

# 一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成29年2月号 (No. 344) >

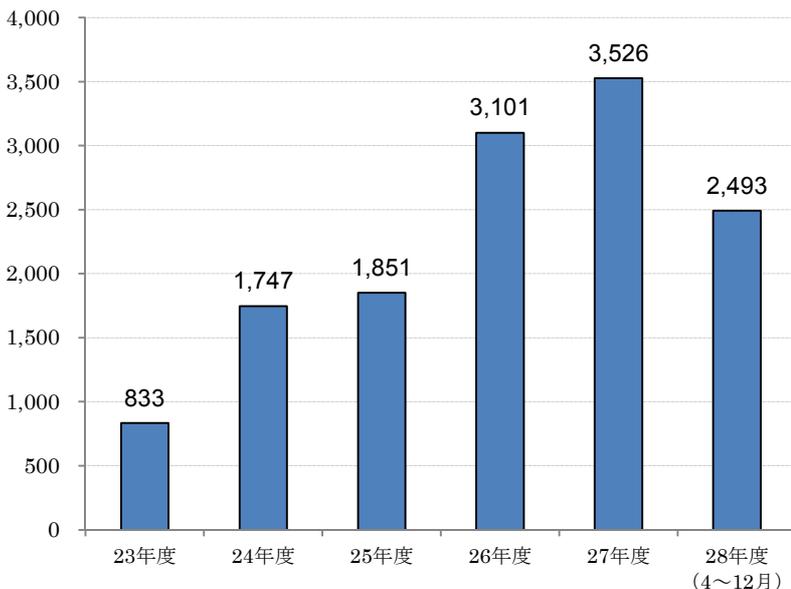


注意

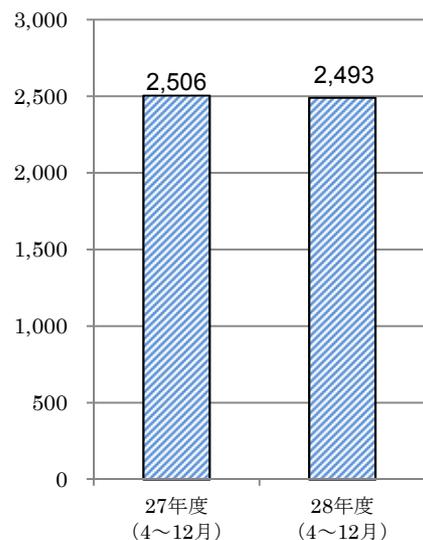
## 不審なメールに御用心！架空請求に関する相談が増加 ～身に覚えのない料金請求には慌てて連絡しない！支払わない！～

- 「スマートフォンに身に覚えのない料金を請求するメールが届いたが、無視してよいか。」「『動画サイトの未納料金がある。本日中に連絡をしないと法的手続きをとる。』とのメールが届いたので電話をしたら、高額な料金を請求され、電子ギフト券で支払ってしまった。」等の相談が多く寄せられています。
- 平成28年度（4～12月）の愛知県及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち、メール等による架空請求に関する相談は2,493件あり、前年同期の2,506件と同様に高い水準となっています。最近では、電子ギフト券等の電子マネーによる支払いを求められるケースが多く、一度支払ってしまうと、次々と請求され、総額700万円を支払ってしまったケースもあります。
- 動画サイト等の未納料金を請求するメールが届いても、慌てて相手に連絡したり、支払ったりせずに、請求内容について不明な点や不安を感じた場合は、まずはお近くの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【相談件数（※）の推移】（単位：件）



【同期比較】（単位：件）



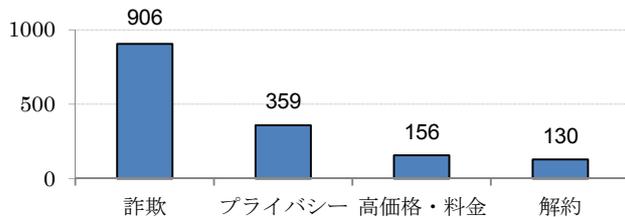
※ 愛知県内の消費生活センターが、平成29年2月13日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、「架空請求」に関する相談を集計しています。

# 架空請求に関する相談概要

## ＜データ及び最近の事例から＞

- ☆ 平成28年度（4～12月）に寄せられた相談（2,493件）について相談内容別で見ると、「詐欺」が906件（36.3%）で最も多く、次いで「プライバシー」が359件（14.4%）、「高価格・料金」が156件（6.3%）となっています。
  - ☆ 既支払額を金額帯別で見ると、支払わなかったもの（0円）を除き、10万円以上50万円未満が41件と最も多く、次いで5万円以上10万円未満が20件となっています。中には1,000万円を支払ってしまった事例もあり、被害額が高額化しています。
  - ☆ 支払手段は、**電子マネー（サーバ型プリペイドカード（※）等）が94件で最も多く、前年同期の40件に比べて2.4倍**となっており、次いでプリペイドカード（図書券等）・商品券・回数券等が19件となっています。
- ※サーバ型プリペイドカードとは、その価値（現金）がカード発行会社の管理するサーバに記録されているもので、カードが手元になくても、記載された番号をインターネット上で入力して利用できる。

### ◆相談内容別（単位：件）（上位4種、重複計上）



- 【詐欺】 騙されたとの苦情など
- 【プライバシー】 個人情報の悪用に関する苦情など
- 【高価格・料金】 請求金額が高額だと苦情など
- 【解約】 解約したいとするもの

◆既支払額 平均額：7万円  
最高額：1,000万円

◆契約購入金額 平均額：44万円  
最高額：7,000万円

### ◆支払手段別（単位：件）

支払手段	件数	H27年度（4～12月）		H28年度（4～12月）	
		うち既支払件数	うち既支払件数	うち既支払件数	うち既支払件数
電子マネー	40	24	94	50	
プリペイドカード・商品券・回数券等	15	8	19	10	
クレジットカード	14	2	12	3	
計	69	34	125	63	

### ◆既支払額の金額帯別

既支払額	件数
500万円以上	2
100万円以上500万円未満	7
50万円以上100万円未満	11
10万円以上50万円未満	41
5万円以上10万円未満	20
1万円以上5万円未満	17
1万円未満	9
0円	663

（不明を除く。）

### ◇愛知県内の消費生活センターにおける相談件数内訳

県のセンター（5か所）	810件
市町村のセンター（※）	1,683件
計	2,493件

※ 平成28年度市町村消費生活センター（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



## 愛知県に寄せられた相談事例

◎ 「未納料金がある。連絡せよ。」とメールが来たので電話して支払ったら、また請求された。(70代男性)

携帯電話に「有料動画サイトの未納料金がある。本日中に連絡がない場合は法的手続きを取る。電話を。」とのSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。以前に無料動画サイトを見たことがあったので電話をしたところ、「払わないと裁判をする。コンビニで電子ギフト券を35万円分購入し、その番号を教えること。」と言われたので、そのとおりに教えた。今日、サイトの弁護士を名乗る人から電話があり、「あなたはブラックリストに載っていた。他にも3つのサイトに未納料金がある。105万円払えば何とかする。」と言われた。不審に思いながらコンビニで電子ギフト券を買おうとしたところ、店員から「それはおかしい。消費生活センターに相談した方がいい。」と言われたので電話した。105万円を払わなければならないか。

(助言) メールは根拠のない架空請求で、不特定多数に一齐送信をしているものと思われるので、請求に応じる必要がなかった。番号を伝えてしまった電子ギフト券については、すぐに発行会社に連絡し、使用状況を確認するよう助言した。また、一度支払ってしまうと、何度も狙われることを伝え、今後は電話がかかっても絶対に相手にしないように助言した。

⇒後日、相談者から「発行会社に電話したら既に使用されてしまっていた。返金は無理とのこと。残念だが、追加で請求された分を払わなくて良かった。」との報告があった。

◎ 「注文ありがとう。代金は600万円。」と、URLが付いたメールが来た。無視していいか。(60代男性)

スマートフォンに、「注文ありがとう。代金600万円をクレジットカードで支払うように。URLにログインをして確認して。」とのメールが届いた。身に覚えがないのでURLはクリックしていないが、このまま無視していいか。

(助言) 同様のメールが出回っており、URLにログインしてアクセスすると、登録になったり、連絡させられたりするため、一切関わることなく無視するように助言した。

## アドバイス

### ● 次のことに注意しましょう。

- ・身に覚えのない料金請求メールは、同様の電子メールやSMSを不特定多数に大量に送った架空請求であると思われます。
- ・料金請求とともに、最近では、「連絡をしないといと法的手続きを取る。」といったフレーズで不安を煽るケースが多発しています。
- ・以前に見た動画サイトの料金請求と勘違いして連絡してしまい、言われるままに支払ってしまったという事例が見受けられますが、勘違いや不安な気持ちに付け込むのが架空請求の手口ですので、すぐに連絡したり、支払ったりしないようにしましょう。
- ・一度支払ってしまうと、次々に請求されることがありますので、十分に御注意ください。

### ● 早めに相談しましょう。

- ・請求された内容に不明な点があったり、不安を感じたりした場合は、相手に連絡せず、まずは最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。



愛知県の機関をかたる不審な電話に御注意ください



「あなたの個人情報漏れているから削除する!？」  
～公的機関をかたる不審な電話に注意!～

<相談事例>

- ・「県の環境生活課」を名乗った電話が自宅にあった。「あなたの個人情報が3社に登録されているが、登録した覚えがあるか。」と聞かれた。心当たりはないと答え、「登録を抹消します。これからお宅に伺います。」と言われたが、不審に思い電話を切った。後から県庁に確認したところ、「環境生活課」は存在しないことがわかった。
- ・「県の生活センターだ。あなたの個人情報がA社、B社及び震災関連を管轄している省庁に漏れている。知っているか。」との電話があったが、怪しいのですぐに電話を切った。

このほかにも、消費生活センターや国民生活センター等の公的機関を名乗り、「個人情報が漏れているので削除する。」といった不審な電話に関する相談が、愛知県内の消費生活センターに寄せられていますので御注意ください。



消費生活相談窓口の御案内



消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052) 962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586) 71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567) 24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569) 23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564) 27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※市町村において消費生活センターが整備されることに伴い、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は平成29年3月末をもって終了し、平成29年度は「愛知県消費生活総合センター」及び「西三河消費生活相談室」で相談業務を行います。 ※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H29.2.20現在
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532) 51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569) 32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533) 89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568) 85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533) 66-1204	○豊田消費生活センター	(0565) 33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531) 23-3818	○安城市消費生活センター	(0566) 71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536) 23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563) 65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052) 222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568) 61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564) 23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568) 76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586) 71-2185	○大府市消費生活センター	(0562) 45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561) 88-2679	○尾張旭市消費生活センター	(0561) 53-2111
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			