として、電子商取引や消費者契約法、特定商取引法等に造詣の深い弁護士や専門家を講師に招き、相談担当者が共通の認識、最新の情報を共有して110番当日に備えました。

### 東京

#### 事前研修①

内容 : 「電子商取引における消費者トラブル解決の仕組み」  
～電子商取引及び情報財取引等に関する準則から～

日時 : 平成30年10月9日(火) 19:00～21:00

会場 : 全国婦人会館 2階

講師 : 弁護士 高木 篤夫 氏  
日弁連消費者問題対策委員会委員・東京弁護士会インターネット法律研究部

#### 事前研修②

内容 : 「金銭目的のインターネット利用犯罪に関する技術的解説」  
～パソコンやスマートフォンを安全に利用するために～

日時 : 平成30年10月30日(火) 18:30～20:30

会場 : 全国婦人会館 2階

講師 : 吉川 誠司 氏  
独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)  
セキュリティセンター企画部 セキュリティリテラシー支援グループ

### 大阪

#### 事前研修①

内容 : 「情報通信サービスにおける消費者トラブルについて」

日時 : 平成30年10月27日(土) 10:00～12:00

会場 : 大阪産業創造館 5F 研修室 E

講師 : 弁護士 川添 圭 氏  
大阪弁護士会 消費者保護委員会委員 情報センター運営委員会委員  
堺市情報セキュリティアドバイザー  
情報ネットワーク法学会会員

#### 事前研修②

内容 : 「これって本当に、不当請求・架空請求!? 事例にそって徹底解説」

日時 : 平成30年10月27日(土) 13:00～15:00

会場 : 大阪産業創造館 5F 研修室 E

講師 : 弁護士 間野 泰治 氏  
大阪弁護士会 消費者保護委員会委員