

平成 28 年 1 月 18 日

SMS を用いて有料動画サイトの未払料金名目等で金銭を支払わせようとする 「株式会社DMM.com をかたる事業者」に関する注意喚起

平成 27 年 5 月以降、消費者の携帯電話に「DMM：有料動画の閲覧履歴があり、登録解除をその日のうちに事業者に連絡しないと身辺調査及び強制執行の法的措置に移行する。」などと書かれたSMS（ショートメッセージサービス）（注1）を送信し、連絡してきた消費者を威迫して有料動画の未払料金等を請求する事業者に係る相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査したところ、「株式会社DMM.com をかたる事業者」（以下「A社」といいます。）との取引において消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（威迫して困惑させること）（注2）を確認したため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

（注1）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

（注2）契約の締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫して困惑させること。

【相談事例】

- ① 消費者の携帯電話に、発信者名が「DMM」と表示される「有料動画の閲覧履歴があり、登録解除をその日のうちにA社に連絡しないと身辺調査及び強制執行の法的措置に移行する。」などと身に覚えのないことが記載されたSMSが送信されてきます。
- ② SMSを見て、不安を感じた消費者がSMS中に記載された連絡先（A社）に連絡すると、A社は動画配信サイトの運営等を行っている株式会社DMM.comをかたって、有料動画の閲覧履歴があると欺き、消費者に対して有料動画サイトの未払料金等と称して金銭の支払を要求し、支払方法として大手通販サイトのギフトカード（詳細については後述）（以下「ギフトカード」といいます。）をコンビニエンスストア等で購入し、ギフトカードのカード番号等をA社に伝えるように指定してきます。
- ③ 消費者は、不安感等から、A社の要求に応じ、コンビニエンスストア等に行って、ギフトカードを購入します。
- ④ 消費者はA社に対して、ギフトカードの裏面に記載されているカード番号等を伝えてしまい、結局のところA社の要求する金銭を支払ってしまいます。（図1参照）

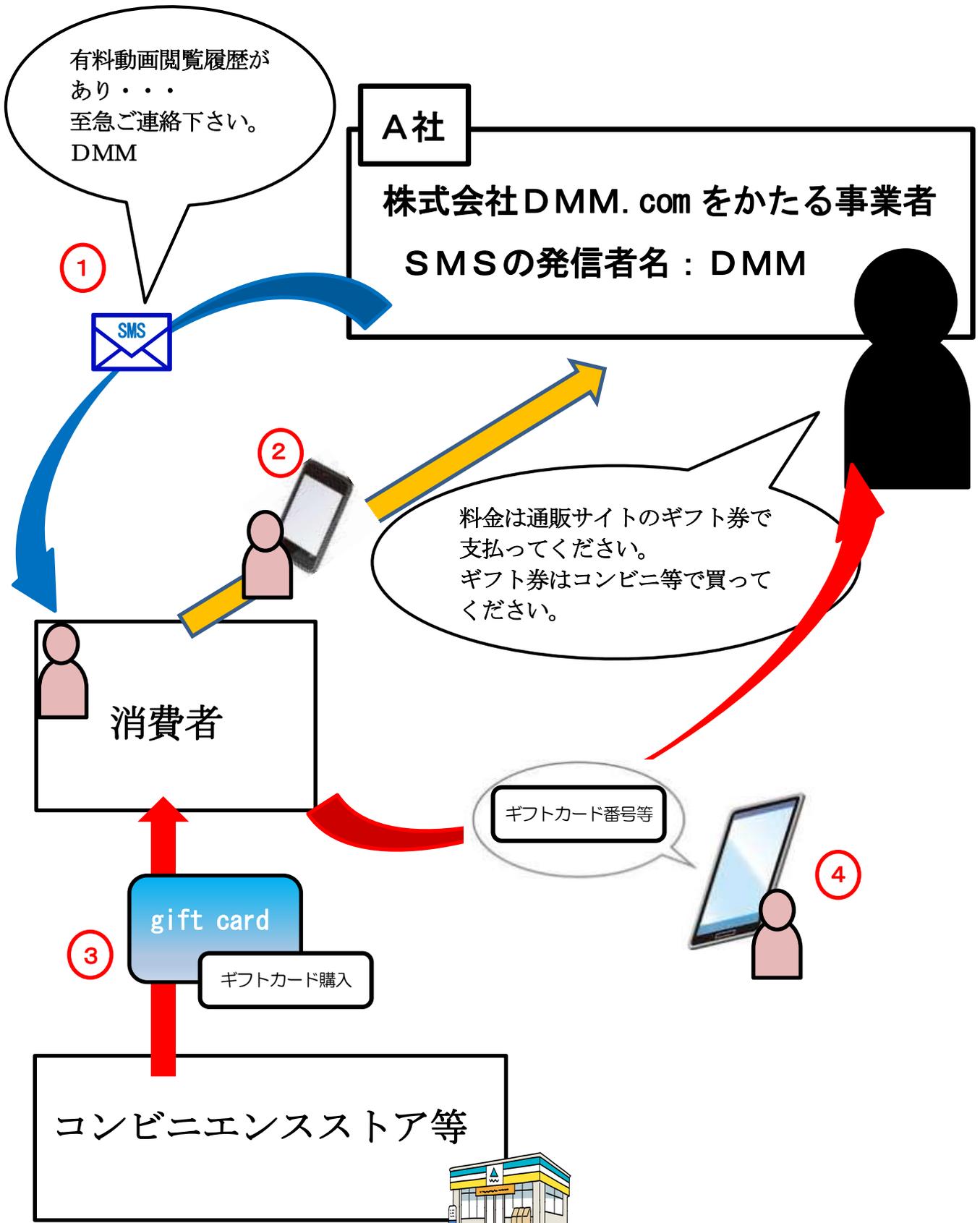
【消費者へのアドバイス】

- 事業者が消費者に「ギフトカードを購入して、カード番号等を教えてほしい。」などと依頼するのは詐欺の手口です。
発信者が「DMM」と表示されるSMSで「有料動画サイトの閲覧履歴があり・・・至急ご連絡ください。」などと送られてきても電話を掛けてはいけません。また、ギフトカードを購入したり、カード番号等を教えたりすることは絶対にしないようにしてください。
- 身に覚えのない有料サイトの料金請求には応じないようにしましょう。
- このような勧誘電話に関して不審な点があった場合は、消費生活相談窓口（消費者ホットライン電話番号188）や警察（電話番号#9110）に相談しましょう。

本件に関する問合せ先

消費者庁 消費者政策課 財産被害対策室
TEL：03(3507)9187 FAX：03(3507)9287

図1



SMSを用いて有料動画サイトの未払料金名目等で金銭を支払わせようとする 「株式会社DMM.comをかたる事業者」に関する注意喚起

平成27年5月以降、消費者の携帯電話に、「DMM：有料動画の閲覧履歴があり、登録解除をその日のうちに事業者連絡しないと身辺調査及び強制執行の法的措置に移行する。」などと書かれたSMS（ショートメッセージサービス）を送信し、連絡してきた消費者を威迫して有料動画の未払料金等を請求する事業者に係る相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査したところ、「株式会社DMM.comをかたる事業者」（以下「A社」といいます。）との取引において消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（威迫して困惑させること）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

1. 事業者の概要

名 称	DMM（SMSの発信者名）
所 在 地	不詳
事 業 内 容	自称動画配信サイト等の運営

※ 株式会社DMM.com及びそのグループ会社等が提供している各種サービスや、同名又は類似の事業者と間違えないよう御注意ください。

2. 具体的な勧誘事例

【事例1】

- (1) 平成27年9月中旬ころ、A社から消費者の携帯電話にSMSが届いた。「最終通告です。有料動画閲覧履歴があり、登録解除の連絡を本日頂けない場合、身辺調査及び強制執行の法的措置に移ります。（電話番号）DMM」と記載されたSMSであったが、消費者の宛名等はなく、消費者は身に覚えがないことからおかしいと思った。しかし、消費者は、「身辺調査」という聞きなれない言葉に怖くなり、慌ててSMSに記載されていた電話番号に電話を掛けた。消費者は、その電話に出たDMMサポートセンターの担当者とな乗る者（事例1において、以下「A社担当者」といいます。）から概略「有料動画サイトの年会費が未納となっていて、現在延滞料を含め12万円の請求になっています。12万円をお支払いいただけないと、あなたの名前が通信会社のブラックリストに掲載され、電話が使えなくなる場合があります。マイナンバー制度が導入されたのでブラックリストに掲載されるとあなたの生活に支障が出ます。サイトの運営会社が訴訟を起こす前に支払ったほうがいい。ブラックリストに載らないように、今日中に大手通販サイトのギフトカードを購入して12万円を支払ってください。」と言われた。
- (2) 消費者は、ブラックリストに載り電話が使えなくなると生活に大きな支障が出ると思い、A社担当者の指示のとおりすぐに近所のコンビニエンスストアで大手通販サイトのギフトカードを購入し、裏面のカード番号等を電話でA社担当者に伝えた。また、消費者は、その電話でA社担当者から「延滞料金が残っている場合は、追加の支払があります。詳細は電話にて電子事業協会から連絡いたします。」と言われた。
- (3) その後、消費者は、同協会の担当者とな乗る者から電話で概略「別の有料動画サイトにもあなたの閲覧履歴があり、ブラックリストに名前が掲載されている。4つのサイトに登録されていて合計212万円の延滞金が発生している。海外サイトは厄介なので、とりあえず104

万円を支払ったほうがよい。電子事業協会がサイト運営会社と交渉してみるので、104万円を当協会の銀行口座に振り込んでください。」と言われた。

【事例2】

- (1) 平成27年10月下旬、消費者の携帯電話にA社からSMSが届いた。消費者は発信元がDMMとあるため、元野球選手や女性タレントが出ているCMが有名な会社からと思い、SMSを開いた。SMSには「DMM：有料動画閲覧履歴があり、登録解除のご連絡を本日頂けないと、身辺調査及び債権移行となりますので至急ご連絡下さい。相談窓口（電話番号）」と記載されていた。SMS文中に「身辺調査及び債権移行」と記載されていたので、消費者は調査されると自宅や近所、職場まで興信所の調査員が来て、消費者のことを調べられたり、裁判に巻き込まれたりするかもしれないと思い、怖くなった。このため、消費者は、慌ててSMSに記載されていた電話番号に電話を掛けた。
- (2) 消費者は、その電話に出たDMM.comの担当者と名乗る者（事例2において、以下「A社担当者」といいます。）から、概略「あなたが今年の2月に当社の有料動画サイトにログインしてから、現在まで接続された状態になっている。あなたが有料動画を2月からずっと閲覧していることになる。現在までの閲覧料金398,850円を速やかに支払ってください。」と言われた。消費者は、非常に高額な金額を言われて非常に驚いたが、自分が所有しているタブレット端末の操作に慣れていない時期に、いろんなところをクリックしていたことがあり、疑念は抱かなかった。そのような高額のお金は手元になかったので、A社担当者に「そんなお金はない。」と答えた。すると消費者は、A社の担当者から「今、手元にいくらあるのか。」と聞かれたので、「10万円しかない。」と回答した。
- (3) 消費者は、その電話でA社担当者から「それでは今日は10万円を支払ってください。支払方法は大手通販サイトのギフトカードでお願いします。」と言われた。消費者は、A社担当者の指示のとおり近くコンビニエンスストアで大手通販サイトのギフトカード額面5万円分を2枚購入して、裏面のカード番号等を電話でA社担当者に伝えたところ、A社担当者から「残金については、明日の土曜、日曜と銀行も休みなので、月曜日に今回と同様に大手通販サイトのギフトカードを購入してから、カード番号等を電話で連絡してください。」と言われた。

3. 当庁が確認した事実

- A社は、消費者に対して、「最終通告です。有料動画閲覧履歴があり、登録解除の連絡を本日頂けない場合、身辺調査及び強制執行の法的措置に移ります。(0000-XXXX) DMM」や「DMM：有料動画閲覧履歴があり、登録解除のご連絡を本日頂けないと、身辺調査及び債権移行となりますので至急ご連絡下さい。相談窓口(XXXX-0000)」などと記載されたSMSを消費者の携帯電話に送信しています。
- SMSに記載されている身辺調査等の文言に何らかの不安感を覚えた消費者が、A社に電話を掛けると、有料動画サイトの年会費、延滞金等の未払料金や未払者リストからの削除費用（以下総称して「未払料金等」といいます。）など様々な理由により、A社は消費者に金銭の支払を要求してきます。その際の支払方法として、A社の担当者は、コンビニエンスストア等で消費者に大手通販サイトのギフトカード（注）を購入してギフトカードの裏面のカード番号等を伝えるように指示します。
- しかし、消費者がカード番号等をA社に伝えた後でも、A社は新たに別の有料動画サイトに未払があるとか、別の団体の未払者リストにも名前が見付かったなどと説明して、消費者に更に未払料金等の支払を行うように指示します。

- 株式会社DMM.comに確認したところ、消費者が同社の動画（DVDや配信サービス）等の商品を購入する際は、原則前払方式であり、事前に支払手続を完了していなければ商品を受け取ることはできません。また、同社から消費者にSMSを送信することはありません。
- A社が消費者との電話の中で説明している「電子事業協会」なる団体の存在は確認できず、法人登記簿への登記もありませんでした。
- SMSに記載されているA社の連絡先電話番号の契約先は、電話転送サービス事業者であり、更にそのような事業者を複数利用して電話発信元の正体を分からないようにしていました。また、前記2の具体的勧誘事例を含め消費者庁の調査、または、全国の消費生活センター等から報告を受けた勧誘事例においては、A社の消費者に対するSMSにA社の所在を示す記載は一切なく、A社の所在は不詳です。

(注) 本書に記載する大手通販サイトのギフトカードとは、プリペイドカード(前払いにより一定金額の価値を有し、商品やサービスを提供してもらう権利のあるカード型の金券)の一種で、当該大手通販サイトの会員になって通常ギフトカードの裏面に記載されているカード番号を同サイトに登録することによりギフトカードの額面金額が使用可能となるコンビニエンスストア等で販売されているカード型の金券

4. 消費者へのアドバイス

- 当庁が確認した事実を踏まえると、A社は、株式会社DMM.comをかたって消費者に有料動画の閲覧履歴があると欺き、その日のうちにA社に連絡をしないと身辺調査及び強制執行の法的措置に移行するなど威迫して、連絡してきた消費者に有料動画サイトの架空の未払料金等の支払を要求していることが強く疑われます。事業者から「有料動画サイトの閲覧履歴があり・・・至急ご連絡ください。」と記載されたSMSが届いても、事業者には連絡せずに消費生活センター等に相談しましょう。
- 身に覚えのない有料サイトの料金請求には応じないようにしましょう。
- 事業者が消費者に「ギフトカードを購入して、カード番号等を教えてくれ。」とか「ギフトカードを購入して、カード番号等を写真に撮ってメールで送ってくれ。」などと依頼するのは詐欺の手口です。事業者から依頼されてもギフトカードを購入したり、そのカード番号等を教えたりすることは、絶対にしないようにしましょう。
- 事業者からの請求に応じて一度でも未納料金等を支払ってしまうと、それ以降も、金銭の支払を請求されるおそれがあります。請求内容に正当な根拠のない請求には、応じないようにしましょう。
- **このような取引に関して不審な点があった場合は、各地の消費生活相談窓口（消費生活センター等）や警察に相談しましょう。**

◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等を御存知でない場合）

電話番号 **188** (いやや!)

◆ 警察相談専用電話

電話番号 **#9110**

(以 上)