

平成 30 年 10 月 31 日

架空請求において「かたられている側の事業者」が消費者被害の拡大防止のために行っている取組について

消費者庁は、架空請求において「かたられている側の事業者」と意見交換を行いつつ、これらの事業者と連携し、架空請求被害の拡大防止の推進に向けた取組を行っています。

この度、「架空請求対策パッケージ」（平成 30 年 7 月 22 日消費者政策会議決定）の一環として、架空請求における「かたられている事業者」であるアマゾンジャパン合同会社及びその関連会社（以下併せて「アマゾン」といいます。）並びにヤフー株式会社の取組についてまとめましたのでお知らせいたします。

他の事業者及び消費者におかれましては、架空請求被害の拡大防止のため、これらの事業者の取組を参考にいただければ幸いです。消費者庁は、今後とも、各事業者と連携し、架空請求被害の拡大防止に向けた取組を推進していく所存です。

○アマゾンの取組

- ・ Amazon.co.jp 内のヘルプトップページに、消費者に対し注意を促すメッセージを表示。

URL:<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html>



Amazon.co.jpを装い、お客様の情報を不正に取得する詐欺が発生しています。不審なEメールやSMSなどが届いた場合、絶対に添付ファイルやリンクを開かず、記載された電話番号には連絡しないでください。詳しくは、[こちら](#)をご覧ください。

- ・ Amazon.co.jp において商品の購入等に利用できるギフト券の販売方法を説明したウェブサイトにおいて、トップページにおけるバナー広告や特設ページを通じてギフト券詐欺に対する注意喚起を実施。

URL:<https://www.amazon.co.jp/%E3%82%AE%E3%83%95%E3%83%88%E5%88%B8/b?ie=UTF8&node=2351652051>



「**有料サイト未納料金**」の支払いのために

ギフト券を買おうとしていませんか？

その場合は**詐欺**の可能性があります。

あわてて支払わずに、警察・消費者ホットライン(Tel188)などに連絡してください。

> [詳細はこちら](#)



URL: https://www.amazon.co.jp/Amazon-%E3%82%AE%E3%83%95%E3%83%88%E5%88%B8-%E8%A9%90%E6%AC%BA/b/ref=gc_lpt3_inv_fraud2?ie=UTF8&node=4048518051&pf_rd_m=AN1VRQENFRJN5&pf_rd_s=merchandised-search-leftnav&pf_rd_r=ECFGM4HB36XG4CWE8AE8&pf_rd_r=ECFGM4HB36XG4CWE8AE8&pf_rd_t=101&pf_rd_p=541c6749-5f43-40bc-adc5-283369fa5509&pf_rd_p=541c6749-5f43-40bc-adc5-283369fa5509&pf_rd_i=2351652051

ギフト券詐欺にご注意ください

お客様への注意喚起

SMS(ショートメール)、Eメール、電話、はがきなどで請求された有料サイトの未払料金や訴訟取り下げ費用などを支払うために、ギフト券を購入しようとしていませんか。その場合、**詐欺**の可能性があります。少しでもおかしいと思う場合は、あわてて支払わずに、警察・消費者ホットラインTEL:188などに連絡してください。

詐欺の被害に遭わないために

- Amazon.co.jp(Amazonサイト)以外での商品の購入代金、サービス利用料、手数料などをAmazonギフト券で支払うことはできません。Amazonギフト券を購入するように案内された場合は**注意が必要**です。
- Amazonギフト券は、Amazon.co.jp(Amazonサイト)でのお買い物のみにご利用頂くものです。Amazonサイト外でのお支払いでのご利用は、[Amazonギフト券細則](#)違反となりますので、ご注意ください。
- 知らない人物や不審な人物に、Amazonギフト券番号を絶対に教えないでください。**詐欺犯にギフト券番号を教えると、その金額をだまし取られてしまいます。「ギフト券番号」とは、カードの裏面、シートの表面、Eメールに記載されている英数字の番号です。
- SMS、Eメール、電話などを通じた**不審な連絡や勧誘**には**応じず、無視**してください。
- Amazonギフト券の裏面などにある詐欺に関する注意事項もご確認ください。

- ・ **カスタマーサービスにおいて、消費者からの問合せに対して、受信したSMSはアマゾンからのメッセージではないとして、記載の電話番号に連絡しない旨を案内。**

- ・ **ギフト券の裏面に、詐欺業者の可能性を示唆する警告文を記載。**

例：Amazon ギフト券（カードタイプ）裏面の詐欺に関する注意事項



- ・ コンビニエンスストアのキオスク端末（マルチコピー機）の画面でギフト券を購入する際、詐欺業者の可能性を示唆する警告文を表示。

詐欺にご注意

- ・ ギフト券番号を、電話・FAX・メールするように要求されたら、詐欺業者の可能性が**あります**。
- ・ あわてて支払わずに警察・消費者ホットライン(電話番号:188)などに連絡してください。

詐欺業者の典型的手口

- ・ アダルトサイト会費
- ・ ニセ副業サイトの、ポイント購入や初期費用（ブログなどに広告を出している詐欺業者も存在します）
- ・ 懸賞・宝くじなどの当選受取に、費用が必要
※期日までにお支払いが無い場合は訴訟する旨、弁護士を装って要求するケースもあり

- ・ コンビニエンスストア大手3社の協力を得て、全国の販売店舗において、バリアブルカード（注）のギフト券を販売するフックにギフト券詐欺について注意喚起する警告文言（いわゆるPOP）を設置。

（注）購入者が1,500～50,000円の間で自由に利用金額を決められるカード



○ヤフー株式会社の取組

- ・ ヘルプセンターに消費者庁及び東京都の実施した注意喚起のウェブサイトへのリンクを掲載。

URL:<https://www.yahoo-help.jp/>

当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。

「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」などの名をかたり、ショートメールや電話で架空の請求を行う事例が発生しています。Yahoo! JAPANには、そのような窓口はなく、請求についてショートメールや電話でご連絡することはありません。

以下の消費者庁、東京都からのお知らせ、およびヘルプページをご参照ください。

- ヤフー株式会社をかたる事業者に関する注意喚起（消費者庁）
- 架空請求事業者「偽ヤフー」にご注意ください（東京都 東京くらしWEB）
- 利用した覚えのない利用料金の請求が来た（ヘルプページ）

- ・ ヘルプセンターに「利用した覚えのない利用料金の請求が来た」との項目を設け、架空請求を受けた際は「お金を払わない」、「連絡を取らない」などの説明や相談窓口へのリンクを掲載。

URL:https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/p/533/a_id/43786

■架空請求を受けたら

- ・ **お金を払わない**
身に覚えのない利用料金を支払う必要は一切ありません。また、一度支払ってしまうと、新たな請求を受ける可能性が高いです。**お金は絶対に支払わない**でください。
- ・ **連絡を取らない**
架空請求メールの送信者は、たいていの場合、メールアドレス程度の個人情報しか持っていません。しかし、メールに返信したり、電話やファクスで問い合わせをしたりすると、自分の連絡先を相手に知らせることになってしまいます。無差別に送られてくるメールに対する最も良い対処方法は、**無視**することです。SMS(ショートメッセージサービス)についても同様です。SMSに書かれているヤフーの電話番号が虚偽のものであることがあります。その場合、電話をしてしまうとヤフーの社員を騙る者につながり、未払い料金支払の名目でギフトカードなどを購入させ、そのカード番号を教えるよう要求される恐れがあります。

- ・ Yahoo!メールヘルプに「迷惑メールが届いたときの対処方法」との項目を設け、迷惑メールを受信したときは「迷惑メールに返信しない」、「迷惑メール内に記載されているURLにアクセスしない」、「迷惑メールに添付されたファイルを開かない」といった説明等を掲載。

URL:https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/p/622/a_id/80681

迷惑メールが届いたときの対処方法

注意

迷惑メールが届いたとき、まず、以下の3点を必ず守ってください。

- ・ 迷惑メールに返信しない
- ・ 迷惑メール内に記載されているURLにアクセスしない
- ・ 迷惑メールに添付されたファイルを開かない

迷惑メールに返信などしてしまうと、迷惑メール送信者(スパム業者など)にあなたの存在を知らせてしまい、より多くの迷惑メールが送られてくるようになることもあるので、気を付けましょう。

- ・ セキュリティセンターに「当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。」との項目を設け、迷惑メールを含む不正メールを受信したときは「開かずに削除しましょう。」などの説明を掲載。

URL:<https://security.yahoo.co.jp/news/0005.html>

当社をかたるフィッシングメール、不正メールにご注意ください。

当社名や当社ロゴを悪用し、フィッシングサイトや不正サイトに誘導しようとしたり、個人情報を入力させて返信させようとしたりする不正メールが確認されています。

2018年10月2日頃より、下記件名の不正メールが確認されています。メール本文にフィッシングサイトへのリンクがあります。

件名：Yahooアカウントがブロックされました

不審なメールを受信した場合には、開かずに削除しましょう。

フィッシング詐欺や不正メールかどうかの判断が難しい場合には、メール内のリンクはクリックせず、普段使っているブラウザの「お気に入り（ブックマーク）」や検索サイトから目的のウェブサイトへアクセスしましょう

- ・ Yahoo!ウォレットのお知らせページに「「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN 相談窓口」をかたる架空請求メールにご注意ください」との注意喚起のお知らせを掲載。

URL:https://wallet.yahoo.co.jp/notice/archives/20170721_01.html

「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」をかたる架空請求メールにご注意ください

2017年07月21日

いつもYahoo!ウォレットをご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在「ヤフー相談窓口」「Yahoo! JAPAN相談窓口」などの名をかたり、SMSや電話で架空の請求を行う事例が発生しています。

Yahoo! JAPANには、そのような窓口はなく、サービスご利用料金の請求に関するご連絡にSMSを利用したり、ご利用料金のお支払い手段として、お客様にギフトカード番号をご連絡いただくことはございません。

また、弊社よりお客様へ電話連絡を促すこともございませんので、SMSに記載の電話番号には絶対に電話しないようにご注意ください。

詳しくは以下の消費者庁、東京都からのお知らせ、および弊社ヘルプページをご参照ください。

■[ヤフー株式会社をかたる事業者に関する注意喚起（消費者庁）](#)

■[架空請求事業者「偽ヤフー」にご注意ください（東京都 東京くらしWEB）](#)

■[利用した覚えのない請求メールが来た（ヘルプページ）](#)

- ・ 架空請求に関連したキーワードが検索された際に、「消費者ホットライン188」の案内ページを検索結果表示画面の上位に表示。

✕
🔍 検索
+ 条件指定

約66,900,000件

検索ツール ▾

🔍 [消費者トラブル 事例](#) [消費者トラブル 総合センター](#) [消費者トラブル 若者](#)
で検索

消費者トラブルにあったときは - 消費者庁

消費者ホットライン188(局番なし)
商品やサービスなど、消費生活で困ったときに、相談先がわからない場合は、
ホットラインにいつでもご連絡ください。身近な相談窓口をご案内いたします。
[<国民生活センター>全国の消費生活センター窓口はこちらでご確認ください。](#)

(参考)

- ・ 「架空請求対策パッケージ」(平成30年7月22日消費者政策会議決定)(消費者庁ウェブサイト)

URL: http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_016/

公表内容に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課財産被害対策室
電話 03-3507-9187