

新宿区 くらしの情報

2019年1月号 編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834

知っておきたい 最近の悪質商法!!

近頃の悪質商法の手口は巧妙化していて、誰でも被害にあう恐れがあります。全国の消費生活センターへの相談が最近急増している「架空請求」や2018年度も数多く発生した災害に便乗した悪質商法や保険金を狙った住宅修理サービスなどについて、お知らせします。

架空請求の相談が急増しています
心当たりのないハガキや
メール・SMSに反応しないで!

国民生活センターで入手した実際の
ハガキやSMS見本 ■■■※マスキング済

↓ ハガキ (2018年4月2日確認)

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしく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 (■■■) **ひらがな1字** **数字3桁** 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。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び不動産、不動産の差し押さえを強制的に執行させていただきますので、裁判所執行官による執行証書の交付をご承諾いただきますようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問合わせ下さい。尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年4月1日

法務省管轄支局 民間訴訟告知センター
東京都千代田区霞が関2丁目■■■■■■■■■■
取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-■■■■■■■■■■
受付時間 9:00~20:00 (日、祝日を除く)

コンテンツ利用料金の精算確認が取れません。本日で連絡なき場合には法的手続きに移行致します。

← 実在する事業者名
(03-■■■■■■■■■■)

↑ SMS (2018年4月11日確認)

全国の消費生活センター等には架空請求に関する相談が寄せられており、2016年度は約8万件でしたが、2017年度は約18万件で2倍以上に急増し、特に50歳以上の女性からの相談が増えています。内容を見ると、「身に覚えのない料金を請求する電子メール・SMS(ショートメッセージサービス)が届いた」「未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始すると書かれたハガキが届いた」「未納料金があると電話がかかってきた」などの相談が寄せられています。

詐欺業者は様々な方法で消費者にお金を支払わせようとしています。支払方法も口座への振込だけではなく、消費者をコンビニに行かせてプリペイドカードを購入させ、カード番号をだまし取る場合や、詐欺業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニのレジでお金を支払わせる場合など、様々な方法が使われています。

【事例】「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」のハガキが届き、相手から言われた支払番号で取り下げ料を支払った。

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と記載されたハガキが届き、消費者が利用した会社から訴状が提出されたと記載されていた。裁判取り下げ期日が当日の日付だったので電話をしたところ、取り下げ担当窓口で国選弁護士を名乗る者を紹介され、その弁護士に「取り下げ料10万円をすぐに支払うように。他人には絶対言わないように」と言われた。弁護士の指示通りコンビニで支払番号を伝えて10万円を支払った。……

【アドバイス】

1. 未納料金を請求されても、すぐに相手に連絡しないように。
2. コンビニに行くように指示されても、決して応じないように。
3. 不安に思ったり、トラブルにあった場合には、すぐに新宿消費生活センター (03-5273-3830) や、警察 (警察相談専用電話：#9110) へ相談しましょう。

国民生活センターで入手した実際のハガキに記載されていた住所を調査したところ、記載されている番地は存在しませんでした (2018年4月12日確認)。

災害に便乗した悪質商法

地震、大雨などの災害時には、それに便乗した悪質商法が多数発生しています。悪質商法は災害発生地域だけが狙われるとは限りません。災害に便乗した悪質な商法には十分注意してください。

また、義援金詐欺の事例も報告されています。義援金は、たしかな団体を通して送るようにしてください。

過去の災害発生時に寄せられた相談事例

工事、建築

- 日に3～4回訪問され、屋根の吹き替え工事契約を迫られた
- 屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りすると言われ高額な契約をさせられた
- 豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった
- 雪下ろし作業後に当初より高い金額を請求された

寄付金、義援金

- ボランティアを名乗る女性から募金を求める不審な電話があった
- 市役所の者だと名乗る人が自宅に来訪し義援金を求められた

災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

- 屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うと言う業者が信用できない
- アンケートに答えたら補償金が受け取れると言われた



消費者へのアドバイス

工事、建築

- 修理工事等の契約は慎重に。
- 契約を迫られても、その場では決めないで。
- 契約後でも、クーリング・オフができる場合がある。

寄付金、義援金

- 不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断って。
- 金銭を要求されても、決して支払わない。
- 公的機関が、電話等で義援金を求めることはない。
- 寄付をする際は、募っている団体等の活動状況や用途をよく確認。

相談窓口を利用しましょう

不安に思ったり、トラブルにあった場合には、すぐに新宿消費生活センター（03-5273-3830）や、警察（警察相談専用電話：#9110）へ相談しましょう。

参考資料

国民生活センター

速報！架空請求の相談が急増しています http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180420_1.html
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180420_1.pdf

ご用心 災害に便乗した悪質商法 http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html

「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html

「保険金使える」と勧誘する住宅修理サービスのトラブル

全国の消費生活センター等には「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」など「保険金使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が多く寄せられています。

国民生活センターでは、2012年に同様のトラブルに関する注意喚起を行いました。その後も相談件数は増加傾向が続いており、**2017年度は2008年度に比べて30倍以上増加しています**。また、60歳以上の消費者が当事者となっている相談が多く占めています。

相談事例

- 【事例1】 申込時に手数料に関する説明がない
- 【事例2】 クーリング・オフをしたところ、手数料は支払うようにいわれた
- 【事例3】 保険金が少なくすぐに工事を頼めないと言ったら違約金を請求された
- 【事例4】 保険金が支払われた後、事業者が修理工事を始めない
- 【事例5】 うその理由で保険金を請求すると言われた
- 【事例6】 修理の必要がないのに、不具合があるかのように言われた



相談事例からみる問題点

1. 自己負担がないことを強調し、契約の内容や手数料・違約金の説明が不十分。
2. 見積もりと違う工事をされたり、修理内容がずさんなことも。
3. 保険会社にうその理由で保険金請求が行われている。
4. 屋根に細工をしたり、クーリング・オフをさせないようにしたりする悪質な場合も。

消費者へのアドバイス

1. 保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約をしないこと。
2. 保険契約の内容や必要書類を確認し、まず保険会社に相談すること。
3. うその理由で保険金を請求することは絶対にやめること。
4. 不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談すること。

消費者生活センターからのお知らせ

講座・イベント情報

みなさまのご参加をお待ちしています。

講座・イベント名	講師	日時・会場	費用	主催	申込み・問合せ
2月学習会 大気汚染と気管支喘息との因果関係について	嵯峨井 勝氏 (つくば健康生活研究所代表)	2月9日(土) 13:30～15:30	500円	暮らしを 考える会	暮らしを考える会事務局 FAX: 3203-2951
3月学習会 健康食品で被害に合わないために ～貴方の肝臓は大丈夫?～	植田 武智氏 (ジャーナリスト)	3月6日(水) 13:30～15:30	500円	暮らしを 考える会	暮らしを考える会事務局 FAX: 3203-2951
海を汚染する マイクロプラスチック	高田 秀重先生 (東京農工大学環境資源科学科)	2月21日(木) 新宿リサイクル活動センター 10:00～12:00	無料	新宿区・新 宿区消費者 団体連絡会	往復はがきかFAXに「2月21日講座 希望」・住所・氏名・電話を記入して 新宿区消費生活センターへ(締切 2月8日) 空きがあれば当日入場可

●平成30年度新宿区消費生活シンポジウムを開催しました。●

平成30年12月8日(土)に新宿区立牛込笹塚区民ホールで、新宿区消費生活シンポジウムを開催しました。

今年は「新宿からの発信“SDGs”(持続可能な開発目標)～あなたの選択で世界を変える～」というテーマで、横浜国立大学名誉教授の西村隆男氏による基調講演をはじめ、民間企業、教育、行政の立場の方によるSDGsの実現に向けた取組についてのパネルディスカッションを行いました。参加した方々にとって、持続可能なより良い社会の実現に向け、自らの消費生活について考えを深める機会となりました。

また同時に開催された消費者団体等によるパネル展では、多くの方々が熱心にパネルをご覧になっていました。お配りしたフェアトレード(公平貿易)バナナも好評でした。

●熱心な議論が行われたパネルディスカッション



●消費者団体等によるパネル展



振り込め詐欺撃退の強い味方

自動通話録音機を無料で貸し出し中

オレオレ詐欺や還付金詐欺等の振り込め詐欺が多発しています。振り込め詐欺では、犯人から電話で連絡があることが多いため、なるべく犯人との接触(会話)をなくすことが効果的です。

電話と電話線の間に接続することで、着信時に警告メッセージが流れ、通話内容を録音する「自動通話録音機」を新宿区危機管理課と区内4警察署で無料で貸し出します。

※区内在住でおおむね65歳以上の方のいる世帯が対象です。

申込み 新宿区危機管理課 03-5273-3532

牛込警察署 03-3269-0110 新宿警察署 03-3346-0110

戸塚警察署 03-3207-0110 四谷警察署 03-3357-0110



消費者トラブル
ひとりで悩まず すぐ相談
消費者ホットライン

イヤヤ
188



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

PCの偽セキュリティ警告に注意!

インターネットを使用中に、いきなりポップアップで「ウイルスに感染している」と警告画面が現れて、慌ててパソコンのセキュリティソフトやサポート契約をしてしまったという相談が多発しています。実際はパソコン自体には問題がないのに、「〇個のウイルスとスパイウェアを検出しました」「この重要な警告を無視しないでください」などと表示され、パソコンに不慣れな者を不安にさせ契約をさせるのが目的です。

Q 突然の警告音と共に、「お使いのコンピューターはウイルスに感染しています!」という警告表示画面が出た。自分が使っているソフト会社のロゴマークがあって信用してしまった。サポート先として電話番号表示があったので電話をすると、外国人らしき人が出た。片言の日本語で遠隔操作のサポートをすると言うので、遠隔ソフトのインストールをした。しばらく遠隔処理をしたうえで、年間のサポート契約も持ちかけられ、クレジットカード情報を入力してしまった。8万円もする高額な契約となった。事後、家族から詐欺じゃないかと言われ相談した。

A 事例のような相談が多発しています。偽の警告で不安にさせ、不要なセキュリティソフトを購入させたり、高額なサポート契約をさせるという手口です。

「ウイルスに感染している」という表示は偽物です。ロゴマークの企業とも全く無関係です。この表示は、ウェブサイトに広告と同じ要領で仕組まれた表示にすぎません。したがって、この段階では画面を閉じれば問題なく済むのですが、多くの場合画面を閉じることができないようになっているので、Internet Explorerを利用している場合は再起動をするか、「タスクマネージャー」を起動して「タスクの終了」をすればよいようです。

正規のセキュリティソフト会社は、このような手法での警告表示などはしません。したがって、こうした偽警告が多発していることを知ったうえで、電話をかけない、不明なソフトは安易にインストールしない、という注意力が肝心です。どのようなウェブサイトにこうした仕掛けがされているのかを予め知ることはできませんから、怪しいサイトには行かない、怪しい広告バナーをクリックしない等の心がけも大事でしょう。

ソフトをインストールした場合は、ソフトをアンインストールするか、PCに何かしらの影響がある可能性を考えると、サイバーセキュリティの専門機関であるIPA(*)では、インストールする前の状態に『システムの復元』をするよう推奨しています。(*)IPA=独立行政法人情報処理推進機構

クレジットカードで支払った契約については、これまで消費生活センターに寄せられた相談においては、早い段階であれば返金されたケースもあります。ただ、相手は海外の業者であるために、日本国内の業者のように直接電話で交渉することができません。解約については、地域の消費生活センターや国民生活センターのホームページ内の越境消費者センター*で助言やサポートをしています。被害に遭ったら放置せずに、すぐに相談しましょう。

国民生活センター越境消費者センター ⇒ URL <https://www.ccj.kokusen.go.jp>

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) ⇒ URL <https://www.ipa.go.jp>

*越境消費者センターとは、海外サイトとの取引 (BtoC) 専門のWEB相談窓口



相談員コラム

増えていく 困ったメール

総務省のデータによると、2017年における個人のスマートフォンの保有率は60.9%とのこと。ここ数年における増加率は爆発的といえる状況です。そうした中、悪意のある困ったメールも急増していますね。

例えば、請求書を装った添付ファイル付きのマルウェアメールや、スマホにショートメッセージ(SMS)で来る実在する企業名を騙った架空請求メール。この手はまだ序の口で、昨年びっくりしたのは、宅配便業者を騙ったSMSが届き、アプリをインストールさせられると、自分のスマホから同様なSMSを多数の人に送信されてしまうもの、さらに、「あなたがアダルトサイトを見ている姿を録画した。ばらされたくなければ仮想通貨で金銭を払え。」という新しいパターンの詐欺メールです。どんどん増える困ったメール。今年も十分注意してくださいね。次はあなたのスマホに来るかも。



商品購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎3階

相談日 月~金曜日(祝日等を除く)

▶ 電話相談=午前9時~午後5時 ▶ 来所相談=午前9時~午後4時30分