

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 一概要一

偽DMMの概要(本文1. 参照)

偽DMMは、SMSや電話において、真正DMM(※)と同一又は類似の名称を使用しています。なお、真正DMMは本件とは無関係です。
※株式会社DMM.com(東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー14F)

[偽DMMの使用する名称の例]

DMM、DMM. com、DMMコンテンツ、DMM相談窓口 など

勧誘の手口の概要(本文2. 参照)

消費者にSMSを送付します。

電話してきた消費者に、「サイト利用料が未払になっています。今日中に支払えば訴訟手続は取り下げます。」などと告げます。

コンビニでギフト券を買い、その番号を連絡するよう指示します。

他社にも未払料金があるなどとして、追加の支払を求めます。

(注1)SMSが典型的な手口ですが、非通知の電話がかかってきた事例もあります。

(注2)コンビニでAmazonや楽天のギフト券を買い、その番号を電話で連絡させるのが典型的な手口ですが、宅配便での現金送付を指示された事例もあります。

確認した事実の概要(本文4. 参照)

- 真正DMMの有料動画サービスは前払方式であり、無料動画サービスは会員登録が不要で誰でも無料で視聴できるので、いずれのサービスでも未払料金が生じることはありません。

消費者の皆様へのアドバイス(本文5. 参照)

- 「DMMの未払料金を支払え」
- SMSで「本日中に連絡がなければ訴訟に移行します」
- 「ギフト券を購入してカード番号を連絡しろ」

詐欺です！



少しでも「おかしいな」と思ったら、消費者ホットライン(188)や警察(#9110)に御電話を！

平成 29 年 2 月 28 日

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

消費者の携帯電話に「有料コンテンツ利用料金の支払確認が取れません。本日中に連絡なき場合、訴訟手続きに移行します。」などと記載したSMS¹を送付し、そのSMSに記載された電話番号に連絡してきた消費者に「今日中に支払えば訴訟手続きを取り下げます。」などと告げ、有料動画サイトの未払料金等の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調査したところ、「DMM」などと称する「株式会社DMM. comをかたる事業者」（以下「偽DMM」と総称します。）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、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

（注）平成 28 年 1 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、その後も偽DMM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. 偽DMMの概要

偽DMMは、消費者に送付したSMSにおいて、又は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、

「DMM」、「DMM. com」、「DMM相談窓口」、「DMMコンテンツ」など、動画配信サービス等を提供する実在する事業者である株式会社DMM. com²（以下「真正DMM」といいます。）と同一又は類似の名称を告げています。

偽DMMの使用する名称は多岐にわたりますが、それぞれの関係は不明です。また、偽DMMは、いずれも有料動画サイトの未払料金の名目で金銭の支払を要求しているものの、所在や事業内容等の詳細は全て不明です。

なお、真正DMMは、本件とは全く無関係です。

2. 当庁の確認した勧誘の手口に関する事実

(1) 偽DMMは消費者にSMSを送付します。

偽DMMは、「有料コンテンツの利用料金の支払確認が取れません。本日中に連絡なき場合、訴訟手続きに移行します。」などの文言に連絡先電話番号を記載したSMSを消費者の携帯電話に送信します。

送信されるSMSの文面にはいろいろなパターンがあり、「DMM」などの名称についても、記載されているSMSとそうでないSMSの両方があります。

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。

² 本店所在地：東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー14F

【消費者の携帯電話に送付されるSMSの文面の例】

- 「有料コンテンツの利用料金の支払確認が取れません。本日中に連絡なき場合、訴訟手続きに移行します。至急ご連絡ください (XX-XXXX-XXXX)」
- 「webコンテンツの利用履歴があり退会確認が取れない為、料金が発生しております。至急に退会のご連絡をください。窓口 (XX-XXXX-XXXX)」
- 「有料動画閲覧履歴があり未納料金が発生しております。本日連絡なき場合、法的手続きに移行します。DMM相談窓口 (XX-XXXX-XXXX)」

なお、SMSではなく消費者の携帯電話に直接偽DMMから電話がある事例もあります。

(2) 偽DMMは、SMS記載の電話番号に電話してきた消費者に偽りの説明をします。

ア 有料動画サイトの未払料金があるなどと偽ります。

偽DMMは、SMSを見て不安を覚え、SMSに記載の電話番号に連絡してきた消費者に対し、前記1のような名称を名のり、

「今年の●月にサイトに入会しています。」

「サイト利用料●万円が未払になっています。」

「利用料金と延滞料金合わせて●万円が未払になっています。」

などと告げ、実際には有料動画サイトの未払料金等がないにもかかわらず、未払料金等が生じていると偽ります。

イ 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。

偽DMMは、同じ電話で消費者に対し、

「裁判の手続きをしています。」

「裁判にでもなったら、もっとお金がかかるので、すぐに支払った方が良いでしょう。」

「弁護士から、今週、内容証明郵便が送られます。」

「何度も請求しているのに支払われないので強制執行の手続きをしています。」

「今日中に支払えば、訴訟手続きは取り下げます。」

などと告げ、その日のうちに未払料金等の名目でお金を支払うよう求めます。

ウ 心当たりがないなどと反論する消費者に対しては、言葉巧みに説き伏せます。

偽DMMは、心当たりがない、登録もしていないし請求もされていないなどと反論する消費者に対しては、

「メールマガジンで請求しています。」

「サイト内にマイページがあります。マイページから請求しています。」

などと告げ、消費者は携帯電話の誤操作などにより未払料金等が発生してしまったのではないかと思ひ込んでしまいます。

エ 支払をちゅうちょしている消費者に対しては、一旦お金を支払えば、後でその全額又は大半が返金されると欺きます。

また、偽DMMは、

「未払料金を支払っても、サイトに登録しているだけで利用していないことが判

れば、9割の5万4千円が返金されます。だから一旦6万円支払った方が良い。そうしないと裁判沙汰になります。」

「一旦未払料金を支払っても、こちらが未払に備えて加入している保険会社が全額支払ってくれるので、後で全額返金できます。」

などと告げ、消費者がこれを信じて支払に応じている事例もあります。

(3) 消費者に対し、ギフト券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。

偽DMM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、特定の通販サイトで使用できるAmazonギフト券³や楽天ポイントギフトカード⁴といったギフト券（以下「ギフト券」と総称します。）をコンビニで購入し、すぐにそのギフト券に表示されたギフト券番号を電話で連絡するよう指示します。

1軒のコンビニだけでは必要な金額のギフト券を購入しきれず、複数軒のコンビニでギフト券を買い集める消費者もいます。偽DMMから、1軒だけでは足りないの、複数軒のコンビニで購入するよう指示された事例もあります。

(4) その後、他社のサイトにも未払料金があるなどと偽り、追加の支払いを求めます。

ギフト券のカード番号を連絡した消費者に対しては、偽DMMや、消費者が偽DMMの指示で掛けた電話に応答した弁護士と名のる者が、

「DMM以外にも4社から、サイト利用料金の未払いがあり、訴訟を起こされています。全部の訴訟を取り下げてもらうには●万円がかかります。」

「インターネットプロバイダ協会のブラック情報に登録されてしまっています。このブラック情報を削除しないと裁判沙汰になります。削除するには●万円を支払わなければなりません。」

「DMM以外にも3社のサイトに未払とその延滞金があり、総額●万円になっています。今日中に●万円支払えば、裁判手続を取り下げることができます。」、などと告げ、追加でお金を支払うよう求めてきます。

支払方法は、前記(3)と同じくギフト券による支払いを指示される場合がほとんどですが、現金を宅配便で送付するよう指示された事例もあります。

また、追加の支払に応じてしまった場合、更に別の名目でお金を支払うよう求めてくる事例があります。このような形で、偽DMMへの支払総額が100万円を超えてしまった事例も多数あります。

³ 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Amazonギフト券又はAmazonショッピングカードに記載されたギフト券番号。アマゾンサイト (<http://www.amazon.co.jp>) においてのみ使用できます。

⁴ 楽天株式会社（東京都世田谷区玉川 1-14-1）が発行し、全国のコンビニエンスストア等で購入できる楽天スーパーポイントのギフトカード。楽天会員IDでログインし、カード購入時に有効化されたカード記載のPIN番号を入力すれば、楽天グループの各種サービスサイトで使用できます。

3. 合同調査の実施

- 平成28年1月の消費者庁による注意喚起の後も依然として偽DMMによる消費者被害の発生・拡大がやまず、消費者の皆様は改めて注意喚起を行う必要があったことから、消費者庁は、消費者被害が特に多く発生している東京都と協力し、迅速かつ効率的に調査を行いました。

なお、東京都においても、東京都消費生活条例に基づく情報提供を行っています。
〔東京都のウェブサイト〕<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/>

4. 合同調査により確認した偽DMMに関する事実

- (1) 真正DMMは、有料動画サービスと無料動画サービスの両方を提供していますが、前者のサービスは会員登録を必要とし、前払方式であらかじめ利用料金を支払わなければ視聴することができず、後者は会員登録が不要で誰でも無料で視聴することができるものであり、いずれのサービスでも消費者に未払料金等が生じることはありませんでした。
- (2) 偽DMMが使用している名称及び電話番号は、名称については真正DMMが実際に使用しているものもそうでないものの両方があるものの、電話番号はいずれも真正DMMが使用しているものとは違いました。
- (3) 偽DMMの電話番号は多数存在しますが、消費者庁で調査した電話番号は、いずれも複数の電話回線転売事業者等を介した契約となっており、実際の使用者が容易に判明しないようになっていました。また、消費者庁からそれらの電話番号に電話をかけたものの、いずれも現時点ではつながりませんでした。

5. 消費者の皆様へのアドバイス

- **DMMの未払料金を支払えというのは詐欺の手口です。**真正DMMの動画配信サービスの利用により消費者に未払料金等が発生することはありませんので、こうした要求には絶対に応じないようにしましょう。
なお、真正DMMにおいても、同社をかたった詐欺等に関し、同社ウェブサイト
で注意を呼び掛けるなど消費者被害の防止のための取組を行っています。
〔真正DMMウェブサイトへのリンク〕 <http://www.dmm.com/>
- **「本日中に連絡がなければ訴訟に移行します。」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。
なお、訴訟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カード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。

なお、本件と同様の手口に関し、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払料金名目以外にも、ギフト券のカード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掛けています。

〔消費者庁による注意喚起〕 <http://www.caa.go.jp/caution/property/>

〔国民生活センター〕 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html

〔アマゾンジャパン合同会社〕

<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=201541660>

〔楽天株式会社〕 https://ichiba.faq.rakuten.co.jp/app/answers/detail/a_id/30859/

〔御注意ください〕

アマゾンや楽天のギフト券は、それぞれの通販サイトや提携する加盟店での買物に使用するためのものであり、規約等において転売等が禁止されています。

転売サイト等を通じた転売が行われている実態がありますが、転売されているギフト券の中には詐欺等により不正取得されたものも含まれています。アマゾンや楽天のウェブサイトでは、転売サイト等を通じて購入したギフト券やその番号が予告なく使用できなくなる場合があるとして、転売サイト等からギフト券やその番号を購入しないよう呼びかけています。

詳細は各社のウェブサイト、利用規約等を御確認ください。

- このような取引に関して不審な点があった場合は、お金を借りる前や支払う前に、消費生活相談窓口や警察に相談しましょう。

相談窓口の御案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等を御案内します。）

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