

消費者トラブル事例

【架空請求・不当請求】

令和4年3月

<目次>

01：身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき

02：パソコンから突然鳴り出した警告音

03：宅配業者を装ったSMSがきっかけで不正利用されたキャリア決済

04：クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求

05：ワンクリック登録されてしまったサイト料金

06：無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料

07：詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント

08：海外から送られてきた宝くじダイレクトメール

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき		
相談内容	<p>訴訟通知センターを名乗るところから、私宛に以下の内容のはがきが来た。昨日郵便受けに届いていて今日気が付いた。</p> <p>「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」</p> <p>この度、ご通知いたしましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されましたことをご通知いたします。</p> <p>管理番号 (わ) 1 2 3</p> <p>裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち会いの下、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。</p> <p>裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>取下げ最終期日 令和〇年〇月〇日</p> <p>訴訟通知センター</p> <p>東京都千代田区霞が関〇丁目〇番〇号</p> <p>取下げ等のお問合せ窓口 XX-XXXX-XXXX</p> <p>受付時間 9:00～20:00 (日、祝日除く)</p> <p>何のことかわからない。裁判取り下げ最終期日が今日の日付となっている。連絡はしていない。どうしたらよいか。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>不特定多数の人に一斉に送付している根拠のない架空請求はがきです。相手にする必要はありません。相手に連絡はせず、無視して頂くよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	パソコンから突然鳴り出した警告音		
相談内容	<p>インターネットで電車の時刻表を検索したら、突然『パソコンがウイルスに感染した』というメッセージが表示され、警告音が鳴った。驚いてメッセージをクリックしたら、セキュリティソフトの販売サイトに移動し、警告音が止まった。そのサイトに『セキュリティソフト7,600円』と表示があったので、買った方がよいと思い、名前、電話番号、メールアドレスを入力して購入した。代金はクレジットカードで決済した。その後、ソフトの販売業者から電話がかかってきた。業者は片言の日本語で「ソフトだけでは不十分。パソコンのサポートをする。2年間で6万円。」と言った。よくわからないまま申し込んだら、業者から英文のメールが届いた。業者は遠隔操作で作業したようだった。</p> <p>冷静になると不要な契約だったと思ったので、クレジットカード会社に解約したいと相談した。カード会社は「当社では解約できない。販売業者に申し出て。」と言った。解約したいが、業者の名前や解約の方法がわからない。代金を払いたくない。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>警告のメッセージや警告音で消費者の不安をあおって、ソフト等を購入させる手口の可能性がある」と説明しました。業者に直接解約を申し出る方法があると説明し、まずは業者から届いたメールに業者の名前や連絡先等の情報が記載されているか確認するよう伝えました。また、クレジットカードの明細で、決済の金額や請求元を確認するよう伝えました。</p> <p>後刻、相談者から「メールに業者名とメールアドレスが記載されていた。」と報告があったので、メールで解約を申し出るよう助言しました。後日、相談者から「業者から、解約処理をしてクレジットカードに返金すると返信があった。」と報告がありました。クレジットカード会社に連絡して、決済の取消しを確認し、念の為カード番号を変更するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	宅配業者を装ったSMSがきっかけで不正利用されたキャリア決済		
相談内容	<p>スマホに宅配業者から「不在の為、持ち帰りました。」というSMSが届いた。メッセージ内にあったURLをタップして、画面の指示通りに操作をした。その後、身に覚えのない決済完了メールが携帯電話会社から届いた。不審に思い携帯電話会社に連絡したところ、不正利用されたことが分かった。すぐにIDやパスワードを変更し、キャリア決済の利用を停止した。</p> <p>しかし、「あなたのアカウントで決済されたものだ。支払いはお願いします。」とのことであった。自分が使ったわけではないので支払いたくない。</p>		
処理結果概要	<p>宅配業者を騙ったSMSから偽のサイトに誘導され、キャリア決済を不正利用された可能性がある」と説明しました。携帯電話会社の規約では、「ユーザーアカウントのID、パスワードが入力された上で決済された場合、ユーザーにより利用されたものとみなします。」と記載があるため、原則として、ユーザーが代金の支払いを拒むことは難しいことを伝えました。</p> <p>一方で、各携帯電話会社で補償制度の導入が進んでいますので、あくまで補償対象になるか判断するのは、携帯電話会社になりますが、携帯電話会社に支払いたくないと再度相談することを助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求		
相談内容	<p>久しぶりにクレジットカードの請求明細を確認した。外貨建ての請求があることに気づき、履歴を調べた。4か月前にサイトAから毎月3,700円前後が引き落とされていた。</p> <p>カード会社に問い合わせたところ、海外サイトからの請求だと分かった。以前、海外サイトを利用したことがあるが、一度きりだ。サイトAについては、利用も登録もしていない。カード会社から「カード番号を変更すれば、今後の請求は止められる。しかし、今月分は支払ってもらう。これまで支払った分の返金もできない」と言われた。また、「以前海外サイトを利用した際、芋づる式に登録された可能性がある」とも言われた。</p> <p>カード番号は変更した。今まで支払った分を返金して欲しいし、今回の請求分は支払いたくない。</p>		
処理結果概要	<p>クレジットカード会社に電話し、利用した覚えが無いと再度伝えて調査を依頼してはどうかと助言しました。しかしながら、不正利用であるかどうかはクレジットカード会社の判断になります、と伝えました。</p> <p>その後、相談者から連絡があり、「クレジットカード会社に電話した。チャージバックを検討する、と言われた」とのことでした。後日、「今月請求分と、過去2か月分の返金があった」と報告を受けました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	ワンクリック登録されてしまったサイト料金		
相談内容	<p>携帯電話に届いた広告メールに興味があったので、URLをクリックした。</p> <p>トップページの「画像」にある女性の顔をクリックしたとたん、「ご登録ありがとうございます。」と画面に表示され、登録完了になった。そのほかに、固体識別番号やIPアドレスが表示された。驚いてトップページに戻ったら、小さく書かれた「規約」というボタンがあり、そこに入って下の方にスクロールすると、「画像をクリックすると自動登録される。」と書いてあった。</p> <p>しかし、そのまま、放っておいた。</p> <p>後日、携帯にメールで、「延滞料金を含めて、12万円払え。払わないと、自宅まで取りに行くか、給料を差し押さえる。」と送られてきた。</p> <p>料金は払いたくない。どうしたらよいか。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例では画面構成に問題があり、小さな文字で書いてあるなど規約がわかりにくくなっています。また、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下「電子消費者契約法」という。）によると、確認画面が設けられていない場合は、契約の無効を主張できるとされています。</p> <p>現時点では、メールでの請求なので相手にせず、万一明細付きの請求書が送られてきたときには相談してほしいと助言しました。</p> <p>また、一般的には、IPアドレスや固体識別番号などから携帯電話の利用者の住所・氏名を特定することはできないとされていることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料		
相談内容	<p>今日、携帯電話に、最終通告というメールが届いた。</p> <p>最終通告 サイト運営業者から依頼を受け、料金滞納者の調査を行っています。貴殿が以前に登録されたモバイル情報コンテンツの管理会社から弊社に、身辺調査依頼が入りましたので報告します。</p> <p>ご使用の携帯端末から以前登録した有料総合情報サイトの無料期間中に退会処理がされていないため、登録状態のまま現在まで長期放置が続いております。</p> <p>このまま放置が続きますと、発信者端末電子認証を行い、電子消費者契約法に基づき法的措置を行うための身辺調査に入ります。身辺調査後は回収機関による自宅・勤務先・親族への満額請求・法的措置へと移行します。</p> <p>詳細の確認、和解ご希望の方は、翌営業日正午までに下記電話番号へ問い合わせをしてください。身に覚えがないという場合でも、必ず連絡をするようにしてください。</p> <p>連絡先 ○○○○株式会社 TEL ○○—○○○○—○○○○ 担当者 ○○ 営業時間 午前9時～午後5時 (月～金)</p> <p>と書かれていた。全く身に覚えがない。(60代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>身に覚えがないのなら、相手にする必要はありません。メールの内容を見ると、請求金額などの明細が書かれていません。不特定多数に無差別に送りつけている、根拠のない架空請求メールです。相手に連絡はせず、無視していただくよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント		
相談内容	<p>人気グループのファンサイトを利用していたところ、有名な芸能人のマネージャーを名乗る人からメールが来て、「芸能人の彼が、うつになっているから支えになってほしい。」と言われ、「こちらのサイトで、やり取りをしたい。」と別のサイトに誘導された。</p> <p>最初は、無料ポイントがついていた。そのポイントがなくなってマイナスポイントと表示されたが、統括者という人から、お礼に500万円をあげるというメールが来たので、さらにメールでのやり取りを続け、利用料が高額になってしまった。</p> <p>最初は、現金で3万円を振り込んだが、現金がなくなり、3枚のカードで30万円を決済した。だまされたことに気付いた。返金を希望。（30代 家事従事者）</p>		
処理結果概要	<p>現金で振り込んだお金を取り戻すのは容易ではありませんが、カードで支払ったお金については、どのようにだまされてポイントを買わされたかを詳細に書き、残っているメールを添付し、「だまされたので、払わない。」と、カード会社及び決済代行会社に文書で通知する方法があると助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	海外から送られてきた宝くじダイレクトメール		
相談内容	<p>オーストラリア、中国、カナダなどから海外宝くじのダイレクトメールが届いた。申し込んだ覚えは一切ない。「約3億円を得る権利がある。」とか、「このままだと権利がなくなってしまう。」などと書かれており、クレジットカード番号等を記入して送り返すようになっている。今まで無視していたが、今後もこのまま無視してよいのか。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当選したかのようにみせかけて、登録料などを支払わせようとするトラブル事例があることを説明し、今後も引き続き無視するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)