

相談事例（55）

架空請求の相談が急増

～心当たりのないハガキやメール・SMS に注意！～

全国の消費生活センターなどには架空請求に関する相談が寄せられており、2016年度は約8万件でしたが、2017年度は約18万件で2倍以上に急増しています。2018年度も同様の傾向で、とくに50歳以上の女性からの相談が増えています。

当協会の相談室でも同様の傾向で、架空請求の相談が多くなっています。

相談内容を見ると、「身に覚えのない料金を請求する電子メール・SMS（ショートメッセージサービス）が届いた」「未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始すると書かれたハガキが届いた」等の相談が寄せられています。

大手通販サイト（アマゾンやヤフーなど）や公的機関（法務省や消費生活センターなど）の实在の事業者をかたって消費者を誤認させるものや、連絡しないと法的措置を取るなどと伝え消費者を不安にさせるものなどさまざまです。支払い方法も口座への振込みだけではなく、消費者をコンビニに行かせてプリペイドカードを購入させ、カード番号をだまし取る場合や、詐欺業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニのレジでお金を支払わせるなど、さまざまな方法が使われています。

相談事例

「料金未納。最終通告」というハガキが届き、電話した。プリペイドカードを30万円分購入して、番号を伝えた。だまされたようだ。どうすればよいか。

相談概要

「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが届いた。内容は、総合消費料金が未納となっており、契約会社や運営会社によって民事訴訟の訴状が提出され、連絡がない場合は給与などを差し押さえる、というものだった。まったく心当たりがなかったので、ハガキに記載のあった取り下げの相談窓口で電話をした。連絡すると、裁判を取り下げるためにはお金が必要だ。プリペイドカードを30万円分用意せよと言われ、コンビニでプリペイドカードを30万円分購入し、券面の番号を教えてしまった。（相談者：50代 女性）

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う請求には、電話やメールなどで連絡しないようにしましょう。完全に無視するのが最善の方法です。
- 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。
- ③プリペイドカード番号等を伝えてトラブルとなった場合には、早急にプリペイドカードの発行会社に連絡する。
- ④不安に思ったり、トラブルにあたりし場合は、すぐに消費生活センター（局番なしの188（いやや））や、警察（警察相談専用電話：#9110）へ相談しましょう。