

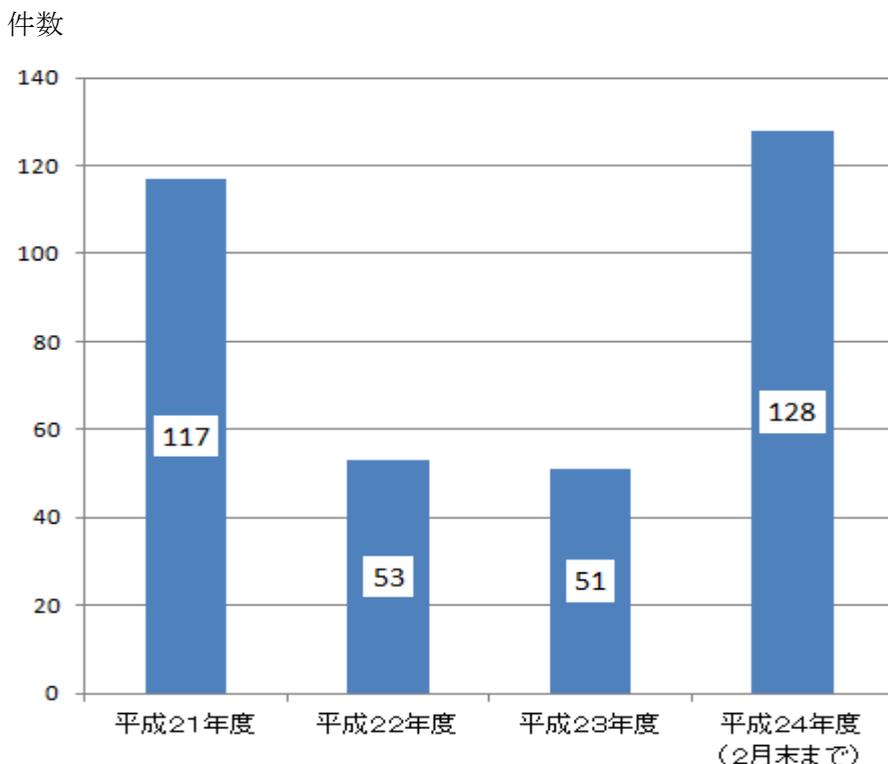
## 再び増加！架空請求のトラブル — 請求手段は電子メール —

身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブルは、ピークであった平成16年度には全国で約68万件と、消費生活相談全体の約35%を架空請求のトラブルが占めるという事態となっていました。その後、官民をあげた被害撲滅に向けた注意喚起の取り組みもあり、相談件数は順調に減少しました。

しかし、平成24年度に入り再び増加に転じ、八王子市も同様な状況となっています。(図1) 請求手段は電子メールで、請求名目も「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」「有料サイト利用料」などのデジタルコンテンツ(注)の料金が多くなっています。

業者に連絡をとったり、料金を支払ったりすることで、業者からの請求がエスカレートし、中には100万円以上支払ってしまったケースもあります。最近の相談事例や問題点を参考に、トラブルの未然防止にお役立てください。

図1. 架空請求に関する相談件数 (八王子市)



(注) デジタルコンテンツとは、

電子媒体やネットワークを通じてやり取りされる文字・画像・動画・音声・ゲーム等の情報全般またはその情報内容のこと



### 1. 相談事例(支払う前の相談)

- ①身に覚えのない最終通告メールが届き、業者に電話連絡をするよう求められている
- ②「受信拒否設定で督促メールが届かないため」、と見知らぬ業者から連絡を求められている
- ③心あたりのない「登録完了」メールが届き、退会処理をしたら料金を請求された

## 2. 相談事例(支払った後の相談)

- ①業者に電話をしたら、次々と費用を請求され、支払ってしまった
- ②退会処理のために、請求された料金を支払ったら、次々と料金請求メールが届いた
- ③架空請求の被害を取り戻したくて探偵業者にも支払ってしまった
- ④「支払えないなら親、兄弟に支払ってもらう、職場にも押しかける」と脅迫された

## 3. 相談からみられる特徴と問題点

- ①架空請求の名目が「デジタルコンテンツ」という形のないものになった
- ②請求手段が「電子メール」になり、より多くの人巻き込まれやすくなった
- ③消費者を不安にさせて、業者に連絡をとらせようとしている
- ④業者と連絡をとったり、1回支払ったりすると次々と請求がエスカレートする
- ⑤救済がより難しい宅配便や郵送等で現金を送らせる

## 4. 消費者へのアドバイス

- ①請求者に連絡しないこと
- ②利用した覚えがない請求は、支払わず無視すること
- ③パソコンのディスプレイに請求画面が貼りついた場合の復旧方法(画面を消す)は、「独立行政法人情報処理推進機構(IPA)」のホームページを参考にする
- ④消費生活センターに相談をする。悪質な場合は警察に相談をする



((独) 国民生活センターHPから引用)

## 消費生活パネル展「しなやかな生活とくらしの安全を考える」を開催

日時：5月5日(日)～16日(木) 午前8時30分から午後7時まで  
(ただし、6日は休み、土曜日・日曜日は午後5時まで)

場所：八王子駅南口総合事務所

主催：消費生活センター・消費生活啓発推進委員会



## 消費生活トラブルにあわないための6か条



昨今の悪質トラブルの手口は、複雑巧妙になっています。被害を防ぐための6か条を6回にわたり紹介しています。今月はその四です。

その四、契約内容は書面で確認!

業者の説明と契約書の内容が合っていないときや、内容が理解できないときは契約しないようにしましょう。

## 八王子市消費生活センター

相談受付日時：月～土曜日(祝日・年末年始を除く)

午前9時～午後4時30分

(相談専用電話)

相談は無料、秘密は厳守します。

**☎631-5455** \*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。

八王子市消費生活センター

〒192-0082 東町5-6 クリエイトホール 地下1階

