

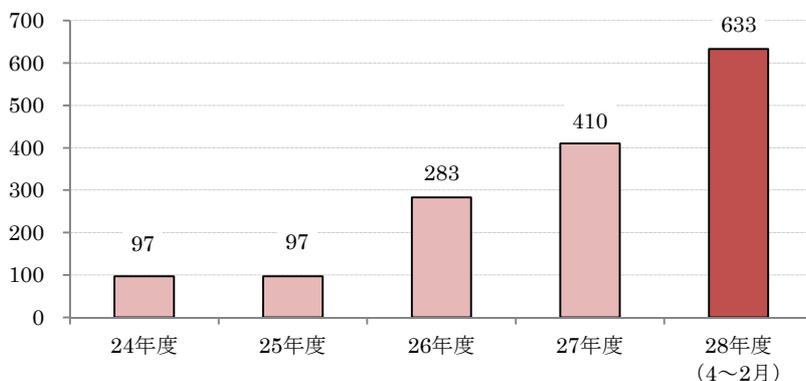
一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成29年4月号（No. 346）＞

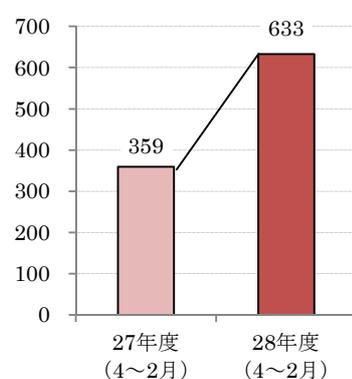
トラブル解決をうたう探偵業者に関する相談が大幅に増加！ ～ワンクリック請求等の「二次被害」に御注意ください～

- 平成28年度（4～2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、探偵業者に関する相談は633件あり、前年同期の359件と比べて1.76倍（274件増）と大幅に増加しています。平成25年度は97件であった相談件数が、平成26年度は283件、平成27年度は410件と年々増えており、依然として増加傾向にあります（詳細はP2参照）。
- 特に、アダルト情報サイトの利用料金を請求するワンクリック請求や、サイトの未納料金を請求する架空請求に遭った方が、インターネットで検索した公的機関に解決方法等を相談したつもりが、実は探偵業者で、トラブル解決のための費用を請求されるといった「二次被害」が多数発生しています。
- 具体的には、「アダルト情報サイトを閲覧したら、突然『登録完了』と表示され、料金を請求された。そこで、インターネットで『消費者センター』と検索し、画面の一番上に出てきた相談窓口に電話をしたところ、有料で解決すると言われた。どうしたらいいか。」「身に覚えのない未納料金の支払いを求められたので、インターネットで検索した探偵業者に解決を依頼し、料金を支払ったが、高額なのでやめたい。」等の相談が多く寄せられています（詳細はP3参照）。
- 契約トラブルに遭ったり、不審に思ったりした場合は、お住まいの自治体の消費生活相談窓口に相談しましょう。

【探偵業者に関する相談件数（※）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4月1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、探偵業者に関する相談を集計しています。

探偵業者に関する相談概要とアドバイス

＜データ及び最近の事例から＞

☆平成28年度（4月～2月）に寄せられた相談（633件）について、契約当事者の年代別では、40代が173件（27.3%）で最も多く、次いで20代が127件（20.1%）、30代が122件（19.3%）となっています。

☆ 相談内容別で見ると、「二次被害」が336件（53.1%）で最も多く、次いで「電子広告」が290件（45.8%）「解約」が258件（40.8%）となっています。

☆ 契約金額の価格帯別では、5万円以上10万円未満が423件（66.8%）と最も多くなっており、次いで10万円以上50万円未満が64件（10.1%）となっています。

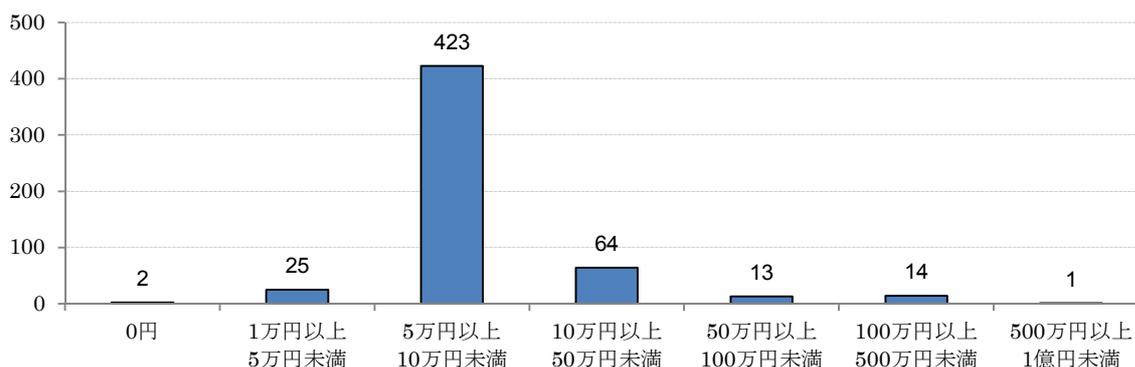
◆契約当事者年代別（上位6種）

- ①40代：173件（27.3%） ②20代：127件（20.1%） ③30代：122件（19.3%）
 ④50代：98件（15.5%） ⑤60代：61件（9.6%） ⑥60代：61件（9.6%）

◆相談内容別（単位：件）（上位6種、重複計上）

相談内容	主な内容	件数(件)	割合(%)
二次被害	・被害の救済をうたった二次的被害	336	53.1
電子広告	・インターネット上の広告等に関する苦情	290	45.8
解約	・解約したい	258	40.8
虚偽説明	・嘘の説明があった等の苦情	207	32.7
信用性	・信用できるかの問合せ	199	31.4
ワンクリック請求	・二次被害の前提としてワンクリック請求に遭った等	187	29.5

◆契約金額の価格帯別（単位：件）（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）	289件
市町村のセンター（※）	344件
計	633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

◎ワンクリック詐欺に遭い、インターネットで検索した「消費者センター」に相談したところ、有料と言われた。(40代、女性)

スマートフォンでアダルト情報サイトを閲覧し、再生ボタンを押したところ、登録完了となり、6万円を請求された。支払いたくないので、インターネットで「消費者センター」と検索し、検索画面の一番上に出てきた相談窓口で電話したら、「消費者センターです。」と名乗ったので安心して相談をした。「サイト業者は個人情報を調べ上げてくる。電話をしてしまったのは良くない。5万円で解決できる。」と言われた。友人に相談したところ、公的な相談窓口が有料なのはおかしいと言われ、どうしていいかわからなくなった。

(助言) 公的な相談窓口が相談料を取ることはない。相談者が電話をしたのは、民間の探偵業者だと思われる。アダルト情報サイトのワンクリック請求については相手にしないこと、また、探偵業者に依頼する必要はないことを助言した。

◎架空請求に遭い、インターネットで検索。探偵業者と契約したが、やめたい。(40代、男性)

「有料サイトの未納料金がある。放置すると裁判をする。」とのメールが届いた。心配になりインターネットで検索した探偵業者に電話で相談した。「解決できる。」と言われ、契約書に署名・捺印して返送し、9万円を振り込んだ。高額で不審に思うので解約したい。

(助言) 身に覚えのない架空請求は相手にせず、無視すれば良いため、探偵業者にお金を払って解決してもらう必要はないことを説明した。すぐに探偵業者に解約したい旨を電話で申し出るよう助言した。

⇒後日、相談者から、「助言どおりにすぐに探偵業者に連絡をしたところ、既に調査に着手したので所定のキャンセル料を差し引いて2万5千円を返金すると言われた。契約書の内容どおりだったので承諾し、残額は勉強代にする。」との報告があった。

探偵業者に関するトラブルを防ぐためのアドバイス

●次のことに注意しましょう。

- ・ アダルト情報サイトのワンクリック請求や、SMS (ショートメッセージサービス) やメールによる架空請求は、相手にせず、無視をしましょう。
- ・ インターネットで「消費者センター」等と検索すると、検索ワードに関連した「広告」も表示されます。寄せられている相談者の多くは、検索結果画面に表示された「広告」をクリックしているようです。自分が見ている画面が「広告」か「検索結果」なのかをよく確認しましょう。
- ・ 公的な相談機関は、トラブル解決のための料金を請求することはありません。相談料や解決料等を請求されたら、自分の相談している先が公的な窓口なのか、確認をしましょう。
- ・ 探偵業者は調査業務を行う業であり、ワンクリック請求や架空請求を止めることはできないことを理解しましょう。

●早めに相談しましょう。

- ・ 契約トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、お住まいの自治体の消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

トピックス

～こちらにも御注意ください～

有料動画サイトの料金請求に関する相談が増加 ～「株式会社DMM.comをかたる事業者」に御注意ください～

携帯電話に「有料動画の閲覧履歴がある。本日中に連絡をしないと身辺調査及び法的措置に移行する。」などと記載されたSMS(ショートメッセージサービス)が届き、驚いて連絡したところ、有料動画の未払料金を請求された。」との相談が多数寄せられています。

愛知県内では平成28年8月以降、同様の相談が急増しており、100万円を超える高額な被害も発生しています。

《アドバイス》

- こうしたSMSは、**不特定多数に送りつける架空請求メール**の手口であり、相手にする必要はありません。**事業者**に連絡をしないようにしましょう。
- 事業者が消費者に「**ギフトカードを購入してカード番号を教えて。**」と依頼するのは**詐欺の手口**です。番号を教えることは現金を支払うことと同じです。一度、支払ってしまうと取り戻すことは非常に困難で、さらに次々と請求されるおそれがあります。**根拠のない請求には絶対に応じないように**しましょう。
- 少しでも不安に感じたときは一人で抱え込まず、**最寄りの消費生活相談窓口**へ相談しましょう。

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西三河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
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
※平成29年3月末日をもって、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は終了しました。			
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。)		※H29.4.1現在	
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
○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	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○東海市消費生活相談窓口	(052)603-2211
○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、武豊町)	(0569)32-2444	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
		○清須市消費生活センター	(052)325-5151
		○扶桑町消費生活相談窓口	(0587)93-1111

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!)