

# ちゅうおう 消費者だより

P1~3 あなたにも届いていませんか？利用した覚えのない料金の請求

P4 中央区消費生活相談の概要（平成28年度）

第 169 号

平成29年7月

編集発行

中央区  
消費生活センター  
☎ 03-3546-5332  
ホームページ  
<http://chuo-consumer.genki365.net/>

## あなたにも届いていませんか？ 利用した覚えのない料金の請求



消費生活センターに「突然、スマートフォンや携帯電話にメールで心当たりのない料金の請求が届いた。」という相談が非常に多く寄せられています。そこで、このような事例の具体例と対処方法について紹介します。

### 中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談専用ダイヤル

☎ 03 (3543) 0084 ☎ 03 (3546) 5727

相談日時 月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時（祝日・年末年始を除く）

所在地 〒104-8404 中央区築地1-1-1 中央区役所1階  
<http://chuo-consumer.genki365.net>

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

# 事例1 利用した覚えのない料金の請求がメールで届いた!?

## 相談内容

スマートフォンに「有料動画閲覧履歴があり、支払期限を過ぎましたが、料金が未納です。本日連絡なき場合、法的手続きに移行します。」とのメールがSMS(※)で届いた。心配になりメールにあった連絡先に電話をすると、「去年の1月にアダルトサイトの利用履歴があり、20万円の未納料金がある。支払手続きを行うので、コンビニで20万円分の通販サイトのギフト券を購入するように。」と言われた。有料動画を閲覧した覚えがないが、どうしたらよいか。

※SMS:メールアドレスではなく携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス



## アドバイス

スマートフォンや携帯電話に利用した覚えのないサイトやサービスの料金請求が届いたという相談が中央区のみならず、全国の消費生活センターに多く寄せられています。このような請求はいわゆる「架空請求」というもので、悪質な事業者による根拠のない請求です。架空請求メールには次のような特徴があります。

- ・未納料金の内容が「有料動画閲覧」や「総合情報サイト」など漠然としていて、「もしかしたらあのサイトかもしれない。」と消費者に思わせる。
- ・メールを放置すると裁判などの手続きを行うなどと威迫する。
- ・心当たりがない場合は連絡するよう求める。

このように事業者はあの手この手で消費者を不安にさせ、連絡をさせようとします。架空請求メールはコンピュータでランダムに数字を組み合わせて不特定多数の電話番号に一斉送信されているもので、送信した時点では事業者は誰に届いているのか知りません。

しかし、消費者がメールや電話をしてしまうと、事業者はメールアドレスや電話番号を入手し、やり取りの中で消費者のその他の個人情報をも聞き出してしまいます。

そこで、このような事態を避けるためには、**架空請求メールを無視すること**が最も有効です。もし事業者に連絡してしまった場合は、知らない電話番号からの電話には出ない、メールは返信しないなどの方法を取り、あまりにしつこいようであれば、着信拒否や電話番号、メールアドレスの変更などを検討しましょう。

また、最近、相談内容のように未納料金を通販サイトのギフト券で支払うよう指示されることが多くなっています。これは、「ギフト券」と呼ばれるプラスチック製カードを「コンビニ」などで購入し、そのカードに記載されている番号を知らせるよう言われるものです。ギフト券はカードが手元になくても、その番号さえわかれば、利用することができると、事業者に教えれば、すぐに事業者に使われてしまいます。ギフト券で支払いを求めるのは悪質事業者の典型的な手口ですから、従わないでください。

## 事例2 消費生活センターに相談したはずが、探偵だった!?

### 相談内容

架空請求メールの送信者に連絡し、高額な料金を請求され困ってしまい、解決するためにインターネットで相談窓口を検索した。そこで表示された相談窓口と思われるところに連絡した。すると、「このままでは大きな問題になる。トラブルを解決するので契約書を送る。」と言われた。後日送られてきた契約書をみると、本当に解決してくれるのか疑問である。



### アドバイス

架空請求メールについて相談できる行政機関をインターネットで検索し、インターネット広告部分に表示された「〇〇消費者センター」や「〇〇相談窓口」などといった名称の機関に連絡したところ、その機関は行政機関ではなく、探偵業者や調査会社であり、その対応に不審、不安な点があるという相談が増えています。また、解約を申し出たところ、業者から暴言を吐かれたなどの相談も寄せられています。これらは架空請求メールから派生した「二次被害」といわれるものです。

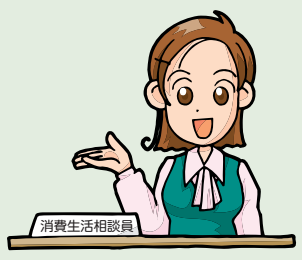
被害回復のために、事業者と直接交渉ができるのは、弁護士や司法書士だけです。探偵業者や調査会社に依頼をしても法律上調査しが行えませんが、架空請求事業者からの請求を止めることや、すでに支払ってしまった料金が返金されることはありません。法律では、探偵業者には契約締結前に書面交付による重要事項の説明義務がありますので、書面を確実に受け取り、契約内容をしっかりと確認することが重要です。

### 消費生活センターのご案内

利用した覚えのない料金を請求するメールが届いた場合は無視することが一番の対策です。不安を感じる場合や困ったことなどがありましたらお気軽に消費生活センターまで相談してください。

中央区消費生活センター  
消費生活相談専用ダイヤル

**03-3543-0084**  
**03-3546-5727**



月曜日から金曜日まで  
(祝日・年末年始を除く)  
午前9時～午後4時

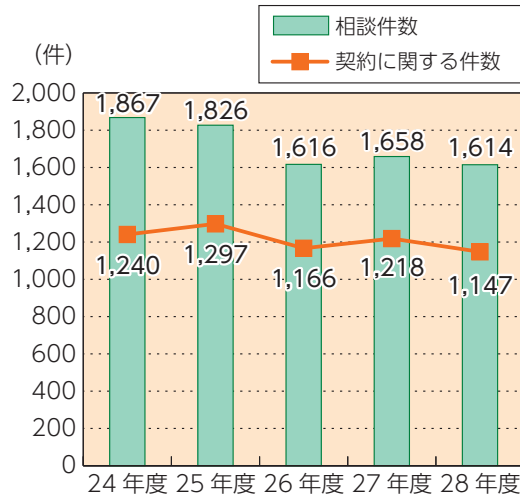
# 中央区消費生活相談の概要

(平成28年度)

相談件数は1,614件

平成28年度の相談件数は昨年度(1,658件)より44件、約3%減少しています。

## 年度別相談件数の推移



## 架空請求・ワンクリック請求の相談が第1位

平成28年度に最も多く寄せられた相談は「運輸・通信サービス」に関するものです。件数は374件で、

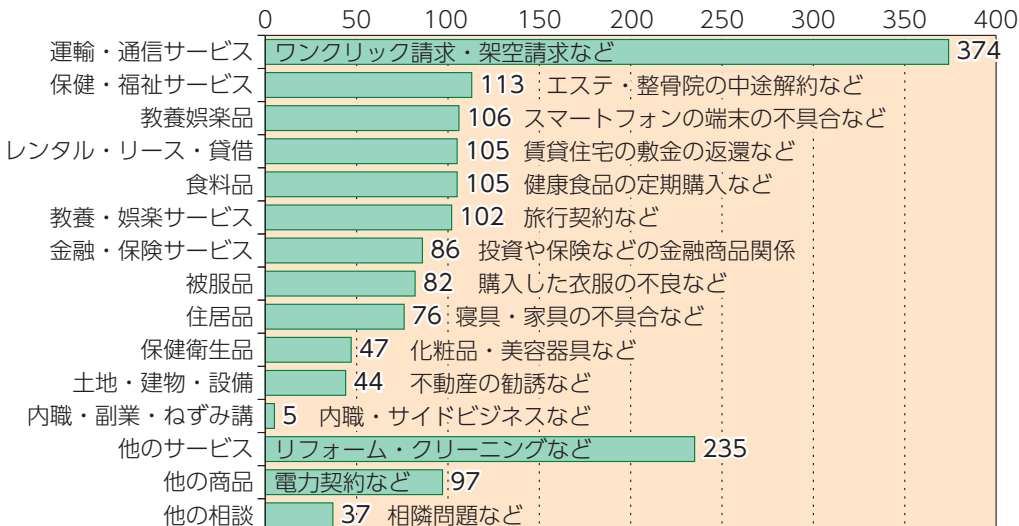
相談全体の約23%を占めています。この運輸・通信サービスに関する相談のうち、最も多く寄せられるのが、架空請求・ワンクリック請求などのいわゆる不当請求に関するもので、他の相談と比べて突出して多くなっています。架空請求についてはすでに2、3ページで書いているところですが、ワンクリック請求についても同様に注意が必要です。

## ワンクリック請求ってなに?!

「スマートフォンでアダルトサイトの無料動画を見よう」と思い、画像をタップしたところ、いきなり『登録完了 180日間見放題29万8千円』との料金請求画面になった』などがワンクリック請求の代表的な事例です。インターネット上で有料会員登録をはじめとした契約を行う場合は、消費者が申し込み内容の確認や訂正ができるような画面を設ける必要があります。

そのような確認・訂正画面もない場合では契約は有効に成立しているとはいえませんので、安易に支払うことはやめましょう。また、間違えて登録してしまったことを伝えるために、画面に表示された連絡先に連絡する方がいらっしゃいますが、連絡をすれば、サイト事業者はこちらの電話番号やメールアドレスを知らせてしまうことになるので、連絡をしない方がいいです。

## 商品・役務(サービス)別相談件数【総数1,614件】



不安な場合は消費生活センターに相談してください。