

平成 29 年 11 月 14 日

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 27 年 6 月以降、消費者の携帯電話に「有料動画の未納料金が発生しております。本日中にご連絡無き場合、法的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「お客様は●●という動画サイトを利用しており、料金未納の悪質な利用者だとみなされて請求が上がっています。」「本日中に支払わなければ民事裁判へ移行します。」などと告げ、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事業者に係る相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁及び東京都が合同で調査を行ったところ、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 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

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、アマゾンジャパン相談係、アマゾンサポートセンター、アマゾン(株)受付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。
所在地	いずれも不詳

アマゾンをかたる事業者は、SMS に記載された電話番号に連絡してきた消費者に対して、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「アマゾン」といいます。）と同一又は類似の名称を告げています。

SMS には電話番号以外に社名等の発信者情報は記載されていないことなどから、所在や事業内容等の詳細は不明です。

（注 2） 実在するアマゾンは、本件とは全く無関係です。

（注 3） アマゾンをかたる事業者と同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

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発生しております。本日中にご連絡無き場合、法的手続きに移行致します。アマゾン●●。」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記載の電話番号に電話をします。
消費者は、アマゾンの配信する動画を閲覧した覚えはないものの、他のサイトの動画を閲覧したことと何らかの関係があるのかもしれないと思うなどして、確認のためSMS記載の電話番号に電話をします。
- (3) アマゾンをかたる事業者は、電話をしてきた消費者に対し、偽りの説明をします。
- 有料動画サイトの未納料金があるなどと偽ります。
アマゾンをかたる事業者は、消費者に対し、氏名及び生年月日等を尋ねて、調べてみると言いながら電話を切らせず、しばらく待たせた後、
「お客様は●●という動画サイトを利用しており、料金未納の悪質な利用者だとみなされて請求が上がっています。」
「あなたは●●という動画サイトを利用しており、1年間未納状態で●●万円の滞納金が発生しています。」
などと告げ、実際には存在しない未納料金の支払を求めます。
- 消費者の不安感をあおるなどして、その日のうちにお金を支払うよう求めます。
アマゾンをかたる事業者は、消費者に対し、
「本日中に支払わなければ民事裁判へ移行します。」
「今支払って頂かないともっと代金がかさんでいきますよ。」
「本日中に支払わなければ、裁判費用に加え、自宅や職場への請求連絡を行い、ブラックリストに載せ、預金や財産の差押えをさせていただきます。」
などと告げて不安をあおり、その日のうちに支払うよう執ように求めます。
- 支払に素直に応じない消費者に対しては、一旦お金を支払えば、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、支払に素直に応じなかった場合、アマゾンをかたる事業者は、消費者に対し、
「お客様に使用履歴がないことを立証できると思うので、一旦●●万円を支払えば、後で返金されます。ただし、●千円の手数料はいただきます。」
「誤動作でつながっています。こういうことが他にもありますから、プロバイダーの保険があります。保険に入ってもらえればお金が戻ってきます。事務手続を行いますので、お金を下ろして支払ってください。」
などと告げ、支払をするよう促します。
- (4) アマゾンをかたる事業者は、消費者に対し、Amazonギフト券(「Amazonギフトカー

ド」ともいいます。)をコンビニで購入し、その番号を電話で連絡するよう指示します。

アマゾンをかたる事業者は、お金を支払うことを承諾した消費者に対し、支払手段として、多くの場合、アマゾンの通販サイト(Amazon.co.jp)で使用できるAmazonギフト券(注4)を●●万円分コンビニエンスストア等で購入して、その番号をアマゾンをかたる事業者に伝えるように指示します(なお、Amazonギフト券以外の大手通販会社のギフト券を指定された消費者もいます)。

その際アマゾンをかたる事業者は、消費者に対し、

「ギフト券購入の際、5万円のギフト券●枚分を全て別々の場所で購入してください。」

「最近詐欺が多いので、コンビニ店員が詐欺ではないですか、と聞いてくると思うので、詐欺ではないと教えてください。」

「ギフト券購入の際、店員に購入理由を聞かれる場合もありますが、黙って購入するようにしてください。」

などと告げます。

消費者は、複数のコンビニエンスストアでギフト券を購入し、その番号をアマゾンをかたる事業者に伝えてしまいます。

なお、アマゾンをかたる事業者は、ギフト券番号を伝えるまでの間、「電話を切られると自分達の手の届かない案件になってしまう。」「この連絡を切られると本日中の返済処理に間に合わない。」などと述べて、一度も電話を切らせないように巧みに誘導するケースが多く見受けられます。困惑した消費者に考える時間を与えたり、公的機関に電話で通報されたりしないようにしているものと考えられます。

また、アマゾンをかたる事業者は、ギフト券を購入し、その番号を伝えた消費者に対して、ギフト券をそのままゴミ箱に捨てるように指示する事例もあります。アマゾンをかたる事業者がそのような指示をするのは、だまされたことに気付いた消費者がアマゾンに連絡するなどしてギフト券の使用を停止したりするのを防ぐ目的や、ギフト券の使用者を特定されにくくしたりするためではないかと考えられます。

(注4) Amazon Gift Cards Japan 株式会社(東京都目黒区下目黒1-8-1)が発行する電子ギフト券。

アマゾンの通販サイトにおいて使用できます。

3. 合同調査の実施

アマゾンをかたる事業者の行為によって消費者被害が急速に拡大していることを踏まえ、消費者の皆様が早期に注意喚起を行う必要があったことから、消費者庁は、住民に被害が及んでいる東京都と協力して迅速かつ効率的に調査を行いました。

4. 合同調査によって確認された事実

- アマゾンは、本件とは全く無関係です。
- アマゾンに確認したところ、アマゾンが運営する動画配信サービス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

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でその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がSMSに記載し消費者との連絡に使用している電話番号は多数ありますが、調査した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、電話発信元の正体が分からないようにしていました。また、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。
- 消費者がアマゾンをかたる事業者に伝えたギフト券番号が判明したものについて、そのギフト券を実際に使用した者を確認し、使用の経緯について調査しましたが、当該ギフト券は転売によって当該使用者の手に渡ったことが判明し、当該使用者はアマゾンをかたる事業者とは関係がなく、そのギフト券を当該使用者に販売した者の実体は判然としませんでした。
- 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は、SMSにアマゾンをかたる事業者の所在を示す記載は一切なく、SMS記載の電話番号やギフト券の使用者からも前記のとおりアマゾンをかたる事業者につながる事実は判然とせず、アマゾンをかたる事業者の実体は不明です。

5. 消費者庁からの皆様へのアドバイス

- アマゾンの未納料金をSMSを用いて支払えというのは詐欺の手口です。こうした要求には絶対に応じないようにしましょう。
本事案のように、詐欺的な行為を行う事業者が、事業者等の名前をかたる場合があります。事業者等の名前に聞き覚えがある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。
- 「本日中に連絡がなければ法的手続きに移行します。」というSMSは典型的な詐欺の手口です。絶対に連絡しないようにしましょう。
訴訟等の法的手続きへの移行が予定されている場合、あらかじめ書面による通知がなされるのが一般的です。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いう典型的な詐欺の手口です。
- ギフト券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。絶対に応じないようにしましょう。
本件はAmazonギフト券によるものですが、同様の手口に関し、消費者庁においても数度にわたる注意喚起を行っています。また、有料動画サイトの未納料金名目以外にも、ギフト券番号を聞き出す手口の詐欺が横行しており、国民生活センターやギフト券の発行会社等も注意を呼びかけています。
- 一度つながった電話を切らせないようにすることがあります。応じることなく、一旦電話を切って、周囲の人や末尾に記載の相談窓口にご相談しましょう。
これは、消費者に考える時間を与えたり、公的機関に電話で通報されたりしないようにする手口です。

【参考：本件に関連した消費者庁等による注意喚起情報】

発信者	件名	URL
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の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の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
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！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！！～ (平成 27 年 3 月 26 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html

- このようなSMSや電話での要求に不審な点があった場合、その要求に応じる前に、各地の消費生活センター等や警察に相談しましょう。

相談窓口のご案内

- ◆ 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」にご注意を！！

Gift card

ギフトカード番号
Q123-4567-****

③動画サイトの未納料金があります。
未納料金はAmazonギフト券で支払ってください。
コンビニでギフト券を買って、その番号を教えてください。
ギフト券番号を伝えるまで携帯電話を切らないでください。

アマゾンをかたる事業者

【なりすましに使われた名称の例】

- ・アマゾンジャパン相談係
- ・アマゾンサポートセンター
- ・アマゾン(株)受付センター など

※アマゾンジャパン合同会社及びその関係会社は本件とは無関係です。

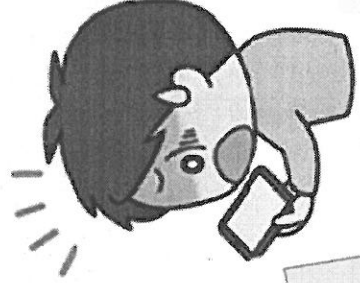
④コンビニでギフト券を購入し、その番号を伝えます。

②不安に思いSMSに書かれた電話番号に電話をします。

これだけは覚えておきましょう！

①アマゾンは、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！！



消費者

①SMS送信
「有料動画の未納料金が発生しております。本日中にご連絡なき場合、法的手続きに移行致します。
アマゾン●●
03-0000-00000」