

# まもろうネットニュース第7号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：平成30年7月25日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

## 身に覚えのない様々な手法の 架空請求に注意！！

公的機関を名乗る架空請求ハガキに続き、「アマゾンジャパン合同会社」をかたる架空請求が横行しています。ショートメールを用いて、実在する会社であるアマゾンになりすまし、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手法の架空請求です。なりすましに使われている事業者名称としては、「アマゾンジャパン」「アマゾンカスタマーセンター」など、いずれも名称に「アマゾン」が含まれています。

また、アマゾンに限らず「ヤフー株式会社」や「株式会社 DMM.com」「楽天株式会社」等、様々な大手企業をかたる架空請求が多く存在します。

具体的な事例の概要としては、「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、法的手続きに移行いたします。」などと記載したショートメールを送信し、不安を覚えた消費者に電話をかけさせようとしてきます。

本件に関して、実在するアマゾンジャパン合同会社や、ヤフー株式会社、株式会社 DMM.com、楽天株式会社は全くの無関係です。

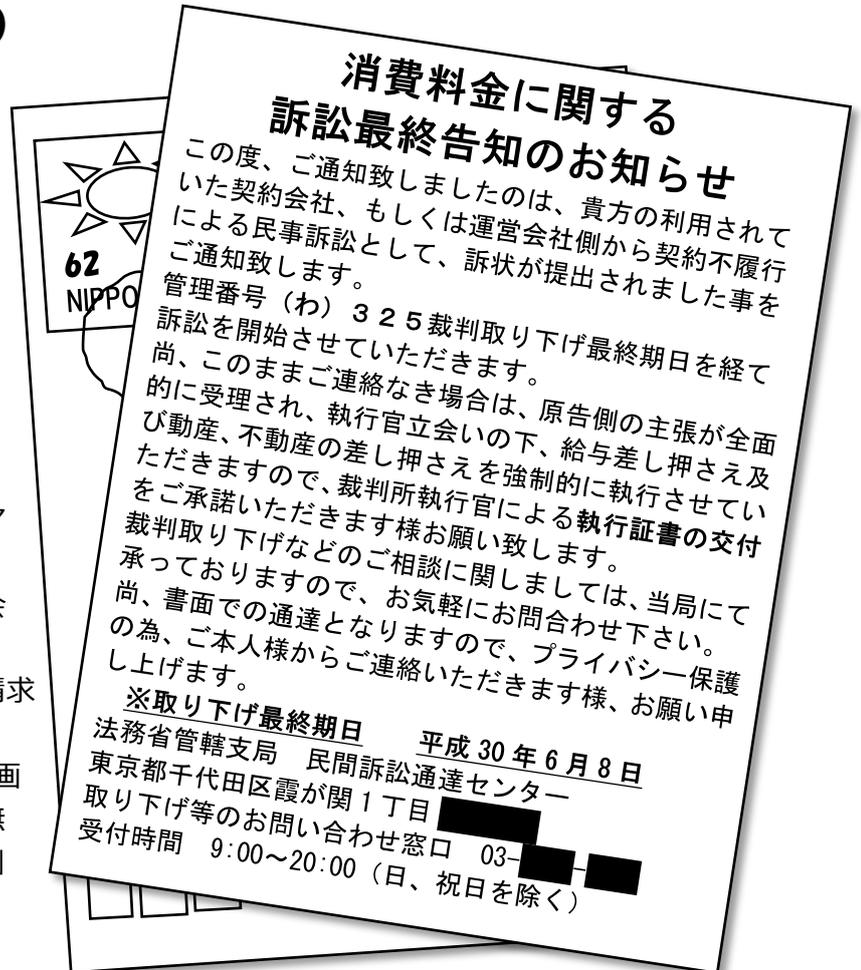
**実在する企業では、ショートメールなどで未納料金を請求することも、未納料金の支払い方法として利用者にギフト券を購入させてその番号を連絡させることもありませんので、記載されている電話番号には絶対に電話しないでください！**

ワンポイントアドバイス！

有名な企業や、公的機関をかたって本物と思わせてくる架空請求が増えています！

- 【架空請求の特徴】
1. 支払いや電話に猶予を与えず、焦らせる
  2. ギフト券や電子マネーでの請求を求めてくる

☆ハガキやメールを受け取って、少しでも不安に思ったら  
登別市消費生活センター（85-3491）に相談を☆



▲このようなハガキが送りつけられています

## 消費生活センターに寄せられた相談事例

### Q：光回線卸売サービス 知らないうちに…事業者が変更！

2ヶ月前に自宅に大手電話会社の光回線を引いたばかりだが、その会社を名乗る電話があり、料金が安くなると説明されてスマートフォンで指示されるままに何かの番号を取得し、伝えた。その後、身に覚えのない会社名の封筒が届いたがダイレクトメールかと思い放置していた。昨日、封筒に書かれていた会社から電話があり、初めて契約先が変わったことが分かった。封筒を開封すると契約書や重要事項説明書が入っており、解約すると解約料2万5千円がかかると書いてあった。解約料を払わずに解約したい。(40代 女性)



**A**：当センターで契約書面を確認したところ、光回線の卸売サービス契約でした。光回線の卸売サービスは電気通信事業法で規制されています。電気通信事業者には、契約前に料金や提供条件の説明義務、契約後に契約内容を明らかにする契約書面の交付義務があります。事業者の名称や連絡先、サービスの種類、料金、契約変更や解除の条件、複雑な料金取引の仕組みやオプションサービスの記載が必要です。消費者は契約書面を受取った日から8日間は契約解除が可能です。ただし、工事費や手数料、利用したサービス料は請求される可能性があります。

NTT東日本と西日本(以下NTT)が光回線の卸売りを始めたことにより、多くの事業者が光回線にプラスしてプロバイダーや携帯電話等を組み合わせるなど独自のさまざまなサービスを消費者に提供するようになりました。このサービスには、工事は不要で「転用」という手続きを行います。契約当事者がNTTから転用承認番号を取って事業者に伝え申込をし、NTTと光卸事業者が手続きをすると転用が完了する仕組みです。

光回線の卸売りサービスを契約すると、契約先がNTTからほかの事業者に変わります。

また、転用後にNTTに戻す場合は新規の扱いとなり工事費用がかかり、電話番号が変わることもあります。今回の事例では、契約書面にサービス名の記載はありましたが、料金は別紙の料金表にしか記載はありませんでした。相談者は転用の意味は全く分からないとのことでした。

当センターから事業者に連絡をし、勧誘時に十分な説明がなく契約者は、転用について理解していないことや、契約書面も契約内容を明らかにする内容になっていない等の問題点を指摘し、解約を希望していることを伝えました。事業者からは説明が不十分だった可能性があるもので解約料の請求はせず、元の契約先に戻すまでの利用料金のみを請求し、元に戻す工事費用は負担するとの返答があり、相談者もその条件での解約に合意しました。

光回線の勧誘では「料金が安くなる」と強調して勧誘してきても、説明されていないオプションがついていて、結局は高くなったという事例などもあります。勧誘を受けたら必ず契約先事業者名やサービス名、契約内容を確認しましょう。事業者にいわれるままにパソコンを操作したり、あいまいな返事をしたりせず、不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

(道立消費生活センター発行「きらめつく」NO. 110から)

#### 光回線の卸売とは…

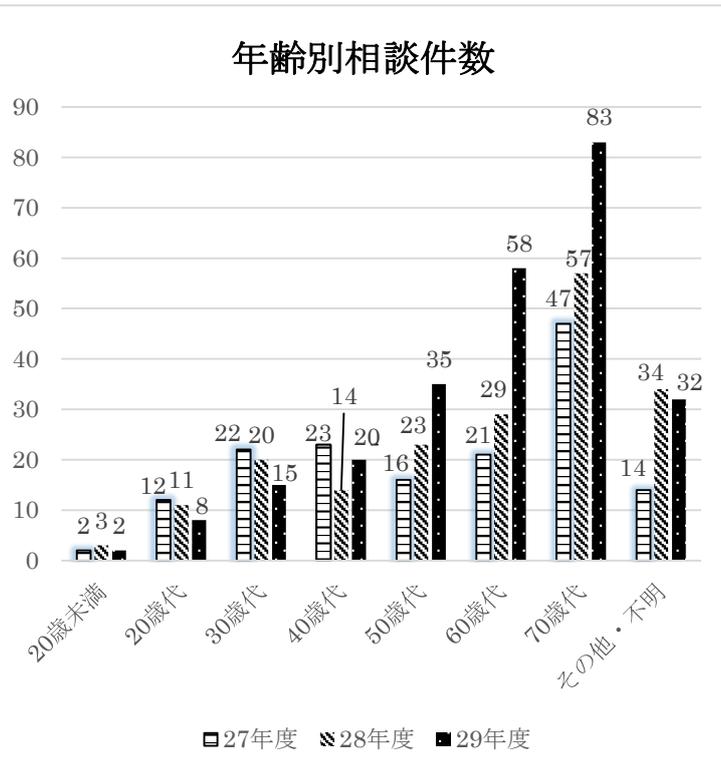
NTT東日本と西日本(以下NTT)が光回線の卸売サービスを始めたことにより、多くの事業者が光回線にプラスしてプロバイダーや携帯電話等を組み合わせるなど独自の様々なサービスを消費者に提供するようになりました。このサービスは、工事は不要で「転用」という手続きを行います。契約当事者がNTTから転用承認番号をとって事業者に伝え申し込みをし、NTTと光卸事業者が手続きをすると転用が完了する仕組みです。光回線の卸売サービスを契約すると、契約先がNTTからほかの事業者に変わります。

# ○平成29年度 登別市消費生活センター相談報告

登別市消費生活センターでは、平成29年度事業報告書を作成しました。平成29年度の相談件数は253件で、昨年と比較すると62件増加しており、平成27年度の157件と比較すると、およそ100件も増加していることがわかります。

依然として高齢者の相談件数が非常に多く、消費者被害に遭いやすい傾向が見られます。しかしながら、相談の増加は被害を未然に防ぐことにつながるとともに、消費生活センターの活用の周知の成果であるため望ましいことであるとも言えます。

主な内容としては、架空請求の相談が101件と、昨年の8件と比較すると大きく増加しており、ハガキは50歳代以上の女性宛てに送付される傾向があります。次いで、インターネット通信サービス等の運輸・



通信サービスの48件、フリーローン・サラ金の17件、健康食品等の16件と続いています。

また、登別市消費者被害防止ネットワークの各機関との連携対応や情報提供依頼は18件ありました。これからも、登別市消費者被害ネットワークを通じて、「見守り」「気づき」を大切に、さらに関係機関のご理解とご協力を得て、消費者被害の防止に努めて参ります。



## ◇消費生活センターについて◇

消費生活センターは登別市役所1階2番窓口の市民サービスグループ内にあります。相談は平日の午前9時から午後5時30分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きく、より深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けてお

ります。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境に努めるとともに、高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。



(消費者庁イラスト集より)

▶登別市消費生活センター：☎85-3491

# 見守り 新鮮情報



## 「見守り」と「気づき」のポイント 住まいの様子

- 不審な契約書、請求書などの書面や、宅配業者の不在通知などはないか。
- 不審な健康食品やカニなどがないか。
- 新品のふとんなど、同じような商品が大量にないか。
- 屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がみられないか。
- 通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にないか。
- 複数社から配達された新聞や景品類などがないか。
- 不審な業者が出入りしている形跡はないか。

## 高齢者本人の言動や態度など

- 不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか。
- 生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか。
- 預金通帳などに不審な出金の記録はないか。

# 「見守り」と「気づき」で 認知症等高齢者の被害を防ごう

ひとこと  
助言



- 上記のチェックポイントを参考に、認知症等高齢者の居宅や言動などに日ごろから注意を払いましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。家族や周囲の方も相談することができます。