

「**法的手続き**に移行する」などと**SMS**を送る 「**アマゾン**」を名乗る**架空請求事業者**にご注意ください

都は消費者庁と合同で、アマゾンを名乗り、SMS(※1)で架空の会員料金の未払い等を請求する事業者(以下、架空請求事業者)について、消費者安全法及び東京都消費生活条例による調査を行いました。その結果判明した架空請求事業者の手口等について注意喚起します。

(※1) SMS：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

架空請求事業者が使用した名称

アマゾン株式会社、Amazonカスタマーセンター、
アマゾンサポートセンター、アマゾンお客様窓口、
アマゾンジャパンカスタマーセンター等

東京都で確認した手口の一例

会員登録の未納金が発生しております。本日中にご連絡なき場合、法的手続きに移行します。アマゾン03●●●●●●●●●●

本人確認をしますので、名前と生年月日を教えてください。

一度支払いをしてももらった後、返金されます。

支払わなければ裁判になりますよ。



①消費者のもとに突然SMSが届きます。消費者は内容に身に覚えがないものの、不安に思い記載の電話番号に連絡します。

②登録があるか確認する等と言って、個人情報聞き出します。また、数年間未納があるとウソを言い、支払いを求めます。

③「民事裁判をする」、「後で返金がある」などと告げて、コンビニでAmazonギフト券を購入し、番号を伝えるように言います。

消費者の方へ

- 不審な相手に連絡をとらないで！
SMSでの身に覚えのない請求は無視しましょう。相手に電話してはいけません。
- 支払請求には絶対に応じないで！
裁判をする等と脅し文句を言われても慌てて支払わないでください。
- 同様のトラブルでお困りの方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
☎03-3235-1155

【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課
電話 03-5388-3073

東京都消費生活条例第27条に基づく情報提供

1 事業者の概要

架空請求事業者 が使用した名称	アマゾン株式会社、Amazonカスタマーセンター、アマゾンサポートセンター、アマゾンお客様窓口、アマゾンジャパンカスタマーセンター等 (※2) (※3) (以下、「架空請求事業者」という。)
所在地	いずれも不詳

架空請求事業者が送信したSMSには電話番号以外に社名等の正確な発信者情報は一切記載されていないことなどから、所在や事業内容等の詳細は不明です。

(※2) 通販サイト Amazon.co.jp で商品の販売等を行う実在の事業者であるアマゾンジャパン合同会社（東京都目黒区下目黒1丁目8-1）、動画配信サービスの提供等を行う実在の事業者である Amazon.com Int'l Sales, Inc. (410 Terry Avenue North Seattle, WA 98109-5210, U.S.A.) 及びその関連会社は、本件とは全く無関係です。

(※3) 架空請求事業者と同名または類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

2 勧誘の手口の概要

- (1) 「会員登録の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。アマゾン株式会社 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇」などと記載したSMSを消費者の携帯電話に送信します。送信されるSMSの文面や「Amazonカスタマーセンター」などの名称には様々なパターンがあります。
- (2) SMSを見て不安を覚えた消費者がSMS記載の電話番号に電話をすると、架空請求事業者は、「本人確認をする」などと言い、氏名やメールアドレス等の個人情報から聞き出します。
- (3) 「有料動画サイトへの申込がありました。」「年間会費を滞納しています。」とウソを言って消費者を欺き、「裁判費用が〇万円かかります。」「2年前からの延滞料含め〇〇万円になります。」などと不安をあおり、その日のうちに支払うよう迫ります。
- (4) 消費者が身に覚えがない等と言うと、「一度支払いをしてもらおうと、〇〇〇〇協会から返金されます。」「間違って登録したのでしょうか。保険によって〇万円が戻ります」などと告げ、支払ったほうが厄介にならないと消費者に思わせます。
- (5) 架空請求事業者は支払い手段として、ギフト券**(※4)** 〇〇万円分をコンビニエンスストアで購入して、ギフト券に記載されている番号を伝えるように指示し、消費者はギフト券の番号を伝えてしまいます。
その際に「コンビニの店員が詐欺ではないですか、と聞いてくると思うので、詐欺ではないと答えてください。」などと怪しまれたときの対応を指示する場合があります。
- (6) なお、架空請求事業者は消費者が電話をしてから、ギフト券番号を伝えるまでの間、一度も電話を切らせないように巧みに誘導する機会が多く見受けられます。困惑した消費者に考える時間を与えず、公的機関に電話で通報されないようにしているものと考えられます。
- (7) 架空請求事業者は、その後も、他の有料会員サイトでも未払料金が生じているなどとして更に支払いを求めてくる場合があります。

(※4) Amazon Gift Cards Japan 株式会社（本社：東京都目黒区下目黒1丁目8-1）が発行するギフト券。アマゾンの通販サイト (<http://www.amazon.co.jp>) において使用できます。

3 東京都と消費者庁が確認した事実

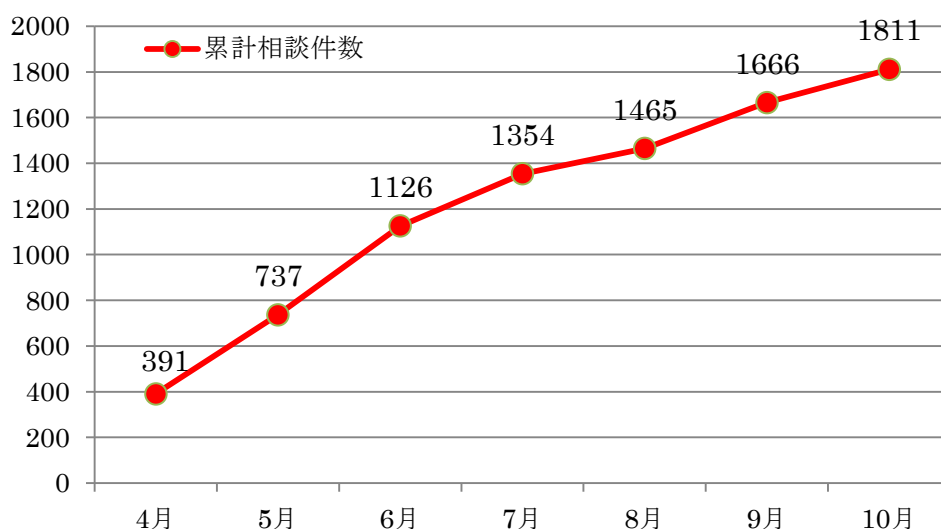
- (1) 実在するアマゾンジャパン合同会社とその関連会社は、本件とは全く無関係です。
- (2) 実在するアマゾンジャパン合同会社に確認したところ、関連会社である Amazon.com Int'l Sales, Inc. は動画配信サービスを行っており、クレジット決済による前払方式を採用しています。視聴契約の加入時や更新時にクレジット決済ができず一時的に未納料金が発生し、支払方法の更新を促す通知やEメールが送信されることはありますが、SMSでその未納料金を請求することはなく、未納料金の支払方法として利用者にギフト券を購入させてそのカード番号を連絡させることもありません。
- (3) 実在するアマゾンジャパン合同会社またその関連会社は会員登録の認証や配送の通知などでSMSを利用することはありますが、料金請求に関することでSMSを利用して消費者に連絡することはありません。
- (4) 架空請求事業者が使用している電話番号は、実在するアマゾンジャパン合同会社が使用しているものといずれも異なりました。また調査したそれらの電話番号の契約先はいずれも電話回線転売等を業とする事業者であり、同種の事業者を複数介すことにより、電話発信元の正体がわからないようにしていました。また現在は、各電話番号に架電しても、使用されていないなどの理由により、いずれもつながらない状態です。
- (5) 東京都及び消費者庁の調査した事例において、SMSには架空請求事業者の所在等を示す情報が一切なく、SMS記載の電話番号やギフト券の利用者からも架空請求事業者につながる事実は判然とせず、実体は不明です。

4 平成29年度都内におけるアマゾン等と名乗る架空請求事業者の相談概要

(平成29年10月31日現在)

相談件数	当事者平均年齢	平均請求額
1,811件	54歳 (14歳～89歳)	28.4万円 (最高：約860万円)

<都内消費生活センターに寄せられた相談件数> (注)



(注) 各月の相談件数は速報値であり、今後増加する可能性がある。

5 合同調査の実施

本件は、消費者被害が急速に拡大していることを踏まえ、早期に注意喚起を行う必要があったため、東京都は、消費者庁と協力して消費者安全法及び東京都消費生活条例に基づき、迅速かつ効率的に調査を行いました。

6 本件についての消費者庁の注意喚起情報

<http://www.caa.go.jp/caution/property/>

7 過去に東京都が行った架空請求に関する情報提供

- SMS で身に覚えのない未払い料金を請求する架空請求事業者「偽ヤフー」にご注意ください

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/shobun161222.html>

(平成 28 年 12 月 22 日)

- 都内相談 2,000 件超！「偽 DMM」にご注意ください

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/shobun170228.html>

(平成 29 年 2 月 28 日)

8 本件に関連した東京都の注意喚起情報

1	件名	偽ヤフーの架空請求に注意しよう！	(平成 29 年 9 月 19 日)
	URL	http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/170919.html	
2	件名	サーバ型プリペイドカードの悪用に注意	(平成 28 年 5 月 2 日)
	URL	http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/trouble/trouble54-prepaidcard-160601.html	
3	件名	インターネット専用プリペイドカードの悪用に気を付けて！	(平成 26 年 12 月 19 日)
	URL	http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/141219.html	

9 東京都の架空請求対策

都は下記ホームページ「東京くらしWEB」にて架空請求を受けた方からの通報を受け付けています。ご通報いただいた内容は、同ホームページの架空請求事業者一覧ページでの情報提供、架空請求を行うメール等送信事業者・サイトの運営事業者に対する取締等に活用いたします。また、同ホームページでは本件のような事例も含め、架空請求の手口・対処方法をわかりやすく解説しています。

■ 「東京くらしWEB」⇒「架空請求対策（STOP！架空請求！）」

→<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/>

※SMSによる架空請求の通報はこちらからお願いします。

→http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/report1_sms.html