

架空料金請求トラブルへの注意事項

1 基本的な注意事項

電子メールや郵便による架空料金請求の場合、最も典型的な請求書面は以下のとおり。

【請求書面の例】

あなた様をご利用された当社が運営するアダルト番組の利用料が未納となっています。

未納料金は下記のとおりとなっていますので、月日 時までに下記口座まで、御入金して頂くようお願い申し上げます。

合計お支払い金額： 万円
【振込先口座】 銀行： 支店
(口座番号：普*****、
口座名義：)

速やかに御入金して頂けない場合は、私共から各地域の債権代行関連業者へ債権譲渡を致しますので、最終的に集金専門担当員を御自宅などに訪問をさせていただきます。その際には上記の合計支払額の約 倍の請求させて頂く場合がございますので、お忘れなく必ず御入金して下さい。

(連絡先： - -)

このような請求を受けた場合の注意事項

- 1 . 利用していないのであれば、支払う必要はない。
- 2 . 記載されている連絡先に、不用意に連絡をしない。
- 3 . 氏名や住所などの個人情報には教えない。
- 4 . 悪質な場合は、警察などに相談すること。

架空料金請求トラブルへの注意事項

2 「もしかしたら利用したかもしれない」という場合の注意事項

- ・最近「身に覚えがない」という相談よりも、「もしかしたら利用したかもしれないのですが、支払いに応じるべきでしょうか。」「無料サイトと思って利用したことはあるのですが、請求が来ました。支払う必要があるのでしょうか。」という相談が多く寄せられるようになっている。

このような場合であっても、直ちに支払わず、以下のことに注意する必要がある。

5 . 請求する者が本当の権利者かどうか、注意する。

支払ってしまう前に、請求者が本当の権利者であるかどうか注意することが必要。特に、「債権譲渡を受けた」（後述6）、「サービサー法に基づく債権回収」（後述7）のほか、「回収センター」「回収代行部」等の名称を用いて、あたかも正式な料金請求であるように見せかけているケースが多く見られるが、総務省の電気通信消費者相談センターに寄せられた相談では、ほとんどの場合が本当の権利者ではない、いわゆる架空料金請求と考えられる。

架空料金請求トラブルへの注意事項

【請求書面の例】

この度は過去に、あなた様で使用された電話回線から接続されたアダルトサイト利用料金について、運営業者より未納利用料金に関する債権譲渡を受けましたので、私共が未納利用料金の回収作業を代行させて頂く事になりましたことを御連絡させて頂きます。

現在は下記に記載の利用料金が未納となっていますので、遅延損害金および回収代行手数料も含めて 月 日 午後3時までの振り込みを御支払い期限として下記に記載の指定口座まで、御入金して頂くよう御願ひ申し上げます。

合計お支払い金額： 万円
(未納利用料金： 万円、
遅延損害金： 千円、
回収代行手数料： 千円)

【振込先口座】 銀行： 支店
(口座番号：普*****、口座名義：)

6. 債権の譲渡人（アダルトサイト運営業者等）から、債権譲渡した旨の通知が事前に利用者（債務者）に届いていなければ、債権譲渡を受けたと称する者に応じる必要はない。

アダルトサイト運営者などの情報提供サービス業者（＝債権者）から未納利用料金に関する債権譲渡を受けたと称する者（以下「債権回収業者」という。）が料金請求をしてきた場合であっても、債権譲渡を行った旨の連絡が、事前に、債権者から直接サービス利用者（＝債務者）になされていない場合は、当該債権回収業者に情報料を支払う必要はない。

債権譲渡は、譲渡人が債務者にその旨の通知をしなければ債務者に対抗することができない旨が民法第467条第1項に定められているため。

したがって、「もしかしたら利用したかもしれない」「無料サイトと思ったのに請求がきた」と思った場合であっても、事前に債権者から債権譲渡を行った旨の連絡を受けていないのであれば、債権回収業者からの請求は架空料金請求の可能性が高いと考えられるので、不用意に支払わないようにする必要があります。

民法第467条第1項の規定により、譲受人である債権回収業者から債権譲渡が行われた旨の通知があったとしても、支払いに応じる必要はないが、平成10年（1998年）に制定された「債権譲渡の対抗要件に関する民法の特例等に関する法律」において同条の特例が規定された。

同法では、法人が行う金銭債権の譲渡については、法務局に債権譲渡登記を行い、譲受人が債権譲渡の登記事項証明書を交付して通知する場合には、譲受人から債務者への通知であっても、これにより債務者に対抗することができることとなっている。しかしながら、同法によっても、登記事項証明書を示すことなく譲受人が通知する場合には、依然として、支払いに応じる必要はない。

総務省の電気通信消費者相談センターに寄せられた相談においては、譲受人が登記事項証明書を示して通知したという事例は一件もないので、譲受人からの通知しかない場合にはほとんどの場合が、いわゆる架空料金請求のようである。

架空料金請求トラブルへの注意事項

【請求書面の例】

当社は債権管理回収会社です。平成11年よりサービサー法が成立し、これにより民間企業にも債権の回収業務ができるようになったため、あなたの利用した有料出会い系サイトの閲覧料金、円の債権を当社が買い取りました。

再三に渡る督促状をお送りしましたが、良いご返事が得られないので、最終通告いたします。月日曜日迄に下記の口座にお振り込みください。お振り込み頂けない場合、当社専属の弁護士に委任し、裁判所に告訴、告発することにいたします。

銀行 支店
普通口座、名義人

7. 有料アダルトサイト利用料等は、サービサー法に定める特定金銭債権には該当しないので、債権管理回収業者（サービサー）は回収できない。

平成11年から施行されている「債権管理回収業に関する特別措置法」（いわゆる「サービサー法」）により、法務大臣の許可を受けた場合には、法律で定める「特定金銭債権」（金融機関等

の貸付債権等）に限り、債権管理回収業（ ）を営むことが可能になった。

しかしながら、サービサー法に基づいて債権管理回収業者が回収を行うことができる債権は「特定金銭債権」に限られており、有料アダルトサイト、ツーショットダイヤル、出会い系サイト等の利用料は、この「特定金銭債権」には該当しないので、同法に基づき債権管理回収業者が回収することはできない。したがって、「サービサー法」に基づく債権回収と称する、こうした料金請求には応じないようにする必要がある。

（ ）「債権管理回収業」とは、弁護士以外の者が委託を受けて法律事件に関する法律事務である特定金銭債権の管理及び回収を行う営業又は他人から譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって特定金銭債権の管理及び回収を行う営業をいう。（債権管理回収業に関する特別措置法第2条第2項。同法第3条により、法務大臣の許可を受けた株式会社でなければ営むことができない。）

8. (携帯電話などで支払いを要求してくる場合は) 利用明細など請求の根拠をその場で問いただし、これらが示されない場合には支払いには応じない。

執拗に請求を迫ってくるようであれば、その場で利用明細など請求の根拠を問いただす。請求をする者は、料金の支払いを請求する以上はその根拠となるものを債務者に示す必要がある。もし、業者が利用明細等の請求の根拠が示さない場合には、支払いには応じないようにする。（ただし、この場合であっても、氏名、住所等の個人情報には絶対に相手方には伝えないように気をつける必要がある。）

架空料金請求トラブルへの注意事項

3 最近の書面の例と注意事項

・最近の架空料金請求は、その手法が巧妙化している。

【請求書面の例】

個人情報保護法に基づきお客様のご利用状況について通知を差し上げましたが、本日現在ご返答が頂けておりません。至急、ご本人様確認が必要な状況になっております。つきましては、本日 時迄にお客様センター迄ご連絡ください。

尚、お客様の内容に関して個人差がございますので、内容によって民事訴訟、情報の開示等の措置を取らせて頂く場合があります。

【お客様センター】 - -
【管理会社】
【お客様ID】

【請求書面の例】

お客様がご利用になった有料アダルトサイト利用料金が未だ支払われていません。至急下記へのご入金をお願い致します。なお、このままご入金いただかず、このまま放置されますと、プロバイダ責任制限法に基づいて、お客様の氏名・住所等の情報の開示等の措置を取らせて頂き、最終的に各地域の事務所から数名の集金担当員が御自宅および勤務先まで訪問をさせていただきます。

【お支払金額】合計： , 円
(内訳：和解金： , 円、
事務手数料： , 円、
調査料： , 円)
【お客様センター】 - -
【管理会社】
【お客様ID】

【請求書面の例】

貴殿がご利用された携帯電話コンテンツの退会手続きが済んでおりません。下記連絡先まで至急ご連絡の上ログアウトしてください。

尚、誠に勝手ながらご連絡ない場合、法的手続きに入らせて頂きます。

株式会社
電話番号 - -

【請求書面の例】

突然のご連絡で申し訳ございません。この度、弊社の方で情報システム安全対策をしたところ、貴殿のネットワークシステムがスプーフィング行為を行われている恐れがあります。至急、弊社までご連絡お願い申し上げます。

電話番号 - -
株式会社

架空料金請求トラブルへの注意事項

9. 「個人情報保護法」「プロバイダ責任制限法」等の法律名その他の法律用語等に惑わされない。

「個人情報保護法」「プロバイダ責任制限法」等々の法律名を持ち出して、あたかも正式な通知書面であるかのようにみせかけようとする事例が多い（前述の「サービサー法」も同様）。また、「強制執行」「裁判」等の法律用語や「身辺調査」「ブラックリスト」（後述8参照。）などの文言を用いる例も多く見られる。こうした書面を受け取った場合、「もしかしたら利用したかもしれない」「無料サイトと見たのに請求がきた」と思った場合であっても、慌てて記載されている口座に入金してしまったり、あるいは、記載されている連絡先に不用意に連絡してしまったりしないようにする必要がある。

なお、上記事例の「個人情報保護法」においては同法に基づく通知という手続きは存在しない。

また、上記事例の「プロバイダ責任制限法」における情報開示は、ホームページや電子掲示板に他人の権利を侵害する情報を書き込んだ場合等に適用されるものであり、有料アダルトサイト等の利用料金を支払わないという理由で情報開示が認められることはない。

なお、集金担当者が自宅などに訪問したという事例は、これまで総務省の電気通信消費者相談センターに寄せられた相談の中では一件もない。

架空料金請求トラブルへの注意事項

10．業者は、携帯電話番号やメールアドレスなどから、氏名や住所などの個人情報を電話会社等を通じて調べることはできない。

上記事例 のような「ご連絡を下さい」と書いてあるような場合について、「連絡をしたら、利用した覚えのない料金請求をされた。」という相談が多数寄せられている。こうした「ご連絡を下さい」という通知書面は、業者側が消費者に電話連絡をさせるためだけの目的で送られてくるケースが多いようであるので、記載されている連絡先に不用意に連絡しないようにする必要がある。

さらに、連絡内容も多様化しており、上記事例 のように、消費者に利用料の請求であることすら通知せずに、例えばセキュリティ等の重要なお知らせとして、不特定多数の者の携帯電話やメールアドレス等に連絡し、消費者が電話をかけると不当な料金請求であったとの相談も寄せられているので、不用意に連絡しないよう注意が必要である。

() 事例 にあるように、請求金額の内訳と称して「調査料」「(事務)手数料」等を支払うよう要求してくるケースもある。「持参債務だから」等々のそれらしい理由を言って、支払いを強要してくることがあり得るが、そもそも根拠の明らかでない(債権債務が発生しているのか明らかでない)料金請求である以上、こうした「調査料」「(事務)手数料」等と称する請求についても支払う必要はない。

架空料金請求トラブルへの注意事項

【請求書面の例】

DATA管理番号:*****

弊社は信用調査会社様からの依頼に基づいて、料金支払遅延者のデータを一括管理しているセンターと申します。この度は貴殿が使用されたプロバイダ及び電話回線から接続された有料サイト利用料金について運営業者より利用料金支払遅延に関してブラックリスト掲載要請を受けました。

これまで貴殿の利用料につきましてはコンテンツ事業者および債権回収業者が再三のご連絡を試みて来ましたが未だご入金がなくまた誠意ある回答も頂いておりません。以上のような理由から信用調査会社を經由して弊社に貴殿の個人情報を利用料金支払遅延者リスト(ブラックリスト)掲載要請が弊社に届きました。利用料金支払遅延者リスト(ブラックリスト)に掲載されますと、各種融資・クレジット契約・携帯電話の購入および機種交換他、貴殿の日常生活における信用情報に今後大きな支障が発生する可能性があります。

付きましてはコンテンツ事業者および債権回収業者ならびに顧問法律事務所とも協議の結果、次ぎの通り最終和解案を決定いたしましたので通知いたします。

合計支払金額： 円

送付方法:電信為替(今回の入金受付は郵便局の電信為替のみです。)

電信為替の送付方法に関しまして、詳しくはお近くの郵便局で確認して下さい。

支払期限:上記宛に平成15年 月 日必着で送付して下さい。

入金確認後、延滞情報リストから貴殿に関する全データを削除し、センター保管の債権譲渡証明書、内容証明書等の書類一切を抹消させていただきます。

注意事項

- (1)管理番号で管理を行っております。送金の際は氏名及び管理番号の記載をお願い致します。
- (2)本メールは送信専用アドレスです。このメールに返信されてもお返事は届きません。
- (3)入金の確認が取れない方にご連絡しています。行き違いに入金済みの場合はご容赦下さい。

1 1 . 個人信用情報機関が消費者に直接支払い請求を行うことは通常考えられない。

金融機関等が融資等の審査のため個人信用情報を照会する機関としては、

- ・全国信用情報センター連合会(全情連)
- ・(株)日本情報センター(JIC)
- ・(株)テラネット
- ・(株)シー・アイ・シー(CIC)
- ・全国銀行個人信用情報センター(全銀協)
- ・(株)シー・シー・ビー

がある。仮にこれらの機関の名称が記載されていたとしても、まずはこれらの機関の正しい連絡先に連絡をとるなどして、本当にこれらの機関からの請求であるのかを確認した方がよい。なお、これらの個人信用情報機関が、直接消費者に支払いの請求を行うことは、通常は考えられない。

架空料金請求トラブルへの注意事項

4 その他

1 2 . 消費者契約法で、年 1 4 . 6 % を超える延滞料金を支払う必要はないことが定められている。

有料アダルトサイト等の情報提供サービスの利用契約は、事業者と消費者との間の「消費者契約」に該当し、消費者契約法の適用が考えられる。

同法第 9 条第 2 号において、未払い料金に年 1 4 . 6 % を乗じた額を超える損害賠償額の予定や違約金を支払うべき旨の契約条項があった場合、当該額を超える部分については無効と定められているので、支払いに応じる場合であっても、未払い料金に年 1 4 . 6 % を乗じた額を超えて延滞料金を支払う必要はない。また、「1 日 1 , 0 0 0 円」「1 日 3 , 0 0 0 円」という延滞金もこの額を超えると考えられるので、支払う必要はない。

1 3 . 単にアクセスしただけで契約が成立することはない。

有料アダルトサイト等にアクセスしたり、ツーショットダイヤルに電話をかけただけで、契約が成立することはない。契約は、一方の申込を相手方が承諾して初めて成立するものであるが、アクセスしただけで申込があったとみなされることは考えられず、契約成立のためには事前に何らかの手續（利用申込等）が行われている必要があるはず。したがって、そのような場合にサイト運営業者等と称する者から料金請求があっても、支払いに応じる必要はない。

() ただし、ダイヤル Q 2 サービスなど電話会社やプロバイダが料金回収を代行するケースは事前に電話会社やプロバイダを通じて手續が行われていることから、サイトにアクセスした時点で情報料が課金されることがある。

架空料金請求トラブルへの注意事項

1 4 . 第三者がパソコンや携帯端末を用いて有料アダルトサイト等を利用した場合には、端末所持者に利用料（情報料）の支払い義務はない。

架空料金請求トラブルにおいて、業者側が「あなたが利用した覚えがなくても、第三者があなたのパソコン（又は携帯端末）を用いて利用した。あなたには管理責任があるのだから、第三者が利用した場合であっても、あなたに支払い義務がある」として、有料アダルトサイト等の利用料（情報料）を請求してくるケースも多く見られる。

しかしながら、第三者がパソコンや携帯端末を用いて有料アダルトサイト等を利用した場合であっても、端末所持者に利用料（情報料）の支払い義務は発生しない。このような場合、業者はサイトを利用した第三者本人に利用料（情報料）を請求すべきであるので、このような請求に応じる必要はない。

- () 例えば電話会社との間で電話の加入契約を締結した場合の通話料については、支払い義務がある。すなわち、たとえ契約者自身が通話したのではない場合（友人に使わせてあげた場合等）であっても、契約名義人に通話料の支払い義務が発生する。しかし、上記のような有料サイト等の利用料（情報料）については、このような支払い義務はない。

5 有料サイト等の利用に当たっての注意

有料アダルトサイト、ツーショットダイヤル、出会い系サイト等の利用に当たっては、以下のことに注意。

- ・ 利用規約をよく読んだ上で利用すること。
- ・ 料金システムをよく確認すること。たとえ「無料」と書いてあったとしても、例えば「30ポイントまで無料」となっている場合などもある。その「ポイント」の内容も意味も含めて、料金システムをよく確認した上で利用すること。

なお、前述のとおり単にサイトにアクセスしただけで契約が成立することはない。

架空料金請求トラブルに関する苦情・相談件数

- 平成15年に入ってから、総務省電気通信消費者相談センターで受け付けた架空料金請求トラブルに関する苦情・相談件数は下記のとおり、増加を続けている。

