

メールによる架空請求トラブル

事例

大手ネット通販会社から未納料金があるとメールが入り、記載のあった連絡先に電話をしたところ、「動画サイトの利用料金が未納」と言われた。



すぐ5万円支払ったが、通販会社をかたる詐欺だった。(50歳代 女性)

アドバイス

「身に覚えのない料金の請求」や「クレジットカード番号や個人情報の入力」を求めたり、「不審なサイトへの誘導」など SMS*や電子メールによる『迷惑（架空請求）メール』が増加しています。

- ◎ **心当たりのない不審なメールやSMSは開かず削除する。**
 - ◎ メールやSMSに記載されている連絡先には決して連絡しない。不安な場合は、事業者の正規のホームページや問合せ窓口で確認する。
 - ◎ スマホやパソコンのOS（基本ソフト）やセキュリティソフトを最新に更新する。
 - ◎ 困ったときはすぐ消費生活センターに相談する。
- ※ Short Message Service の略。携帯電話やスマホ同士で電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービス。



☆ 消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が相談・助言・事業者へのあっせんなどのトラブルの解決に向けたお手伝いをしています。

☆ 消費生活センターへの相談は、新たな消費者被害の防止に役立っています。



兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

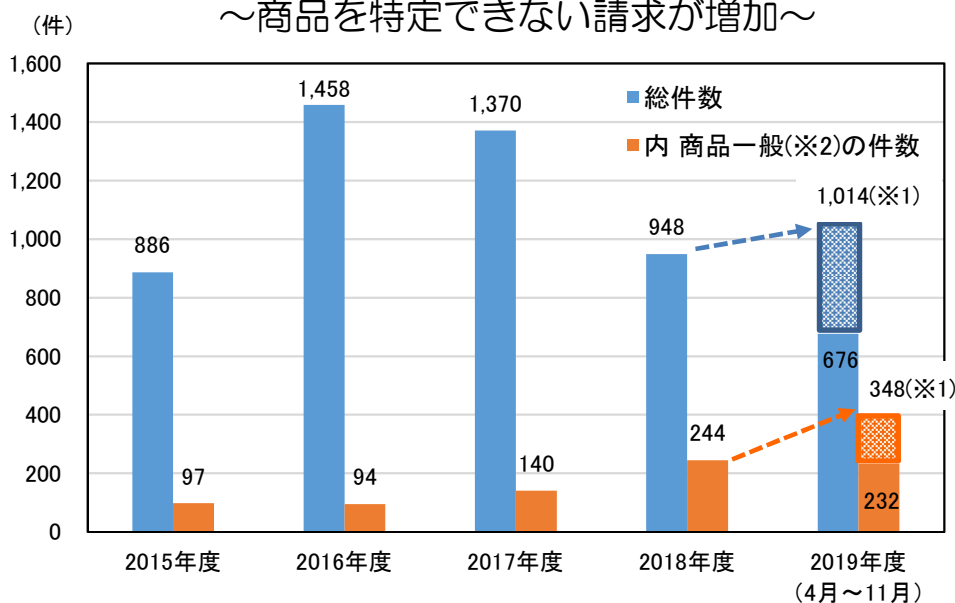
TEL: 078-302-4000

【消費生活相談: 078-303-0999】



【相談データ（兵庫県内）】

迷惑（架空請求）メールによる苦情件数 ～商品を特定できない請求が増加～



(※1) 4～11月受付分を1年間に換算した件数

(※2) 商品を特定できない相談。一例として、「未納料金があるため連絡してください」というような架空請求。



【迷惑（架空請求）メールの多い事業者形態ワースト5】

順位	事業者形態	苦情割合
1	大手ネット通販会社	30.2%
2	事業者の消費者窓口	10.3%
3	電気通信会社（携帯電話会社など）	8.2%
4	債権回収会社	4.3%
5	金融会社（銀行、クレジットカード会社等）	3.5%

宅配業者、弁護士などを名乗る事例もあります。



【メールの文面例】

ご利用になった登録料が未納になっております。本日中にご連絡がない場合は、法的手続きに入ることになります。

大手ネット通販会社

ご利用料金のお支払い確認が取れておりません。本日中に電話番号**-*-*-*-*-*-*00通信会社までご連絡ください。

電気通信会社
(携帯電話会社)

- 連絡しない!
- サイトにアクセスしない!

金融会社（銀行）

販売事業者

お客様の〇〇銀行口座に対し、第三者からの不正なアクセスを検知しました。ご確認ください。

http://****.com/



注文をいただきました健康器具を明日発送します。心当たりのない場合は、返信してください。

(2019年12月作成)