

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成26年8月号（No. 315）＞

新手のメールによる架空請求にご注意ください！！

～心当たりのない家電製品の注文メール～

「注文した覚えのないテレビの支払い請求メールが届いた。」など身に覚えのない家電製品の支払いをメールで請求されたり、注文確認メールが届いたという相談が寄せられています。

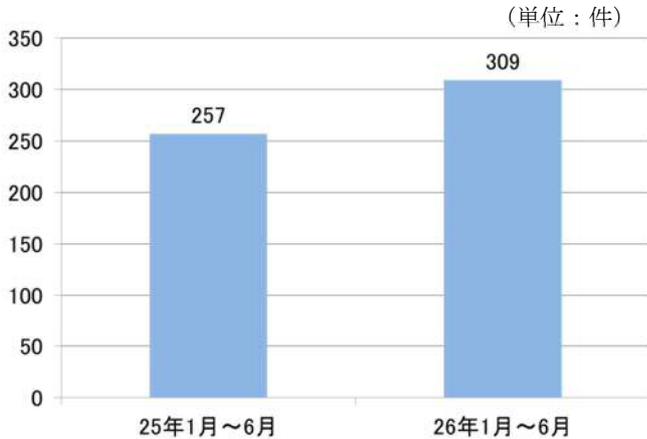
メールによる架空請求は、従来はデジタルコンテンツに関するものがほとんどでしたが、最近では、テレビや冷蔵庫などの家電製品の購入に関するものが新たに登場しています。

「キャンセルの方はこちらへ」と表示されたURLをクリックしたり、連絡先に電話をした事例もみられます。

サイトへのアクセスや電話連絡をしてしまうと個人情報を知られてしまい、将来、金銭トラブルに巻き込まれる恐れがあるため、注文した覚えのない請求は相手にせず、無視するようにしましょう。

【メールによる架空請求】

○過去半年の相談件数の推移(対前年同期)



○商品別件数(平成26年1月～6月)

(単位：件)

順位	商品名	件数 (構成比)	対前年同期 増加件数
1	デジタルコンテンツ	261 (84.5%)	+12
2	テレビ	15 (4.9%)	+15
3	冷蔵庫	6 (1.9%)	+6
4	その他	27 (8.7%)	+19

※その他

アクセサリ（1件）、婦人用バック（1件）など

平成26年1月から平成26年6月までの半年間に寄せられたメールによる架空請求の相談は309件となり、前年同期と比べて20.2%（52件）増加しました。

※平成26年1月から6月における家電製品（テレビ及び冷蔵庫：21件）に関する相談の傾向については、2～3ページをご覧ください。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、8月13日（水）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

メールによる家電製品の架空請求が新出

＜過去半年の相談事例から（平成26年1月～6月）＞

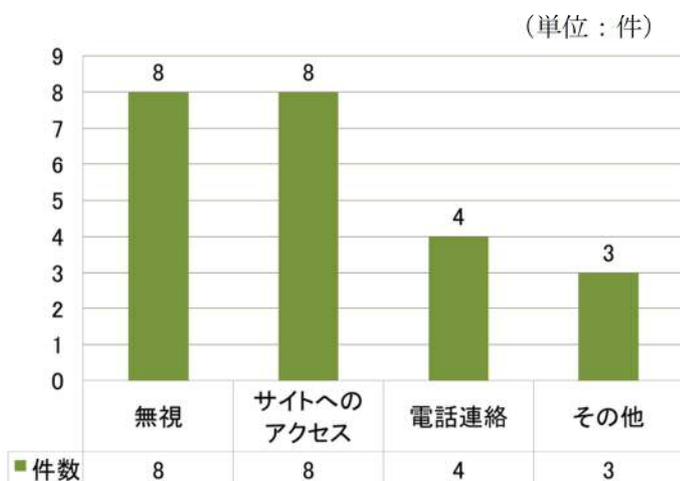
☆ メールによる家電製品の架空請求に関する相談（21件）を商品別にみると、「テレビ」が15件、「冷蔵庫」が6件となっています。なお、「テレビ」は平成26年2月、「冷蔵庫」は平成26年4月に初めての相談が寄せられており、架空請求の新手の手口として注意が必要です。

☆ 同架空請求メールを受けた相談者の対応を見ると、相手にせず「無視」するが8件となった反面、「サイトへのアクセス」が8件、「電話連絡」が4件となり、誘導されるまま、業者に連絡してしまった事例もありました。

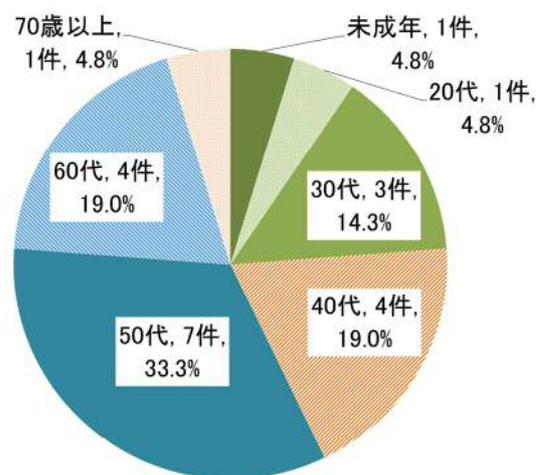
☆ 同架空請求メールの相談について、契約当事者を年代別にみると、「50代」が7件と最も多く全体の33.3%を占め、次いで「40代」及び「60代」の4件（19.0%）、「30代」の3件（14.3%）の順となっています。また、職業別にみると、「給与生活者」が11件（52.4%）、次いで「無職」が5件（23.8%）となっており、給与所得のある中高年からの相談が多い傾向にあります。

【メールによる家電製品の架空請求に関する相談状況（平成26年1月～6月）】

○相談者の対応結果（※重複計上）



○契約当事者の年代別



◆契約当事者の性別

①女性：12件（57.1%） ②男性：9件

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：11件（52.4%） ②無職：5件 ③家事従事者：4件 ほか

◆契約金額

平均：17万円 最高額：20万円

◆既支払額

平均：0円 最高額：0円



相談事例

注文した覚えのない冷蔵庫の支払い請求メールが届いたが、どうしたらよいか。(60代 男性)

大手ショッピングモールとよく似た名称の業者から「発注を受けた冷蔵庫の発送準備が完了した。代金を振り込め。」というメールが届いたが身に覚えがなく不審である。また、「キャンセルの方はこちら」とURLが張り付けられている。どうしたらよいか。

(助言) 大手ショッピングモールのホームページに「当社をかたる詐欺にご注意ください」と注意喚起されていたことを伝えた上で、根拠のない架空請求であり、相手にしないよう助言。また、URLにはアクセスせず、万が一冷蔵庫が届いたら受け取り拒否するよう助言した。

身に覚えのないテレビの注文受付メールが届き、業者へ連絡してしまった。(50代 女性)

大手ショッピングモールを名乗り「テレビの発注を受けた。」とメールが届いた。注文した覚えはないので「キャンセルはこちら」をクリックしたら、別のサイトに移動した。画面に「キャンセルを受け付けました」と表示された。同じ画面上に表示されていた電話番号に電話したところ、「この電話番号は使われておりません」と音声が出た。不審である。

(助言) ショッピングモール名を悪用した架空請求であり、相手にしないよう助言。また、サイトへのアクセスや電話連絡をしたことで、請求相手にメールアドレス等が知られてしまった恐れがあるため、迷惑メールの受信拒否設定や知らない相手からの電話は取らないなどの対策を取るよう助言した。また、万が一請求書が届いた場合は再度相談すること、テレビが届いた場合は受け取り拒否することも助言した。

アドバイス

◆心あたりのない請求は無視しましょう

大手ショッピングモールなどを名乗り、支払請求や注文確認依頼のメールが届いても、全く身に覚えがなく、根拠のない請求は相手にせず、無視するようにしましょう。

◆サイトへのアクセスや電話連絡は絶対にしないようにしましょう

メールによる家電製品の架空請求では、「キャンセルをする場合はこちら」など、別サイトへのアクセスや電話連絡へと誘導する手口が多くみられます。慌ててURLをクリックしたり、電話連絡したりすると、メールアドレスや電話番号等の個人情報が相手に知られてしまい、被害が拡大する恐れがあります。請求相手へは絶対に連絡しないようにしましょう。

◆請求を受けた場合は早めに相談しましょう。

架空請求のメールが届いたり、被害に遭った場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。また、脅されたり、身の危険を感じるような悪質な取り立てを受けた場合は、警察に相談するようにしましょう。

お困り際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
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。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン)



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～6月）の相談の特徴＞

平成26年6月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,604件となり、平成26年6月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は4,579件となりました。この件数は、前年同期（4,761件）と比べて**3.8%（182件）減少**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成26年6月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
H26年度(4～6)	2,158	429	240	381	743	146	411	71	4,579
前年同期	2,093	481	286	406	708	268	429	90	4,761
6月	746	173	90	144	251	53	126	21	1,604

☆ **40代からの相談が増加**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が944件で最も多く全体の20.6%を占め、次いで、「30代」の725件（15.8%）、「50代」の627件（13.7%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「40代」が対前年同期130件増（944件）となっています。

☆ **運輸通信サービスに関する相談が増加**……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が1,686件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の371件、ファン型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の293件の順となっています。増加件数の多いものは、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が対前年同期262件増（1,686件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が1,323件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の121件、「工事・建築」の119件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期268件増（1,323件）、「テレビ放送サービス」が同6件増（47件）、「インターネット接続回線」が同5件増（121件）、「電話機・電話機用品」が同5件増（48件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は3,084件で、総相談件数4,579件の67.4%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が2,141件で最も多く店舗外取引に関する相談の69.4%を占め、次いで、「訪問販売」の447件（14.5%）、「電話勧誘販売」の356件（11.5%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が1,314件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期268件増（1,314件）、「音響・映像機器」が同21件増（28件）、「興信所」が同18件増（27件）、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同13件増（34件）、通信販売の「財布類」が同8件増（26件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
26年度(4~6)	246	509	725	944	627	552	638	338	4,579
構成比(%)	(5.4)	(11.1)	(15.8)	(20.6)	(13.7)	(12.1)	(13.9)	(7.4)	(100.0)
前年同期	226	509	739	814	597	625	887	364	4,761
対前年同期 増減数	(+20)	(0)	(-14)	(+130)	(+30)	(-73)	(-249)	(-26)	(-182)
対前年同期 増減率(%)	(+8.8)	(0.0)	(-1.9)	(+16.0)	(+5.0)	(-11.7)	(-28.1)	(-7.1)	(-3.8)
6月	79	166	251	322	213	216	243	114	1,604

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	被服品	食料品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
26年度(4~6)	1,666	371	240	209	2,886	1,686	293	174	123	27	4,579
構成比(%)	(36.4)	(8.1)	(5.2)	(4.6)	(63.0)	(36.8)	(6.4)	(3.8)	(2.7)	(0.6)	(100.0)
前年同期	1,911	324	251	485	2,811	1,424	463	174	164	39	4,761
対前年同期 増減数	(-245)	(+47)	(-11)	(-276)	(+75)	(+262)	(-170)	(+0)	(-41)	(-12)	(-182)
対前年同期 増減率(%)	(-12.8)	(+14.5)	(-4.4)	(-56.9)	(+2.7)	(+18.4)	(-36.7)	(+0.0)	(-25.0)	(-30.8)	(-3.8)
6月	608	123	79	51	988	566	112	61	45	8	1,604

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品48件、音響・映像機器39件、パソコン33件など
 被服品…財布類27件、婦人用バッグ23件、運動ぐつ18件、着物類16件、靴15件など
 食料品…健康食品95件、魚介類25件、飲料23件、菓子類13件、調理食品11件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,323件、インターネット接続回線121件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品55件、生命保険36件、公社債36件など
 教養娯楽サービス…資格講座13件、宝くじ13件、スポーツ・健康教室12件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス43件、医療サービス15件、パーマ10件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26年度(4~6)	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	工事・建築	健康食品	四輪自動車	携帯電話サービス	ファンド型投資商品	修理サービス	電話機・電話機用品	化粧品	
	1,323	121	119	95	89	75	55	50	48	47	
前年同期	1,055	116	125	362	90	74	122	70	43	45	
対前年同期 増減数	(+268)	(+5)	(-6)	(-267)	(-1)	(+1)	(-67)	(-20)	(+5)	(+2)	
対前年同期 増減率(%)	(+25.4)	(+4.3)	(-4.8)	(-73.8)	(-1.1)	(+1.4)	(-54.9)	(-28.6)	(+11.6)	(+4.4)	
6月	デジタルコンテンツ	工事・建築	携帯電話サービス	インターネット接続回線	四輪自動車	健康食品	電話機・電話機用品	クリーニング	ファンド型投資商品	株	
	454	42	31	30	28	24	22	22	21	20	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が221件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
26年度(4~6)	447	2,141	356	72	8	19	41	3,084
構成比(%)	(14.5)	(69.4)	(11.5)	(2.3)	(0.3)	(0.6)	(1.4)	(100.0)
前年同期	504	1,817	661	64	21	28	50	3,145
対前年同期 増減数	(-57)	(+324)	(-305)	(+8)	(-13)	(-9)	(-9)	(-61)
対前年同期 増減率(%)	(-11.3)	(+17.8)	(-46.1)	(+12.5)	(-61.9)	(-32.1)	(-18.0)	(-1.9)
6月	155	757	109	23	2	9	19	1,074

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~6)	工事・建築	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	布団類	ソーラーシステム
	58	34	25	18	17
対前年同期 増減数	64	21	27	16	22
	(-6)	(+13)	(-2)	(+2)	(-5)
6月	工事・建築	布団類	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	ソーラーシステム
	20	11	8	7	7

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~6)	デジタルコンテンツ	健康食品	音響・映像機器	興信所	財布類
	1,314	34	28	27	26
対前年同期 増減数	1,046	42	7	9	18
	(+268)	(-8)	(+21)	(+18)	(+8)
6月	デジタルコンテンツ	音響・映像機器	健康食品	興信所	電話機・電話機用品
	449	15	12	12	8

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~6)	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	公社債	健康食品	株
	57	31	27	25	19
対前年同期 増減数	55	50	29	255	27
	(+2)	(-19)	(-2)	(-230)	(-8)
6月	ファンド型投資商品	株	公社債	インターネット接続回線	健康食品
	12	12	9	7	6

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
26年度(4~6)	健康食品	化粧品	ファンド型投資商品	ミネラルウォーター	電話機・電話機用品
	18	13	4	4	3
対前年同期 増減数	22	7	1	5	2
	(-4)	(+6)	(+3)	(-1)	(+1)
6月	健康食品	化粧品	電話機・電話機用品	ファンド型投資商品	布団類
	5	5	2	1	1

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2	2
26年度(4~6)	鮮魚	化粧品	健康食品	単行本	胃腸薬
	2	1	1	1	1
対前年同期 増減数	0	1	13	1	0
	(+2)	(0)	(-12)	(0)	(+1)
6月	化粧品	鮮魚			
	1	1			

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
26年度(4~6)	四輪自動車	着物類	布団類	ネックレス	自転車
	5	2	1	1	1
対前年同期 増減数	3	0	0	3	0
	(+2)	(+2)	(+1)	(-2)	(+1)
6月	四輪自動車	自転車	布団類	アクセサリ	被服品
	1	1	1	1	1