

(2) 平成30年度の主な相談事例

《デジタルコンテンツ》

(事例1) (30代 男性)

スマートフォンに「退会処理がされておられません。45万円を支払って下さい。」という内容のメールが届いた。以前、無料のアダルトサイト等を見ていた時期があり、その時のものかもしれないと心配になり、「登録した覚えはない。」と返信したところ。退会手続きにコンビニで1万円の電子マネーを購入し記号を連絡するよう指示があり、従った。すると、「1万円の確認はできました。個人情報の削除に3万円の電子マネーを購入してください。」とメールが来た。この金額はまだ支払っていないが、どうしたらよいか。

【処理】

無差別に送り付けられた架空請求メールである。一度お金を支払っているので、今後同様の請求がある可能性があると説明。また、特殊詐欺の相談事例を紹介するとともに、ネットで調べた問題を解決するという興信所等へは連絡しないよう、注意を促した。

- ★メールやSMS (ショートメッセージサービス) で身に覚えのない請求を受けた場合は、絶対に連絡せず、無視しましょう。連絡してしまうと個人情報を聞き出され、裁判になるなど脅して、ありもしない高額な請求を受けてしまいます。
- ★不当な支払いのために、詐欺業者が「プリペイドカード (電子マネー) を購入し、カードに書いてある番号を教えろ」と指示する手口も横行しています。価値を交換されてしまうと被害回復は困難です。
- ★トラブルの相談窓口をインターネットで検索して電話したところ「こちらで解決してあげるが6万円かかる。」などという二次被害も発生しています。公共機関が運営している消費者センターに相談しましょう。

(事例2) (20代 男性)

スマートフォンで、検索をしていたら突然警告画面が立ち上がり「ウイルスに感染している。危険なのでソフトをダウンロードして、スマートフォン内の課金で支払うように。」と記載されているが、どうしたらよいか。

【処理】

サイトのある部分に触れると警告画面が立ち上がるように仕掛けてあり、スマートフォンがウイルスに侵されていると不安に陥らせることで、好ましくないアプリをダウンロードさせ、費用を支払わせるものであると説明。実際にはウイルスに感染しているわけではないので無視するよう、以後はアプリのダウンロードも注意深く行うよう助言した。

- ★警告が出ていても実際にウイルスに感染しているわけではありません。偽の警告画面を閉じるだけで問題は解消されます。画面が消せない場合は、ブラウザを強制終了するかパソコンを再起動してください。偽警告音や偽警告の表示画面が出て、あわててサイト上のサポート業者の窓口で電話をかけないようにしましょう。

《架空請求ハガキ》

(事例) (60代 女性)

本日、「総合消費料金未納分訴訟最終通知のお知らせ」というハガキが法務省の管轄支局の部署から届いた。本文には「この度、ご連絡致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。管理番号(わ) 965 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。」等と記載されている。急いで電話をしたが、つながらなかった。心あたりはないが、どうしたらよいか。

【処理】

何らかの名簿をもとに無差別に送り付けられた架空請求のハガキだと説明。被害の未然防止のため、周囲の人へも紹介していただくようお願いした。

- ★身に覚えのない訴訟案件に関するハガキを受け取った場合は、そのハガキに記載されている番号には絶対に電話せず、無視しましょう。
- ★訴状は、「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で直接手渡すことが原則となっており、郵便受けに投げ込まれることはありません。正式な裁判手続の通知がハガキで来ることはないため、法務省などの名称を装い裁判について記載されたハガキはすべて詐欺です。

《インターネット接続回線》

(事例) (60代 女性)

自宅に現在契約中の通信会社を名乗る者から「プロバイダを変えると料金が安くなります。」と勧誘の電話があり、プラン変更だと思い、その会社のHPにアクセスし、指示されるままに入力を行った。その後別の会社から「申し込みありがとうございます。」との通知が来た。その後別の会社に覚えがなかったので、契約していた会社に電話をしたところ、「別会社への転用契約になっている。」と言われた。契約書には、5年縛りの契約で、中途解約の場合は3万5千円かかると書いてあった。元の契約に戻したい。

【処理】

電気通信契約については、契約後8日以内であれば初期契約解除制度が利用できるため、同制度について説明。書面で初期契約解除の手続きを取るよう助言した。

- ★平成28年5月21日の改正電気通信事業法の施行に伴い、「初期契約解除制度」が導入され、契約書面の受領などの日から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除できるようになりました。ただし、クーリング・オフと違い、通信料や工事費など、一定範囲以内の支払はする必要があります。
- ★事例のように、大手通信会社の名称を名乗り、実際には代理店がインターネット接続回線の営業を行っていることがあります。契約を考える際は、いくらメリットを強調されてもその場で契約せずに、書面を交付してもらい業者名や契約内容についてしっかりと確認しましょう。