

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成30年8月号（No. 361）＞

「アマゾン」をかたる架空請求に関する相談が増加！

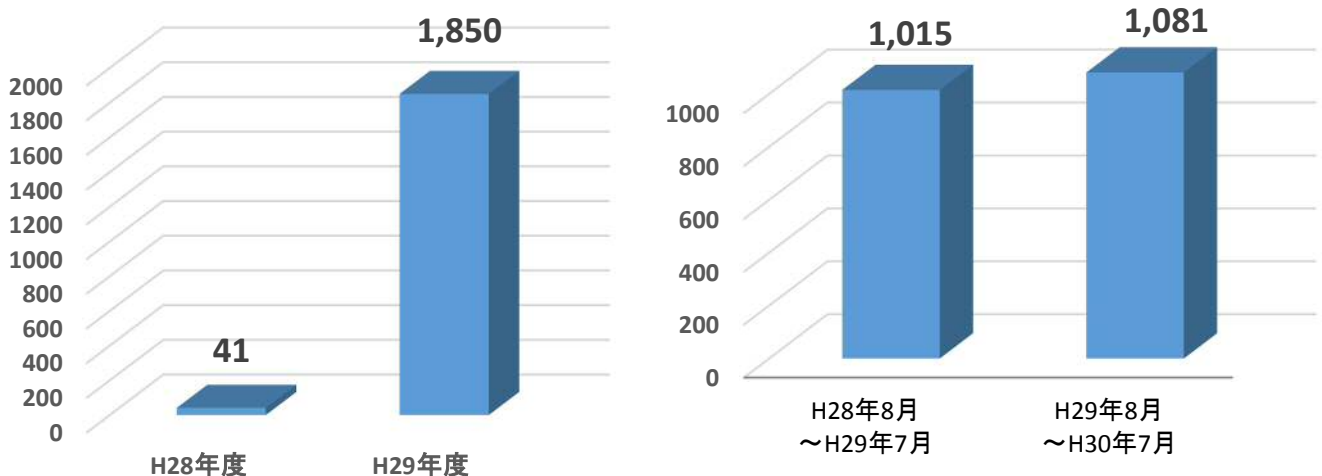
～「未納料金があり法的手続に移行する」とのSMS（※）にご注意！～

- 愛知県及び市町村の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、「アマゾン」をかたるSMS（※）による架空請求の相談は、平成29年度に急増しましたが、直近の1年間（平成29年8月から平成30年7月まで）においても、1,081件と前年同期を更に上回り、高止まりの状況にあります。（下図参照）。
- 「会員登録の未納料金がある、本日中に連絡がなければ法的措置をとるとのSMSが届いた。どうしたらよいか。」、「有料コンテンツの未納料金があるとのSMSが届いた。後で返金されると言われたので、指示どおりギフト券で支払ってしまった。返金してほしい。」等の相談が寄せられています。
- 不特定多数に送られた架空請求です。一切相手にせず、無視しましょう。
不審なSMSなどに困ったときは、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口早めに相談しましょう。

※携帯電話番号を宛先にして送受信するショートメッセージサービス

○ 「アマゾン」をかたる架空請求に関する相談件数の推移

（単位：件）



愛知県及び市町村の消費生活相談窓口が、平成30年8月24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、「アマゾン」をかたるSMSによる架空請求に関する相談のデータを集計しています。



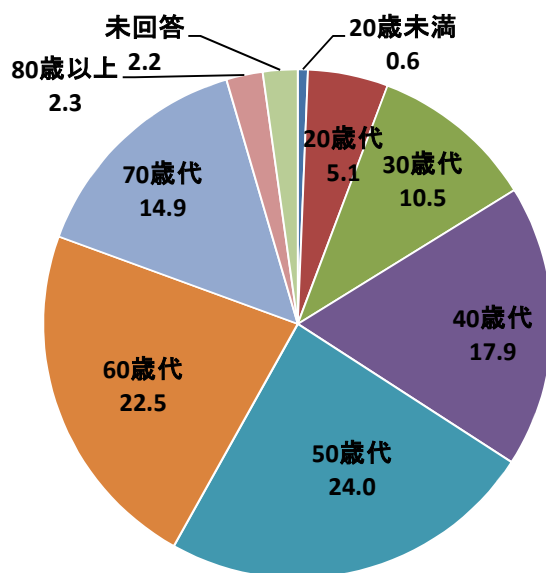
「アマゾン」をかたるSMSによる架空請求についての 相談概要とアドバイス

＜データ及び最近の事例から＞

☆ 直近1年間（平成29年8月から平成30年7月まで）に寄せられたアマゾンをかたるSMSによる架空請求の相談（1,081件）について、契約当事者の年齢別をみると、30歳代から70歳代までの幅広い年代から相談が寄せられています。

☆ 相談時点の支払状況をみると、既支払額が1円以上である相談の割合は1,081件中43件で、全体の4.0%となっています。価格帯別では、10万円以上50万円未満が26件と最も多くなっています。また、平均額は4万4千円で、最高額は300万円となっています。

◆契約当事者年齢別割合（単位：％）



◆契約当事者の性別（不明除く）

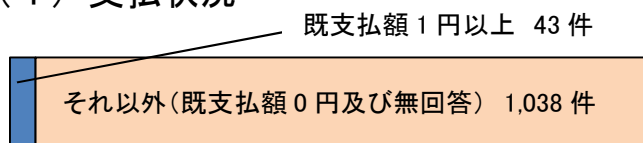
男性 449名（41.5%）
女性 630名（58.3%）

◆愛知県内の相談件数内訳

相談窓口	件数（件）
愛知県消費生活相談窓口	316
市町村消費生活相談窓口	765
計	1,081

◆既支払額

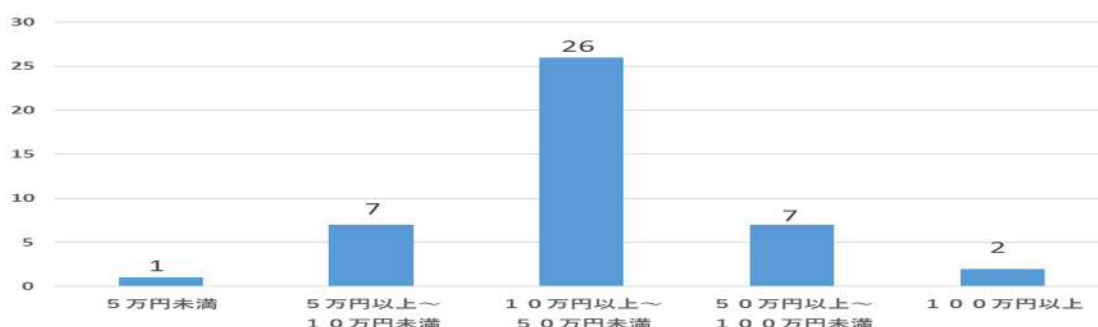
（１）支払状況



（３）平均額及び最高額

平均額 4万4千円
最高額 300万円

（２）価格帯別（単位：件）





愛知県に寄せられた相談事例

◎「会員登録の未納料金がある。本日中に連絡がなければ法的措置をとる。」とのSMSが届いた。どうしたらよいか。
 <契約者：50代女性>

スマートフォンに「アマゾンジャパン相談窓口」から、「有料動画の会員登録の未納料金が発生している。本日中に連絡をしないと法的手続をとる。」とのSMSが届いた。心当たりはないが、何か対処すべきか。

(助言) 大手通販会社をかたって、不特定多数に送られた架空請求メールと思われる。一切相手にせず、無視するよう助言した。

◎「有料コンテンツの未納料金がある。」とのSMSが届いた。電話をしたら、「後で返金されるので一旦支払ってください。」と言われ、電子ギフト券で支払ってしまった。返金してほしい。
 <契約者：40代男性>

「未納料金がある」として、「アマゾン」の名前でSMSが届いた。心当たりはなかったが、電話で確認をすると「有料コンテンツの解約手続がされていない。一旦19万円支払えば、後で〇〇協会から返金される。」と言われた。コンビニで電子ギフト券を購入し、ギフト券番号を伝えるよう指示があったため、指示どおり支払い手続をした。ネットを見ると架空請求との書き込みがあった。返金してほしい。

(助言) SMSでの請求については、相手にする必要はなかった。早急に警察に相談するとともに、電子ギフトの使用状況について通販会社に確認するよう助言した。

トラブルを防ぐアドバイス

1 不特定多数に送付された架空請求です。一切無視しましょう！

実在するアマゾンジャパンは、SMSで未納料金を請求することではなく、未納料金の支払方法として、利用者にギフト券を購入させてその番号を連絡させることもありません。

2 ギフト券の購入には応じないようにしましょう！

架空請求事業者から言われるままにギフト券を購入し、その番号を相手に伝えたと、事業者はすぐにギフト券を使用してしまおうので、お金を取り戻すことが非常に困難です。慌ててギフト券を購入してはいけません。

3 不審なSMSやメールに困った時は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう！



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、早めに御相談ください。

消費者ホットライン(身近な消費生活相談窓口につながります。)			
☎188 (いやや!)			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。)			
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
○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	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
		○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
○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	○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
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
○安城市消費生活センター	(0566)76-7749	○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
○常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
○江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818
○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260
○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594		

愛知県消費生活総合センター		
※平成30年4月から、西三河消費生活相談室は「愛知県消費生活総合センター」に集約しました。		
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)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00