

平成 30 年 6 月 29 日

SMS を用いて有料動画等の未納料金の名目で金銭を支払わせようとする「アマゾンジャパン合同会社等をかたる架空請求」に関する注意喚起

消費者の携帯電話に「有料動画の未納料金があります。本日中にご連絡無き場合は、法的手続きに移行致します。アマゾン●●」、「会員登録料が未払いです。本日ご連絡無き場合、少額訴訟の手続きに移行致します。アマゾン●●」などと記載したSMS（ショートメッセージサービス）（注1）を送信するとともに、SMSに記載された電話番号に連絡してきた消費者に対し、「支払わないと訴訟になります。」、「今日中に支払えば、後から返金されます。」などと告げ、執ように有料動画等の未納料金の名目で金銭を支払わせようとする事業者に関する相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査したところ、アマゾンジャパン合同会社又はその関係会社をかたる事業者（以下「アマゾンをかたる事業者」といいます。）との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺き、又は威迫して困惑させること）を確認したため、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様
に注意を呼びかけます（注2）。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

（注1） 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。

（注2） 平成 29 年 11 月に消費者庁において同様の注意喚起を行っていますが、その後もアマゾンをかたる事業者に関する消費者被害の発生又は拡大がやまないことから、今回改めて注意喚起を行うこととしたものです。

1. なりすましに使われた事業者名称

名 称	SMSには、アマゾン、アマゾンジャパン、アマゾンカスタマーセンター、アマゾンサポートセンターなどと記載されており、いずれも名称に「アマゾン」が含まれています（アマゾンの名称を使用せず「相談窓口」「カスタマーセンター」等と記載されている事例もありますが、消費者が記載された電話番号に連絡すると、「アマゾン〇〇の〇〇です。」と名のる者が対応します。）。
所在地	いずれも不詳

アマゾンをかたる事業者は、通販サイト (Amazon.co.jp) で商品の販売等を行う実在の事業者であるアマゾンジャパン合同会社（本社：東京都目黒区下目黒 1-8-1）又はその関係会社（以下、アマゾンジャパン合同会社とその関係会社を併せて「実在するアマゾン」といいます。）と同一又は類似の名称を使用しています。

（注3） 実在するアマゾンは、本件とは全く無関係です。

2. 具体的な事例の概要

- (1) アマゾンをかたる事業者は消費者に架空請求のSMSを送信します。
アマゾンをかたる事業者は、
「有料動画の未納料金があります。本日中に連絡無き場合は、法的手続きに移行致します。」
「会員登録料が未払いです。本日ご連絡無き場合、少額訴訟の手続きに移行致します。」
などと記載したSMSを消費者の携帯電話に送信してきます。
- (2) SMSを見て不安を覚えた消費者は、SMSに記載された電話番号に電話をかけてしまいます。
消費者は、未納料金などないと思うものの、「本日中に連絡無き場合は、法的手続きに移行致します。」などの文言に不安を覚え、SMSに記載された番号に電話をかけてしまいます。
なお、消費者に対する電話対応には、終始アマゾンをかたる事業者の担当者と称する者が当たる事例と、途中からアマゾンをかたる事業者から委任を受けた弁護士と称する者や●●協会の職員を名のる者ら（以下、アマゾンをかたる事業者と併せて「アマゾンをかたる事業者ら」といいます。）が当たる事例があります。
- (3) アマゾンをかたる事業者らは、電話をかけてきた消費者に対し、金銭を支払わせるために何度も偽りの説明をし、執ように支払を求めます。
○ 有料動画等の未納料金があるなどと偽りの説明をします。
アマゾンをかたる事業者らは、消費者に対し、名前等の個人情報聞き出した上、
「有料動画の未納料金があります。」
「有料サイトに滞納金があります。」
などと、実際には発生していない未納料金の支払を求めます。
支払に応じない消費者に対しては、
「携帯電話の誤作動でしょうが、契約は完了しています。支払ってもらうしかありません。支払わないと訴訟になります。」
「急いで支払えば、法的手続きは免れます。」
などと言って、消費者の不安をあおり、早く支払わないと大変なことになると思い込ませます。
- 素直に支払に応じない消費者に対しては、一旦金銭を支払っても、後で返金されると欺きます。
消費者が、動画を閲覧した記憶はないなどとして、支払を拒んだ場合、アマゾンをかたる事業者らは、消費者に対し、
「今日中に支払えば、そのうちの95パーセントの金額が返金されます。」
「保険が使えるので、後から全額返金されます。」
などと欺き、とりあえず支払ったほうが良いと消費者に思い込ませます。

- (4) アマゾンをかたる事業者らは、消費者に対し、ギフト券や、その他の前払式電子マネーでの支払を求めます。

アマゾンをかたる事業者らは、消費者に対し、支払手段として通販サイトのギフト券（注4）をコンビニエンスストアで購入し、そのギフト券の番号を連絡するよう指示します。

また、あらかじめアマゾンをかたる事業者らが取得したと思われるチャージタイプのギフト券の代金の支払番号を消費者に伝え、消費者に対し、当該支払番号に基づいて当該ギフト券の代金を、収納代行サービス（注5）を利用して支払うよう指示する場合があります。

そのほか、発行元が指定するサイト等で使用できる前払式電子マネーをコンビニエンスストアで購入させ、その電子マネーのプリペイド番号を連絡させるという事例もあります（注6）。

- (注4) コンビニエンスストア等で販売されているカード型の金券でプリペイドカード（前払により一定金額の価値を有し、商品やサービスを提供していただくことができるカード型の金券）の一種であり、ギフトカードともいいます。当該通販サイトの会員になり、ギフト券の裏面に記載されている番号を同サイトに登録することにより、ギフト券の額面金額が使用可能となります。番号さえ分かれば、ギフト券自体がなくても第三者が使用することが可能です。

- (注5) インターネット通販で購入したギフト券などの代金を、コンビニエンスストアで現金で支払うサービス。

- (注6) この事例においては、コンビニエンスストアにある端末機で購入申込をし、端末機から発行された申込用紙をレジに持参して代金を支払います。代金と引き換えにレシートが発行され、そのレシートに記載されたプリペイド番号をその電子マネーの発行元が指定するサイト等に登録して使用します。なお、プリペイド番号が分かれば、ギフト券と同様に第三者が使用することが可能です。

- (5) 一旦支払に応じてしまうと、アマゾンをかたる事業者らは、さらに消費者に対して執ように金銭の支払を要求してきます。

アマゾンをかたる事業者らは、消費者に対し、

「他にも複数のサイトに未払がありました。至急、お金を払わないと訴訟を起こされます。」

「海外の有料サイトにも未払がありました。国際裁判で既にあなたに対する判決が出ています。これから、あなたの銀行口座が差し押さえられてしまいます。そうなる前に預金を全額引出して隠さないといけません。引き出したお金は、こちらで預かってあげます。早く現金を用意してください。今から自宅まで取りに行ってください。」

などと偽りの説明をし、不安をあおり、多額の現金を早急に用意した上で宅配便で送付するよう求めたり、手渡しで渡すことを求めたりすることもあり、実際にこのような要求に消費者が応じてしまった事例もあります。

3. 消費者庁が確認した事実

- 実在するアマゾンとは全く無関係です。
- 実在するアマゾンに確認したところ、実在するアマゾンが運営する動画配信サービス利用料を含むコンテンツ料についてはクレジット決済による前払方式を採用しています。
視聴契約の加入時や更新時にクレジット決済ができず一時的に未納料金が発生し、支払方法の更新を促す通知やEメールが送信されることはありますが、SMSで未納料金を請求することはなく、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。
- アマゾンをかたる事業者らがSMSに記載した電話番号は多数ありますが、消費者庁が調査した限り、それらの電話番号の契約先は、いずれも電話回線転売等を業とする事業者であり、同種の事業者を複数介することにより、電話発信元を簡単に知ることができない状況にしていました。また、消費者庁の調査において各電話番号に架電しても、使用されていないなどの理由により、現在ではいずれもつながらない状態でした。
- 消費者庁の調査及び全国の消費生活センター等から報告を受けた勧誘事例においてSMSにアマゾンをかたる事業者らの所在地を示す記載はなく、アマゾンをかたる事業者らのSMS記載の電話番号からも、前記のとおりアマゾンをかたる事業者らにつながる事実は判然とせず、アマゾンをかたる事業者らの実体は不明です。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- 実在するアマゾンは、SMSで未納料金を請求することはなく、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はありません。
「有料動画等の未納料金を支払え。アマゾン●●」などというSMSは典型的な詐欺の手口です。記載されている電話番号には絶対に電話しないでください。
詐欺的な行為を行う事業者らが、実在する事業者名をかたるという事案が、頻発しています。聞き覚えのある事業者名だからといって安易に信用せず、話の内容等をよく確認しましょう。
- 「本日中に連絡がない場合は、法的手続（訴訟）に移行する。」などというSMSは典型的な詐欺の手口です。絶対に連絡しないでください。
前述のようなSMSは、相手を脅かし、せき立てて冷静な判断力を失わせようとする典型的な詐欺の手口です。
- ギフト券等の前払式電子マネーを購入してその番号を連絡しろというのは典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないでください。
悪質事業者は、多くの場合、以下のような支払方法を指示します。
 - ・ コンビニエンスストアで消費者にギフト券を購入させて、その番号を連絡させます。
 - ・ 消費者にギフト券の支払番号を伝え、コンビニエンスストアのレジで支払わせます。
 - ・ コンビニエンスストアでギフト券以外の前払式電子マネーを購入させ、その番号を連絡させます。

- ・ 現金をレターパックや宅配便に入れて送付させたり、手渡しさせたりします。いずれも典型的な詐欺の手口で、一旦支払うとお金を取り戻すことは、極めて困難です。

○ このようなSMSや電話での要求に「おかしいな!」と思ったら、各地の消費生活センター等（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」で最寄りの消費生活センター等につながります。）や警察（#9110）にご相談ください。消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っています。

【参考：本件に関連した消費者庁等による注意喚起情報】

同様の手口に関し、消費者庁において数度にわたる注意喚起を行っています。また、ギフト券番号を聞き出す手口の詐欺が横行しており、国民生活センターも注意を呼びかけています。

発信者	件名	URL
消費者庁	法務省の名称を不正に使用して、架空の訴訟案件を記載したはがきにより金銭を要求する事案に関する注意喚起 (平成 30 年 4 月 27 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/consumer_policy_information_180427_0001.pdf
消費者庁	SMSを用いて未納料金为名目で金銭を支払わせようとする「ヤフー株式会社をかたる架空請求」に関する注意喚起 (平成 29 年 12 月 22 日公表)	http://www.caa.go.jp/notice/caution/phone/pdf/caution_phone_171222_0001.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未納料金为名目で金銭を支払わせようとする「アマゾンジャパン合同会社等をかたる架空請求」に関する注意喚起 (平成 29 年 11 月 14 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/consumer_policy_information_171114_0001.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画サイトの未払料金などの名目で金銭を支払わせようとする「株式会社DMM.comをかたる事業者」に関する注意喚起(平成 29 年 2 月 28 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/170228adjustments_1.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未払料金为名目で金銭を支払わせようとする「ヤフー株式会社をかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 12 月 22 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/161222adjustments_1.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未払料金为名目で金銭を支払わせようとする「株式会社U-NEXTをかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 7 月 25 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/160725adjustments_2.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画サイトの未払料金名目等で金銭を支払わせようとする「株式会社DMM.comをかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 1 月 18 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/pdf/160118adjustments_1.pdf

発信者	件名	URL
国民生活センター	「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！ (平成 30 年 6 月 20 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180620_1.html
国民生活センター	速報！架空請求の相談が急増しています ー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー (平成 30 年 4 月 20 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180420_1.html
国民生活センター	「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキは無視してください！ (平成 29 年 5 月 1 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170501_1.html
国民生活センター	プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！ー「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない！ー (平成 27 年 3 月 26 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html

◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）

電話番号 **188（いやや！）**

◆ 警察相談専用電話

電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

SMSを用いて有料動画等の未納料金为名目で金銭を支払わせようとする「アマゾン等をかたる架空請求」にご注意を！！

これだけは覚えておきましょう！

- ① 実在するアマゾンでは、SMSで請求することはないため、SMS記載の電話番号には絶対に連絡しない。
- ② 電話をかけてしまっても正当な理由のない請求には絶対に応じない。
- ③ 心配があれば、
消費者ホットライン(188)
警察相談専用電話(#9110)
にお電話を！！

④ コンビニでギフト券等を購入し、その番号を伝えます。

② 不安に思いSMSに書かれた電話番号に電話をします。

③ 「動画サイトの未納料金があります。未納料金は通販サイトのギフト券等で支払ってください。コンビニでギフト券等を買って、その番号を教えてください（オンラインゲームの決済等に利用される電子マネーを指定される場合があります。）。」

① SMS送信

「会員登録料が未払いです。本日ご連絡なき場合、少額訴訟の手続きに移行致します。」
アマゾン●●●
03-00000-0000



アマゾンをかたる事業者

消費者

一度支払うと次々請求がきます。

⑤ 「他のサイトにも（海外のサイトにも）未納料金があります。支払ってください。」