

消費者被害注意情報

201603号

平成28年12月28日
島根県消費者センター
福頼（注意情報発信について）
飯塚（相談事例等について）
Tel0852-22-5103 Fax0852-32-5918
E-Mail syohisen@pref.shimane.lg.jp

大手動画配信会社の名をかたる架空請求詐欺 島根県内でも相談が続いています！

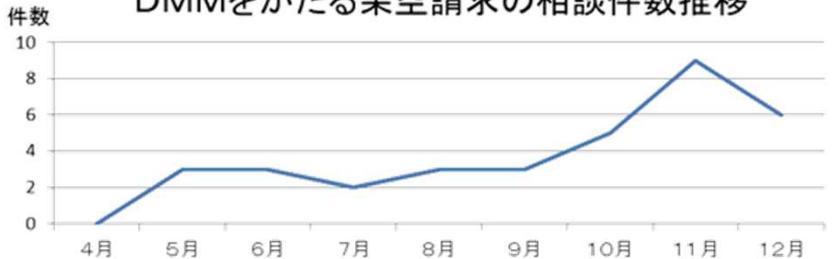
DMM、ヤフー、U-NEXTなど動画配信サービスを行う大手企業の名をかたる架空請求が全国的に発生しています。島根県消費者センターへの消費生活相談では、特にDMMを名乗る架空請求が秋から多発している状況です。

●島根県消費者センターへの相談件数

大手事業者をかたる架空請求についての消費者庁の注意喚起は、DMM（1月）、U-NEXT（7月）、ヤフー（12月）に関するものがあります。

島根県内では現在のところ、**DMMをかたるものがほとんど（4月～現時点：34件）**です。

DMMをかたる架空請求の相談件数推移



●島根県消費者センターに寄せられた相談事例を紹介します

<事例1>

ショートメッセージサービス（SMS）で「有料動画の視聴料金が未納、連絡がなければ法的措置を執る」との連絡があった。驚いて相手に連絡したところ、支払のためコンビニで電子マネーを購入するよう指示され、その番号を相手に教えた。

<事例2>

請求内容に覚えがないと伝えると「簡易裁判所で手続するので、12万5千円を一旦払うように。手続が終われば手数料を差し引いて11万3千円は返金する」と言われた。

●消費者のみなさんへのアドバイス

- ①彼らの目的は「**いわれのないお金を巻き上げること**」と「**個人情報**を収集して次の悪質商法に活かすこと」。覚えのない請求は**相手に連絡を取らないのが鉄則**です！
- ②**彼らの言うことは全部うそ**。「料金未納」「法的措置」などと消費者を慌てさせ、あの手この手でお金を払わせる詐欺です。

トラブル相談は消費者ホットライン

い や や
188

お近くの消費生活相談窓口につながります

悪質業者は心理操作技術のプロ、自分で相手をしようと思わず、まずは消費生活相談窓口や警察に相談して欲しいゾウ！



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

【参考】悪質業者の心理操作技術について

悪質業者は、消費者に「いわれのないお金」を払わせるために、心理操作の技術を駆使しています。今回の事例から読み取れることは……

①信用させる

大手事業者を名乗り、発信元がモバイル端末で送信先の携帯番号が分からないと送れないショートメールを使うことで、相手を信用させます。

でも、事業者名は詐称だし、発信元端末はいわゆるトバシの携帯（架空契約により実際の使用者の身元を隠して利用するもの、当然違法）だし、携帯番号を含む個人情報はどこから漏れているか分からない時代です。こんなものは信用の根拠にはならない、ということを理解してください。

②心の平静を失わせる

有料動画の視聴料が未納といわれたら、「何かの間違いでは？」と思う一方で、高額な延滞料を示されると不安になるもの。ましてやそれがアダルト動画で「法的措置を執る」なんていわれると、身に覚えがあろうとなかろうと不名誉な状況に陥ることを想像してしまい、第三者に知られずさっさと処理したい気持ちになるのもやむを得ないでしょう。

でも、ちょっと待って。既に悪質業者の術中にはまっていますよ？ 慌てさせ連絡させるのが悪質業者の最初の目的。相手に連絡するのではなく、まずは消費生活センターに相談してください。

③お金を払わせる

万一悪質業者に連絡すると、当然相手は「金を払え」といってきます。はやく処理したい一心でお金を払うのはアウト、なぜなら簡単にお金を出す消費者は彼らにとって絶好のカモなんですから。いろんな理由をつけて何度も繰り返し請求されることになっちゃいますよ？

④別の「解決策」で楽になりたいと思わせる

事例2が巧妙なのは、「覚えがないから払わない」という消費者に対して「公的機関で手続するため一時的にお金を払えば後で返金する、それで解決する」と思わせていること。冷静に考えればそんなわけがないんですが、不安な消費者はストレス解決の道筋が示されると（それで解決するなら……お金は戻ってくるんだし）という気持ちに誘導されてしまうんです。

相手は善人ではなく悪人、親切に見えてもそれは心理操作技術です。消費生活センターに相談して、悪質業者の罠を見破ろう！

【報道機関の方へ】 島根県消費者センターでは、悪質商法被害防止をはじめ消費者問題の解決改善につながる報道企画の取材に積極的に協力しています。どうぞお気軽に企画等をご提案ください。「企画の素材探し」にもご協力します。