

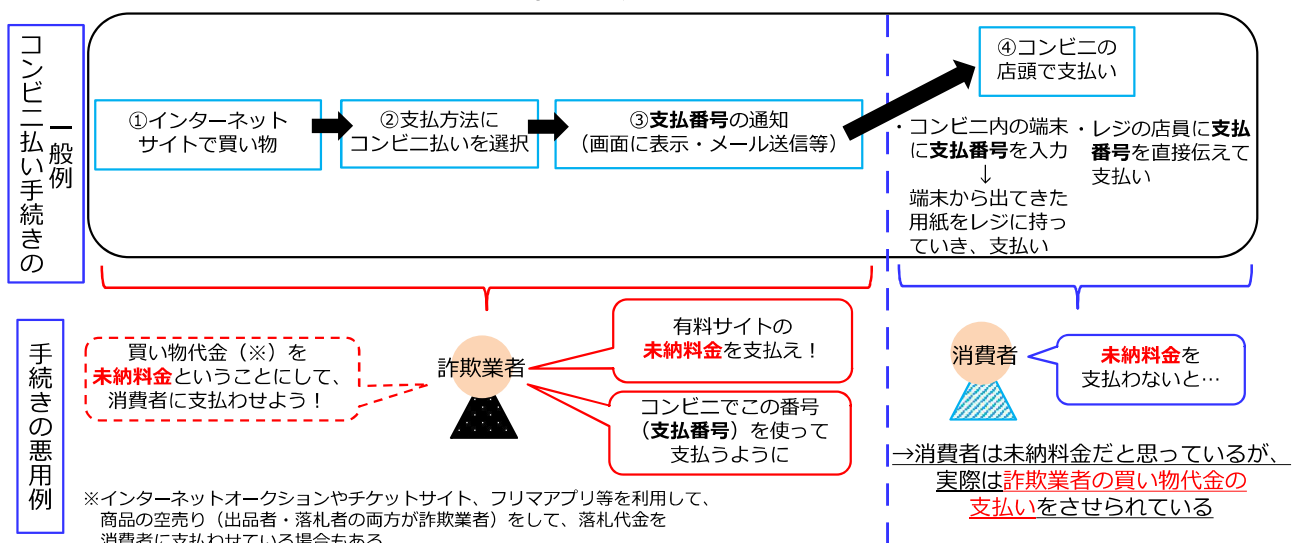
報道発表資料

平成 28 年 7 月 7 日
独立行政法人国民生活センター

**速報！コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！
－詐欺業者から支払番号を伝えられていませんか？－**

全国の消費生活センターでは、携帯電話やパソコン等に「有料サイトの料金が未納なので、料金を支払わないと法的手続きを取る」等の電話やメール等が突然届くといった架空請求に関する相談が増加傾向にあります。商品やサービスの料金の支払いにはクレジットカードや銀行振込、プリペイドカード等に代表される電子マネー、コンビニ払い（コンビニ収納代行）、携帯電話との合算払い等の様々な方法があり、消費者にとって様々な選択肢が広がっている一方、架空請求を行う詐欺業者にその支払手段が悪用されています。これまでの架空請求の支払手段としては、クレジットカードや銀行振込のほか、消費者に購入させたプリペイドカードの番号を業者に伝えさせる事例¹（いわゆる「プリカ詐欺」）がみられましたが、最近では、詐欺業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニの店頭でその番号を使って料金を支払わせるというコンビニ払い（コンビニ収納代行）の仕組みが悪用され始めています。今後、詐欺業者が同様の手口を使って被害が拡大することが懸念されるため、最新の相談事例を速報としてまとめ、消費者および関係機関へ情報提供を行います。

図 1. 支払いの流れ（イメージ）



¹ 平成 27 年 3 月 26 日国民生活センター公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意!!～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない!～」 (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html)

1. 新たな手口に関する相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】オークションで取引したことであった

スマートフォンにかかってきた電話に出ると、「有料サイトの料金が未払いのため、法的措置を取る。民事訴訟になるので次の四つから一つを選択するように」との自動音声 flowed。他の選択肢は覚えていないが、「和解希望」を選択したところ、転送されて電話口に出た男性から「和解希望の場合は約10万円支払うように」と言われ、コンビニのマルチメディアキオスク端末に、男性から言われた何かの番号を入力して紙を出力し、レジで支払った。3時間後に同じ男性から再び電話があり、「これから弁護士を立てる準備をする。その費用に約29万円が必要だ」と言われ、コンビニで同じ方法で支払った。コンビニでもらった領収書を見ると、オークションで落札した商品代金を支払ったことになっているようだ。

(2016年4月受付、40歳代、男性、給与生活者、埼玉県)

【事例2】チケットサイトで取引したことであった

スマートフォンにしつこく電話があり、有料動画サイト利用料金が未納だと言われた。支払わないと弁護士に依頼し、それでも支払わなければ裁判するとも言われた。メールや電話で何回も請求したそうだが、メールは次々削除してしまうので、わからなかった。関係費用として28万円を請求されたが、支払えないと言うと、明日までに約10万円を支払うように言われた。電話で誘導されるままにコンビニに行き、マルチメディアキオスク端末を操作して支払った。領収書には、お客様氏名として、自分ではない知らない人の名前とチケットサイトらしき名称の記載があった。

(2016年5月受付、50歳代、女性、給与生活者、東京都)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 覚えのない請求や心当たりがあっても不審だと思ふ請求には、電話やメール等で連絡しないようにしましょう

詐欺業者に電話をかけ直したり、メール等に返信したりすることは自分の電話番号やメールアドレス等の個人情報を教えてしまうことにつながりますので、覚えのない請求や、心当たりがあっても不審だと思ふ請求には電話やメール等で連絡しないでください。特に、スマートフォン等からメールを返信すると、返信メールから自分の氏名が相手に伝わってしまう設定になっていることもありますので、注意してください。

(2) 業者に支払番号を伝えられても決して支払わないようにしましょう

コンビニ払いの仕組みを悪用する詐欺業者は、消費者に電話やメールで支払番号を事前に伝えるケースのほか、「コンビニに着いたら電話するように」と指示し、消費者がコンビニで電話をするとその場で支払番号を伝えるケースもあります。その後、消費者がコンビニ内の端末を操作して出てきた用紙をレジに持って行って支払う、またはレジの店員に直接支払番号を伝えて支払っています。もしこのような方法で支払うよう指示された場合には、不審な取引と考えられますので、支払わないでください。

(3) 支払った後でトラブルに気づいた場合には、早急に支払時の領収書に書かれている事業者へ連絡してみましょう

トラブルに気づいた場合には、支払いを行ったことを証明する領収書等を手元に用意した上で、早急に領収書に記載された事業者（詐欺業者がインターネット上で買い物等を行ったと思われる事業者）に連絡してみましょう。

オークション等で、出品者と落札者の両方が詐欺業者で実際の商品の取引がないまま、消費者に支払いをさせている場合は、詐欺業者は消費者がコンビニで支払った後ですぐに出金手続きをするため、領収書に記載された事業者が確認した時にはほとんどの場合がすでに出金されています。支払ってしまった金額を取り戻すことは困難ですが、事業者によっては、何らかの調査等をする可能性もあります。また、今後の同様の被害の拡大防止のためにも、領収書に記載された事業者へトラブルについて申し出ましょう。

(4) 不安に思ったり、トラブルにあったりした場合は、すぐに消費生活センターや警察に相談しましょう

商品やサービスの売買に関する決済サービスは多様化しており、消費者は多くの支払手段を選択できるようになりました。このような状況の中で、決済に関する消費者トラブルにも様々なタイプのもので登場してきています。不安に思うことや、トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター（局番なしの188（いやや））に相談しましょう。また、執拗な請求をされたり、脅されたりした場合は、すぐに警察（警察相談専用電話：#9110）に相談しましょう。

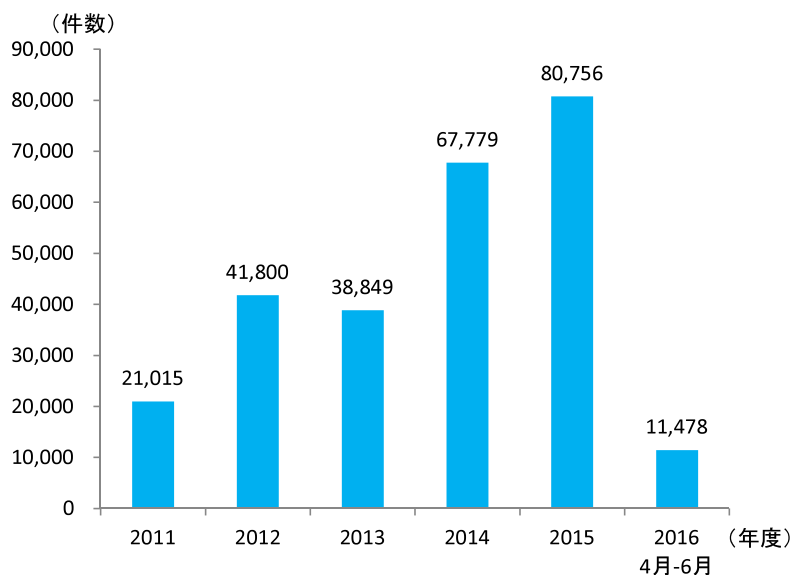
3. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課 (法人番号 2000012020001)
- ・金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室 (法人番号 6000012010023)
- ・警察庁刑事局捜査第二課特殊詐欺対策室 (法人番号 8000012130001)
- ・公益社団法人日本通信販売協会 (法人番号 9010005018680)
- ・一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 (法人番号 4010405010390)
- ・日本代理収納サービス協会 (法人番号 なし)
- ・EC決済協議会 (法人番号 なし)

参考. 相談件数

架空請求全般に関する相談（今回のコンビニ収納代行に限らず、全ての支払手段を含む）は、PIO-NET²に2011年度以降、261,677件寄せられており、2014年度から急激に増加しています³（図2）。

図2. 架空請求全般に関する年度別相談件数



² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料は2016年6月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

³ 2015年度の同期件数（2015年6月30日までの登録分）は9,684件。