

報道発表資料

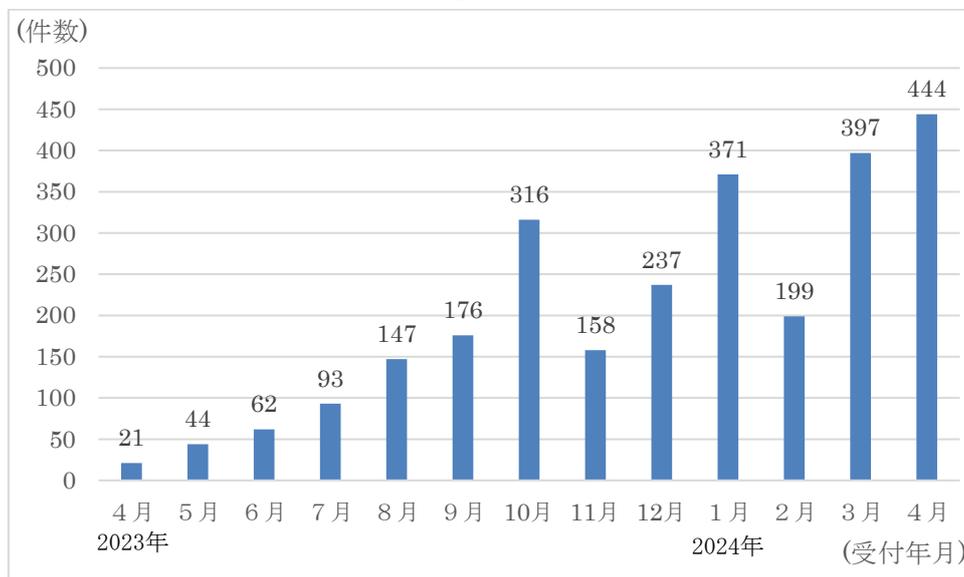
令和6年7月31日
独立行政法人国民生活センター

引き続き返金詐欺に注意！ 「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！

〇〇ペイ等のコード決済サービスを悪用して金銭を騙し取る手口に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。相談事例をみると、ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「欠品のため、コード決済アプリを使って返金する」等と言われ、返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていたというトラブルが目立ちます。

当センターでは、これらの手口について、2023年9月に注意喚起を行いました。依然として相談が寄せられていることから再度、注意を呼びかけます。

図1 「〇〇ペイで返金します」と言われた詐欺に関する相談件数¹



¹ 本資料の相談件数等は2024年6月30日までのPIO-NET登録分。PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。相談件数は、商品が届かないことを理由とした返金詐欺の相談を集計している。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】洋服代金の返金を受けるために相手の指示に従ったところ約10万円を送金していた

インターネット検索で見つけたサイトで洋服を注文した。支払いはプリペイド型電子マネー（以下、電子マネーという）のみの対応だったため、コンビニで約7,000円の電子マネーを購入し、電子マネーの情報を相手に伝えることで支払った。後日、事業者より「在庫がないので返金処理をする」と連絡があり、返金手続きのために事業者のLINEアカウントを友だち登録した。事業者に〇〇ペイで返金すると言われ、LINEで電話があり、指示に従った。送られたQRコードを読み取り、事業者に「返金コードを送るので、その数字『99980』を入力すると支払った代金分が返金される」と言われ、指示されたとおり『99980』と入力した。しかし事業者から返金はされず、逆に自分から事業者に9万9,980円を送金してしまったことに気がついた。返金してほしい。

（2024年4月受付 10歳代 男性）

【事例2】相手から限度額の引き上げを指示された後、送られてきたURLをタップしたところ自分が約20万円の支払いをしていた

オークションサイトでブランドバッグを約6,000円で落札し、電子マネーで支払った。商品が届かないためサイトを見たところ偽サイトの注意喚起が出ており、注文した事業者の電話番号やメールアドレスに連絡を試みたが、やり取りはできなかった。しかし数日後に、事業者から返金するとメールで連絡があった。指示されたとおりにLINE電話で画面を共有しながら返金方法の説明を受けた。相手は日本語を話していたが外国人だったと思う。〇〇ペイで返金するため限度額を25万円まで上げるように言われ、指示に従った。相手から送られてきたURLをタップして支払いのボタンを押すように言われたが、これでは自分が相手に支払うことになると思い断ったところ、相手から「これは私の残高画面なので、私が支払うことになる」と言われ、ボタンを押した。アプリを確認すると、やはり自分が約20万円を支払ったことになっていた。お金を取り戻したい。

（2024年4月受付 40歳代 女性）

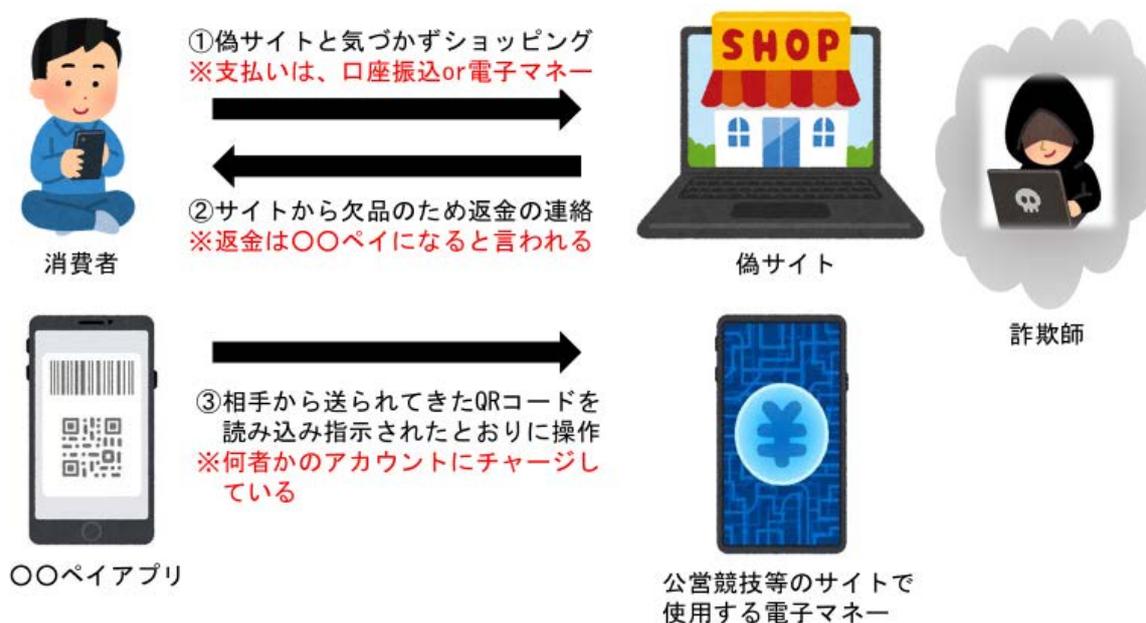
【事例3】相手から「返金できなかった」と言われ、指示どおりコード決済アプリを操作したところ、2日間で合計約100万円分を他人の電子マネーにチャージしていた

スマートフォンで検索して見つけたバイク用品の通販サイトで約2万円の商品を注文した。注文完了メールが届き、外国人名義の銀行口座に前払いした。数日後、「一時欠品のため交換か返金を選ぶように」とメールが届いたので返金を選択したところ、「〇〇ペイで返金する」と言われたので、返金手続きのために通販サイト業者の「カスタマーセンター」を名乗るLINEのアカウントを友だち登録した。その後、登録したLINEアカウントから電話がかかってきた。片言の日本語を話す男性から、〇〇ペイの画面上で注文コードを入力するよう指示があり、言われた数字を入力した。ところが「返金できなかった。また明日電話する」と言われて、翌日も相手から電話があり、再度注文コードと言われた数字を入力した。気づいたら〇〇ペイで他人の電子マネーに合計約100万円分もチャージしたことになっていた。その電子マネーは公営競技の投票等に用いるためのものようだ。相手とは音信不通だが約100万円を返してほしい。

（2024年3月受付 50歳代 男性）

2. 詐欺の手口

【事例3】の場合



※相談事例をみると、「注文コード」「確認コード」などと言って消費者に数字を入力させているケースや、相手から送られてくるQRコードやURLにあらかじめ金額の情報が登録されており消費者自身は数字を入力しないケースもみられます。

3. 事例からみる問題点

(1) 返金をしてほしいという消費者の心理につけ込んで、さらにお金を騙し取っている

消費者が返金詐欺の被害に遭う前に利用した通販サイトは、消費者と返金のためのやり取りをするきっかけを作るための偽サイトと思われます。そして、相手方は、消費者の返金してほしいという心理につけ込みさらにお金を騙し取っています。消費者は、返金のために必要だとの認識であるため、相手からの電話の指示に従ってしまいます。

(2) コード決済アプリの利用方法について、消費者と相手方で知識の差がある

コード決済アプリは、買い物での支払いのほか、アプリによってはアカウント同士で残高を「送る」「受け取る」ことができます。その利便性の高さから利用者は増えていますが、相手方は消費者以上にコード決済アプリの利用方法等を熟知した状態で消費者に指示を出します。そのため、消費者は自分がお金を支払うことになるという認識がないままに操作をしてしまいます。

(3) 消費者自身が操作しているため、コード決済事業者の補償を受けることは現状では難しい

返金詐欺では、消費者は相手方から「返金する」と言われて、指示されるままにコード決済アプリの操作をして、相手に送金しています。現状では、コード決済事業者の規約上、消費者自身が操作しているケースでは補償が受けられない場合が多くなっています。

4. 消費者へのアドバイス

(1)「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください！

ネット通販の商品代金を銀行振込みや電子マネーで支払っているにもかかわらず、支払いに用いていないコード決済アプリで返金を行うのは極めて不自然です。相手方から、「〇〇ペイで返金します」と連絡が来た場合は、相手の指示には従わず、最寄りの消費生活センターに相談してください。また、被害に遭ってしまった場合は、すぐにコード決済サービス事業者申し出るとともに、警察に相談してください。

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番**

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

*** 警察相談専用電話：「#9110」番**

(2) 通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など販売業者の情報をしっかり確認しましょう。

返金詐欺の被害に遭わないためにも、そもそもネット通販のトラブルに遭わないことが肝要です。以下のようなサイトは、詐欺サイトである恐れがありますので、事前にチェックするようにしましょう。

- ・サイト内の日本語が正しく表記されていない
- ・市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている
- ・ブランド、メーカー品で価格が通常より安い
- ・支払方法が銀行振込みや電子マネーに限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である
- ・キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない
- ・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない

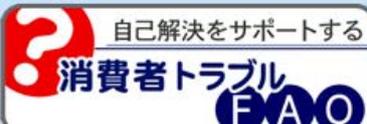
5. 業界団体への要望

コード決済サービスを悪用した返金詐欺等による消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた啓発活動を引き続き積極的に行うことを要望します。

(要望先) 一般社団法人日本資金決済業協会 (法人番号 6010005003495)

6. 情報提供先

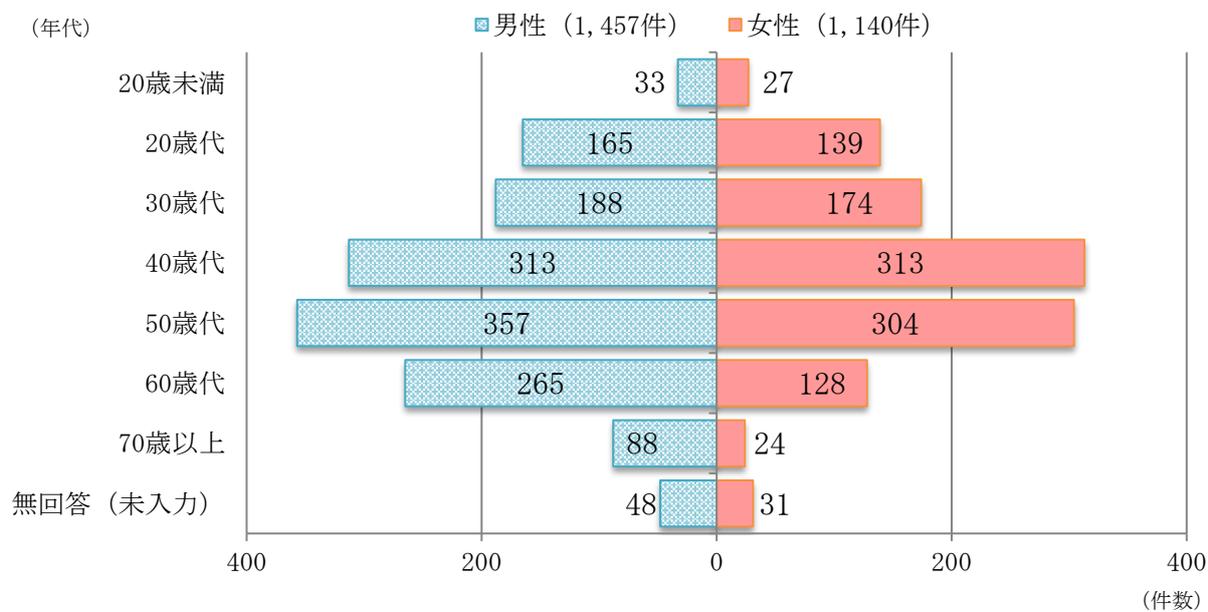
- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号 2000012010019)
- ・警察庁 (法人番号 8000012130001)
- ・金融庁 (法人番号 6000012010023)

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブルFAQ サイト」で、 消費者トラブルにあつた方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	--	---

【参考資料】「〇〇ペイで返金します」と言われた詐欺に関する相談の傾向（2023年4月～2024年4月）

2023年4月～2024年4月の契約当事者を年代別・男女別にみると、50歳代の男性が最も多くみられます（図2）。男女別にみた契約当事者の平均年齢は、男性が48.2歳、女性が45.1歳でした。

図2 契約当事者の男女別・年代別件数²



² 契約当事者性別が不明・無関係等の相談を除く。