

令和6年6月11日

大手通信関連会社の名称をかたり、自動音声や国際電話番号等を用いて架空の利用料金請求を行う事業者に関する注意喚起

令和5年7月以降、消費者の携帯電話等に、大手通信関連会社の「NTT ファイナンス」又は「NTT」の名称をかたり、国際電話番号等から自動音声ガイダンス¹や着信があるほか、SMS²によるメッセージで、「未納料金があります」など何らかの料金が未納であるかのように告げられたため、消費者が、自動音声ガイダンスの案内に従って携帯電話を操作したり、指定の電話番号に折り返すと、会員サイトやアプリケーションの利用料金名目で「支払われていない」、「そのまま支払わないと裁判になる」などと説明され、プリペイド型電子マネー（以下「電子マネー」といいます。）³による支払を請求された、といった相談が各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、上記行為を行う事業者（以下「本件事業者」といいます。）が、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺く行為及び消費者を威迫して困惑させる行為）を行っていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に対し提供し、周知します。

1 本件事業者の概要等

本件事業者が消費者にかたっていた名称は下表のとおりです。

消費者にかたっていた事業者の名称	未納の理由とされた会員サイト等の名称
「NTT ファイナンス」、 「NTT」	「セリア」、「バニラ」、「スマート」、 「スリム」、「スノウ」

（注1）本件事業者の実体は不明です。

（注2）実在するNTT ファイナンス株式会社や日本電信電話株式会社（略称は「NTT」）は、本件とは全く無関係です。

¹ 自動音声ガイダンスとは、事前に設定した音声を自動で流すシステムです。

² SMS（ショートメッセージサービス）とは、携帯電話の電話番号を使ってメッセージを送受信できるサービスです。

³ ここでいう電子マネーとは、インターネット上で使用するプリペイドカード（一定金額を前払することにより同額の商品やサービスの購入に使用できるカード型の金券）を指します。電子マネーの裏面に記載されているID番号を電子マネーの発行者が指定する所定のウェブサイトのフォームに登録することにより、記載されている額面の金額がインターネット上の商品やサービスの購入に使用できるようになります。

2 具体的な事例の概要

(1) 国際電話番号等から、「NTT ファイナンス」又は「NTT」の名称をかたって、未納料金があると告げる

本件事業者は、消費者の携帯電話等に、「NTT ファイナンス」又は「NTT」の名称をかたり、

- ・自動音声ガイダンスを流す
- ・留守番電話にメッセージを残す
- ・SMS でメッセージを残す

といった手段を用いて、「未納料金が発生しています」などと未納料金があると告げます。

自動音声ガイダンスでは、「心当たりがある方は1番を押してください」などとアナウンスし、留守番電話及びSMSのメッセージでは、指定の電話番号に折り返すよう指示します。

本件事業者が、消費者の携帯電話等に連絡をするのに使用している電話番号は、

- ・「+1」（北米）から始まる国際電話番号
- ・「050」から始まるIP電話番号

折り返し先として指定する電話番号は、

- ・「050」から始まるIP電話番号

が多く使われていました。消費者が、かかってきた電話に出なかった場合は、本件事業者から、改めて電話がかかってくることもありました。

(2) 会員サイトやアプリケーションの利用料金が未納であると説明

消費者が自動音声ガイダンスで指示された番号（1番）を押したり、指定された電話番号に折り返し電話をすると、本件事業者は、

- ・会員サイトである「セリア」、「バニラ」、「スリム」
- ・アプリケーションである「スマート」、「スノウ」

などの利用料金が「1年」といった長期にわたって未納であるなどと説明します。

消費者が「心当たりがない」、「覚えがない」などと伝えても、

- ・ウイルスなどが仕込まれて登録されてしまうケースがある
- ・Wi-Fi をオンにしていると、第三者が勝手に操作して契約をしてしまうことがある
- ・IPアドレスが確認できるので使っていることは、こちらで分かっている
- ・誤登録の可能性はある

などと消費者の落ち度により利用料金の未納が発生したかのような説明をします。

しかしながら、NTT ファイナンス株式会社や日本電信電話株式会社が、個別の会員サイト等の未納料金を電話で消費者に請求することはなく、また、国際電話番号を使って消費者に連絡することはありませんでした。

(3) 未納料金を支払わないと「裁判」になる、「法的措置」を採ると説明

本件事業者は、未納料金等に関する説明に併せて、

- ・このまま支払わないと「裁判」になる
- ・電話を切ると未納を認めたことになり、明日民事訴訟を起こす
- ・すぐに支払わないと「法的措置」を採る

などと未納料金を支払わないと裁判になるなどと説明します。

消費者は、このような説明を聞いて、「面倒だ、それは避けたい」、「確かにそんなことになったら大変だ」、「思いもかけない話なので驚いた」、「心配になり、もしかしたら何かあったのかも」といった気持ちになります。

また、救済措置とうたい、「一度支払ってもそのうち 95%は戻るようにします」、「決済カードを用意して支払えば、国の救済制度で 95%は返金される」などと説明したり、この救済制度の対象か確認するなどとして、消費者の住所、氏名等の個人情報聞き出すこともあります。

(4) 未納料金の支払方法として電子マネーによる支払を指示

本件事業者は、未納料金の支払方法として、コンビニエンスストアにおいて、電子マネー（例：〇〇ギフトカード）10万円分を複数枚購入し、購入した電子マネーの裏面に記載されている ID 番号を読み上げるように指示します。

また、本件事業者は、消費者に対し、電話を切らないままコンビニエンスストアに行き電子マネーを購入するよう指示したり、救済措置を適用するには守秘義務があるので他の人にこの話をしてならないなどと説明したりするほか、購入するコンビニエンスストアの店舗名や、店員から声を掛けられた際の返答内容まで具体的に指示することもありました。

(5) 更なる未納料金名目の支払を請求

本件事業者は、未納の利用料金名目の支払に応じた消費者に対して、再び、別の団体名を名乗り、未納料金が発覚したことや裁判になること、支払えば返金するなど説明した上で、更に電子マネーを購入させ、同様に ID 番号を読み上げさせることがありました。

3 消費者庁が確認した事実

(1) 消費者を欺く行為

本件事業者は、前記 2 (1)ないし(4)のとおり、携帯電話等への自動音声ガイダンスや SMS のメッセージ等を用いて、「NTT ファイナンス」又は「NTT」の名称をかたり、会員サイト等の利用料金が未納であるかのような説明をし、当該未納の利用料金として、電子マネーを購入して支払うよう指示していました。

しかし実際には、本件事業者は、実在する事業者である NTT ファイナンス株式会社や日本電信電話株式会社とは全く無関係であり、両社が、本件事業者が消費者に告げたような会員サイト等の利用料金を請求した事実は確認されませんでした。

(2) 消費者を威迫して困惑させる行為

本件事業者は、前記 2 (3)のとおり、会員サイト等の未納の利用料金を支払うように指示し、支払わなければ裁判になる、法的措置を採るなどと告げて、消費者を不安に陥れていました。

4 消費者庁から消費者の皆様へのアドバイス

○ 心当たりのない料金請求は無視しましょう。

NTTファイナンス株式会社や日本電信電話株式会社は、本件とは全く無関係であり、前記3のとおり、両社は、消費者に対して、個別の会員サイト等の未納の利用料金を電話で請求することはありません。そのような電話を受けた場合は相手にせず無視してください。

○ 国際電話番号を使った架空請求に注意しましょう。

架空請求事案の手口は、自動音声ガイダンスや国際電話番号等を用いており巧妙化しています。このような不審な電話には対応しない、かけ直さないように注意してください。

海外との電話が不要な場合は、着信などを休止することもできます。

○ 「コンビニで電子マネーを購入して、カード番号を教えろ」は典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないでください。

電子マネーの裏面に記載されている ID 番号を相手に伝えることは、購入した電子マネーの価値を相手に全て渡すことと同じです。後になって、架空請求等により騙されたことに気付いても、いったん相手に渡した電子マネーの価値を取り戻すことは非常に困難です。

○ 公式ウェブサイトで注意喚起がされていないかを確認しましょう。

自動音声ガイダンスなどで大手通信関連会社の名称を告げられても、鵜呑みにすることなく、いったん間をおいて、大手通信関連会社の連絡先等を自分で調べて問い合わせたり、公式ウェブサイトに注意喚起が掲載されていないかを確認してみましょう。

○ 「何か変だな」、「おかしいな」と思ったら、一度電話を切るとともに、誰かに相談をしましょう。

「料金が未納である」、「直ちに裁判になる」等の文言は、あなたから冷静さを奪い、困惑させるものです。慌てず一人で判断することなく、家族や知人等誰かに相談しましょう。

このほか、消費者ホットラインや警察相談専用電話等の窓口に相談しましょう。

コンビニエンスストアで電子マネーを購入する前に、家族や消費者センターに相談したほか、公式のウェブサイトに掲載されている注意喚起を見たり、電話で確認したりしたことで、架空請求だと気付き、被害に遭わずに済んだ消費者もいます。

【本件に関連した消費者庁等による注意喚起情報】

発信者	件名	URL
独立行政法人 国民生活センター	覚えのない未納料金を請求する詐欺に注意！ —請求に応じ ない！電子マネー番号を伝えない！— (令和6年4月24日公表)	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240424_2.html
独立行政法人 国民生活センター	自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意！—実在す る事業者をかたって電話をかけてきます— (令和5年7月14日公表)	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230714_1.html
消費者庁	消費者庁などの公的機関の名称をかたり、架空の「和解金」 などの交付を持ち掛けて金銭を支払わせる事業者に関する注 意喚起 (令和3年10月26日公表)	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_211026_0001.pdf
消費者庁	SMSを用いて未納料金の名目で金銭を支払わせようとする「日 本通信株式会社をかたる架空請求」に関する注意喚起 (令和元年7月31日公表)	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_release_190731_0001.pdf

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン 「188 (いやや!)」番

(最寄りの消費生活センター等をご案内します。)

- ◆ 警察相談専用電話 「#9110」番

◆参考ウェブサイト

○NTT ファイナンス株式会社 ウェブサイト

「NTT ファイナンスを名乗る架空料金請求詐欺にご注意ください！」

<https://www.ntt-finance.co.jp/lp/scam/>

○NTT グループ ウェブサイト

「NTT グループ各社を名乗る迷惑 SMS (ショートメッセージ) や電話に
ご注意ください」

<https://group.ntt.jp/topics/sms/>

○警察庁 特殊詐欺対策ページ

「『コンビニで電子マネーカードを買って、カード番号を教える』は詐欺！」

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/fictitious-billing/>

○国際電話不取扱受付センター (電話番号 0120-210-364)

「国際電話番号による特殊詐欺が急増中！！」

<https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/kokusaibangou-tyuui.pdf>

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03 - 3507 - 8800 (代表)

直電で迫る架空請求の新手口

実在の会社を名乗られても
明日には裁判と言われても
止めるなら今と言われても

無視するのが正解

実在の大手通信関連会社を装い、未納金があるとして嘘の請求をする事案が横行しています。電子マネーでの支払が完了するまで、電話で指示し続け、電話を切らせません。

一切身に覚えがない。なんか怪しい。
そう思っても、「裁判」、「訴訟」等の言葉を聞くと不安になるのも分かりますが、

身に覚えがないなら、



即、電話を切ってください。

消費者庁が把握している範囲では、
多くの方が無視して被害を回避し、その後何事もなく済んでいます。
電話を切れれば、それで終わりです。何の心配もありません。
それでもやっぱり不安な場合は、消費生活センターや警察に相談してください。



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



消費者庁

トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

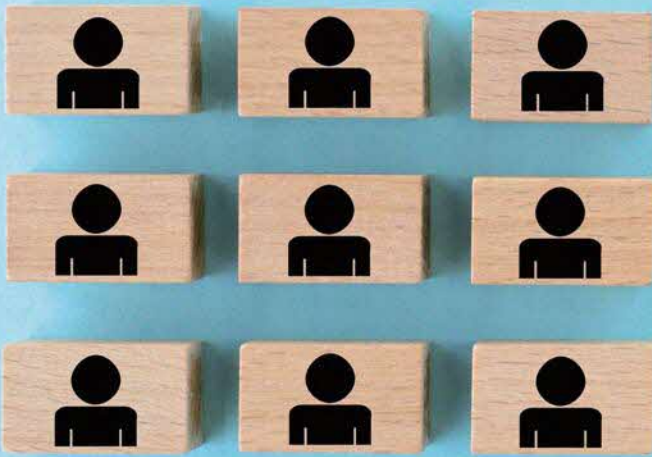


どんな手口であれ

架空請求は無視するのが正解

事実、多くの方が被害を回避し、その後何事もなく済んでいます。

*消費者庁がこれまでに把握している範囲において
*画像の割合表現はイメージです



無視⇒無事



不安⇒被害

実在の大手通信関連会社を装い、未納金があるとして嘘の請求をする事案が横行しています。電子マネーでの支払が完了するまで、電話で指示し続け、電話を切らせません。

一切身に覚えがない。なんか怪しい。

そう思っても、「裁判」、「訴訟」等の言葉を聞くと不安になるのも分かりますが、

身に覚えがないなら、



即、電話を切ってください。

- ✓大手通信関連会社が、電話のみで料金請求することはありません
- ✓プリペイド型電子マネーでの支払を要求されたら、それは典型的な詐欺の手口です
- ✓電話を切ればそれで終わり、何の心配もありません
- ✓それでもやっぱり不安な場合は、消費生活センターや警察に相談して下さい



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



消費者庁

トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

