

令和5年7月26日  
独立行政法人国民生活センター

## 還付金詐欺が増加しています！ - ATMだけじゃない！ネットバンキングを使う手口にも注意 -

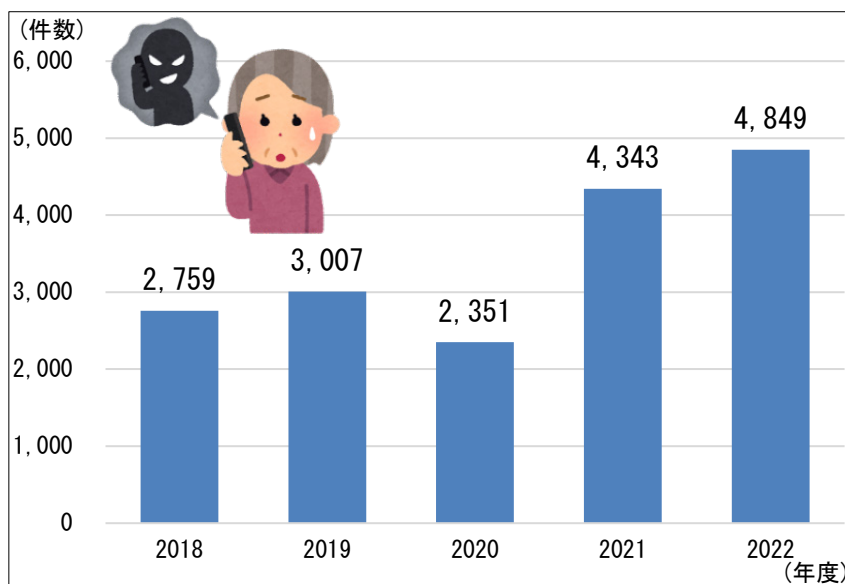
全国の消費生活センター等に寄せられる「還付金詐欺」に関する相談が増加しています。

還付金詐欺とは、役所等<sup>1</sup>をかたって自宅の固定電話等に電話をしてきて、税金や保険料等が還付されるなどと説明し、そのための手続きとしてATMに誘導するなどしてお金をだまし取る手口の詐欺です。

2022年度の還付金詐欺の相談件数は、過去5年間で最高となっており（図1）、トラブルにあわれている方の約95%が60歳以上です。近年、手口が多様化しており、ATMから振り込ませる従来の手口のほか、インターネットバンキングを使って振り込ませる手口も見られます。

**役所等から「お金が返ってくる」という電話がかかってきたら、それは還付金詐欺です。**話し込まず、すぐに電話を切ってください。不安を感じたら、家族・知人、警察や最寄りの消費生活センター等に相談してください。

図1 PIO-NET<sup>2</sup>にみる還付金詐欺に関する年度別相談件数の推移



<sup>1</sup> ここでいう「役所等」とは、市役所等の自治体窓口（保険課など）、年金事務所、厚生労働省等の中央省庁を指す。

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2023年6月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

## 1. 主な相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】市役所から、健康保険の還付金があるのでATMに行くようにと電話があった

市役所を名乗り「健康保険の還付金が2万円あり、数か月前に書類を送ったが返事がなかった。今ならまだ返金できるので、携帯電話を持ってATMへ行くように」と電話があった。携帯電話を持っていないと断ると、「家族のものを借りるように」と言われた。市役所から還付金の電話がかかってくることはあるのか。

(2023年3月受付、60歳代、女性)

### 【事例2】年金事務所と金融機関を名乗った電話があり、指示通りにATMを操作したら振り込みをしていた

年金事務所の職員と名乗り「70歳から保険料の還付金を受け取れる。以前に手続きのためのハガキを送ったが見たか」と電話があった。受け取っていないと伝えたところ、「今からでも手続きできる」と言われ、口座のある金融機関を教えた。翌日、その金融機関を名乗る者から電話があり、ATMに行くよう指示され、還付金を受け取るための手続きをしたつもりだったが、後になって20万円振り込んでしまったことに気づいた。どうしたらよいか。

(2023年2月受付、70歳代、女性)

### 【事例3】インターネットバンキングで手続きをすと言われ、口座番号と暗証番号を伝えた

市役所の保険担当課の職員を名乗り、「健康保険料の返金が約4万円ある。書類を送ったが、申請がないので連絡した」という電話があった。「インターネットバンキングを利用すると、送金がお得になる。口座番号と暗証番号を教えてもらえれば、こちらで手続きをする」というので口座番号と暗証番号を伝えてしまった。

(2022年10月受付、70歳代、女性)

## 2. 相談事例からみる還付金詐欺の手口

### (1) 【役所等】の担当者を名乗って【電話】をしてきます。

市役所等の自治体窓口（保険課、健康課、健康管理課、健康保険課など）、年金事務所、厚生労働省等の中央省庁をかたって電話をかけてきます。

### (2) 電話の中で消費者に【お金が返ってくる話】をします。

医療・介護費用（健康保険、介護保険）や年金保険料（国民年金、厚生年金）の還付、住民税等の税金の還付、保険給付金など、国や自治体の制度に関する還付金の話をしてきます。

「以前封書でお知らせをしているが、手続きがされていないので連絡している」、「今ならまだ手続きができる」などと言って、手続きを急がせます。

### (3) 役所等の担当者をかたる電話の後、金融機関の担当者をかたる電話がかかってくるなど、複数の人物が登場する「劇場型勧誘」も見られます。

役所等の担当者から「後で金融機関から電話がある」などと言われ、その後、金融機関の担当者を名乗る者が電話をかけてきて口座番号や暗証番号等を聞き出す場合もあります。

(4) お金を受け取る手続きをするよう指示します。

手続きの方法として、ATMまたはインターネットバンキングに誘導します。

①【ATM】の場合

- ・【ATM】の前にいる消費者に対し、電話でATMの操作方法を指示し、お金を振り込ませます。
- ・消費者は、ATMで還付金を自分の口座に振り込む手続きをしているつもりですが、実際には自分の口座にあるお金を詐欺グループの口座に振り込んでいます。

②【インターネットバンキング】の場合

- ・インターネットバンキングを利用している消費者に対し、還付金を自分の口座に振り込む手続きと称して操作方法を指示し、お金を振り込ませます。
- ・ATMの場合と同様、消費者は、インターネットバンキングで還付金を自分の口座に振り込む手続きをしているつもりですが、実際には自分の口座にあるお金を詐欺グループの口座に振り込んでいます。
- ・この他、インターネットバンキングのログインに必要なパスワードを聞き出し、詐欺グループ自らが不正にログインして操作し、お金が引き出される場合もあります。

### 3. 消費者へのアドバイス

(1) **役所等から「お金が返ってくる」という電話がかかってきたら、それは還付金詐欺です。**

相手の話は聞かず、すぐに電話を切ってください。役所等から還付金に関する電話が来ることは絶対にありません。非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。

(2) 還付金に心当たりがある場合は、自分で役所等の担当部署を調べたうえで連絡し、確認してください。

電話の相手から伝えられた番号に電話をすると、詐欺グループにつながりますので、絶対に電話してはいけません。必ずご自身で調べてください。

(3) 「お金を返すために必要」などと言われ、名前や住所、銀行名、口座番号等の個人情報を聞かれても絶対に答えてはいけません。

伝えた個人情報を元に、新たなトラブルに巻き込まれる可能性があります。

(4) 不審な電話の対策として、防犯機能付き電話機の導入や、電話機の留守番電話機能、ナンバー・ディスプレイ機能<sup>3</sup>などを活用しましょう。

NTT東日本およびNTT西日本では、70歳以上の高齢者およびその同居の家族の名義の電話について、通常有料のナンバー・ディスプレイおよびナンバー・リクエスト<sup>4</sup>の機能を無料で提供しています（別途申し込みが必要）<sup>5</sup>。

<sup>3</sup> 発信者側の電話番号を表示し履歴を残す機能のこと。

<sup>4</sup> 非通知でかけてきた相手に、「電話番号を通知してかけ直すよう」自動音声で伝えるサービスのこと。

<sup>5</sup> 特殊詐欺対策をNTT東日本がお手伝いします！（NTT東日本）<https://flets.com/sagitaisaku/>  
NTT西日本が特殊詐欺対策をサポートします（NTT西日本）<https://www.ntt-west.co.jp/product/sagitaisaku/>

また、自治体によっては、特殊詐欺対策として、通話内容を自動で録音する自動通話録音機の貸し出し事業や、防犯機能付き電話機の購入補助事業を行っているところもあります。詳細は居住地の自治体へご確認ください。

(5) 不安を感じたら、すぐに家族・知人、警察、最寄りの消費生活センター等に相談してください。

\* 警察相談専用電話「#9110」

\* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

#### 4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・一般社団法人全国銀行協会（法人番号 1010005016782）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



## 参考資料

### 1. PIO-NETにおける還付金詐欺に関する相談の傾向<sup>6</sup>

#### (1) 契約当事者の年代・性別

図2 契約当事者の年代別件数と割合 (n=4, 103)

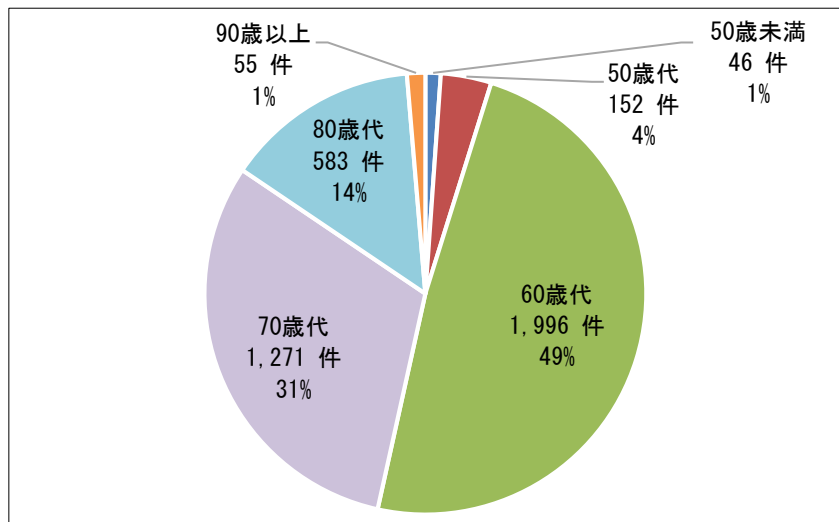
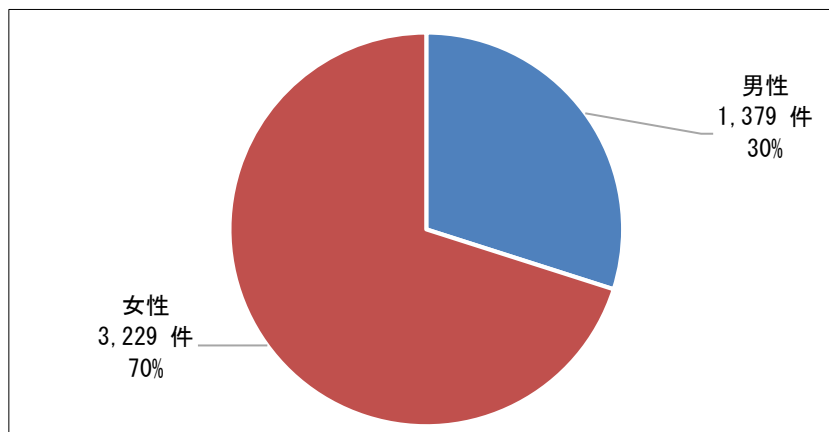


図3 契約当事者の性別件数 (n=4, 608)



#### (2) 支払ってしまった件数と金額の平均

消費者が金銭を支払ってしまった相談件数<sup>7</sup>は58件あり、支払った金額<sup>8</sup>の平均は約154万円でした。

## 2. 啓発情報等

- ・警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページ 還付金詐欺  
<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/refund/>
- ・警察庁組織犯罪対策部「特殊詐欺の手口と対策」(令和5年4月13日)  
<https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/teguchi-taisaku.pdf>

<sup>6</sup> 不明・無回答等は除く。2022年度(2023年6月30日までの登録分)を分析。

<sup>7</sup> 還付金詐欺に関する相談のうち、既支払額が1円以上であることが判明しているもの。

<sup>8</sup> PIO-NETの既支払額のこと。