News　Release

平成21年12月3日
消　費　者　庁
独立行政法人国民生活センター

インターネットをめぐる消費者トラブルについて
（#１　「ワンクリック請求」）

消費者庁の情報ダイヤルやPIO-NETでの情報においては、インターネットをめぐる消費者トラブルが多く見られるところです。こうしたトラブルは、多岐にわたり、手口も多様化、巧妙化しています。

このため、消費者庁及び国民生活センターでは、今後、インターネットをめぐる消費者トラブルを重点的に採り上げ、個別具体的なケースに即して、継続的に分析を行い、随時、関係機関の協力も得ながら、注意喚起を行ってまいります。また、悪質な事案については、法令に基づき厳正に対処してまいります。

第１回目は、「ワンクリック請求」による消費者トラブルを採り上げます。

「ワンクリック請求」については、興味本位で不用意にパソコンや携帯電話の操作をしないことが重要ですが、仮に、請求を受けた場合には、あわてて業者に連絡を取ったり、支払いをせず、まずは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

１．インターネットをめぐる消費者トラブル#１　「ワンクリック請求」

「ワンクリック請求」については、これまで、アダルトサイトなどを無料だと思って閲覧していた消費者が突然高額な請求を受けたといったトラブルが多く見られていましたが、近年、無料占い、ゲーム、アニメなどのサイトを閲覧していたところ、意図せずにアダルトサイトや出会い系サイトなどに接続し、高額な請求を受けたといったトラブルが女性や未成年者を含めて寄せられるようになっており、勧誘の手口が多様化し、巧妙化しています。こうしたことから、具体的な手口を明らかにすることによって、トラブルにあわないようにしていただくため、注意喚起を行うことといたしました。

２．関係機関との連携

「ワンクリック請求」に関しては、国民生活センターと協力して、消費者トラブルの事例を分析し、勧誘の手口が多様化、巧妙化していることを具体的に示しています。

また、コンピュータウイルス・不正アクセスに関する被害の拡大・再発の防止、情報セキュリティ対策の向上を図る観点から取り組んでいるＩＰＡ（独立行政法人情報処理推進機構）と連携し、コンピュータウイルスを埋め込んで請求画面を表示し続ける手口について示しています。

このような関係機関との連携により、消費者被害を未然に防止するための注意喚起を行うとともに、被害にあった場合の事後対策について情報提供を行っています。

これらの情報については、各地の消費生活センターを通じても提供してまいります。

（参考）

（１）インターネットをめぐる消費者トラブルの主な例

・ 利用した覚えのないオークションサイトから出品手数料を請求された。
・ 子供が親の携帯電話を無断で使用してインターネットにアクセスし、高額の請求を受けた。
・ インターネットでチケットを購入したのに、届かない。
・ 芸能人の動画を再生しようとクリックをしたら、有料のアダルトサイトに登録したとして料金請求画面が表示され、不当な請求を受けた。
・ 無料の占いサイトで、メールアドレスを入力したところ、多くの出会い系サイトに登録されてしまった。
・ インターネットオークションのＩＤ更新依頼のメールが業者から届いたので、クレジットカード番号等を記入し更新する手続きを行ったところ、情報が第三者に漏れて勝手に使用されたらしく、身に覚えのない請求を受けた。
・ ドロップシッピングのサイトを運営しないかと誘われたが、実際には、儲からない。
・ メル友になってと近づいてきた事業者に、ダイヤモンドのネックレスを買わされた。
・ ねずみ講ではないかと思われるメールが届いたがどうしたらいいか。

（２）インターネットを利用する取引の特徴

インターネットを利用する取引については、対面での取引の場合と比べて、次のような特徴を持っているため、十分に注意をして取引に入ることが必要。

・ 個人を特定して確認することのできる情報が限られているため、匿名でのやり取りが好ましい局面において利便性がある一方で、別人が本人に成りすまして取引をすることが容易であることから、個人情報をしっかり管理するとともに、取引の相手方の信用性について、慎重に見極めることが求められること。
・ 隔地者間であっても電子的なネットワークを通じて瞬時に意思表示が到達するため、取引に要する時間やコストが節約できるなどの利点がある一方で、誤操作を含め契約意思に基づかない表示がなされた場合に契約の成否を巡って争いが生じやすいことから、自らの行為がどのような意思表示として受け止められることとなるかについて、慎重に考慮することが求められること。
・ ネットワークが基本的に誰に対してもオープンであるため、様々な財・サービスの取引が容易である一方、青少年の健全な育成上有害なサイトなどでの取引については、アクセスをしない、又はアクセスをさせないように意識を高め、手段を講じることが、より求められること。
・ コミュニケーションの手段としては手軽なものであるため、取引機会が高まる利点がある一方で、取引の相手方の中には、悪質な意図を隠して参加する者もあることや、サイトの画面構成、操作環境などによっては、慎重な判断を行うことが妨げられる場合があることから、あらかじめ、様々なリスクが存在しうることに留意した上で、慎重に対応することが求められること。

＜問い合わせ先＞
消費者庁政策調整課
企画官　山下、　佐竹
電話：03-3507-9188

インターネットをめぐる消費者トラブル　#1

平成 21 年 12 月 3 日
消　費　者　庁
独立行政法人国民生活センター

占い、ゲーム、アニメ･･･を見るつもりが、アダルトサイトの高額請求

手口が多様化・巧妙化しているワンクリック請求

１．ワンクリック請求のトラブルの傾向

パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求された、などといったワンクリック請求[1]のトラブルは、各地の消費生活センターと国民生活センターに 2009 年度上半期で、17,794 件寄せられている。月別にみると、図１のとおり、毎月 3,000 件前後寄せられている。[2]

これまでワンクリック請求のトラブルは、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然有料のサイトになり、高額の請求を受けたなどという被害が多くみられていた。表１にあるように、男性がトラブルにあったケースは全体の約 7 割（12,148 件）を占めている。

しかし、同時に、無料占いサイト、ゲーム、アニメ、無料小説サイトなど、アダルトサイトとは関係のないサイトを閲覧していたところ、意図せずにアダルトサイトや出会い系サイトに接続してしまい、料金の請求を受けるといった事例もあり、女性や未成年者からの相談も少なくない。このように、手口の多様化・巧妙化がうかがえる。

図１．月別相談件数

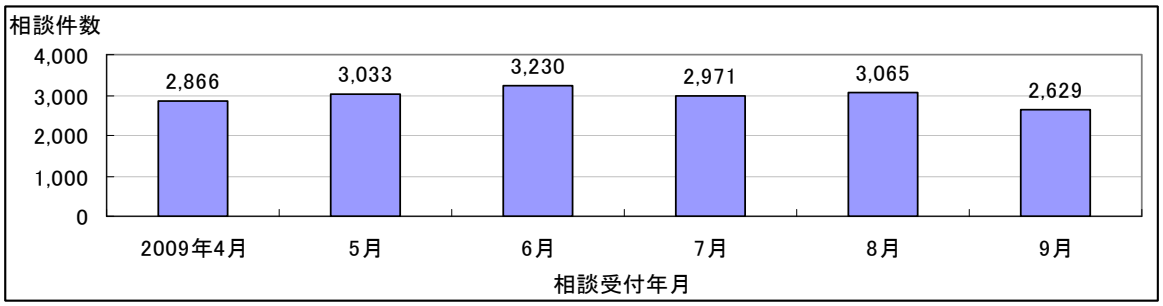

表１．契約者の性別・年齢別相談件数[3]

	契約者の性別		契約者の年齢						小計
			20歳未満		20歳以上70歳未満		70歳以上		
	男	女	男	女	男	女	男	女	
アダルトサイト	9,469	3,253	1,648	418	7,499	2,790	177	6	12,800
出会い系サイト	1,404	1,135	179	200	1,191	928	7	0	2,552
オンラインゲーム	35	15	22	6	12	9	0	0	51
音楽情報サイト	12	23	7	8	5	13	0	0	35
映画配信サービス	13	8	3	1	10	7	0	0	21
ギャンブル情報サイト	4	3	0	0	4	3	0	0	7
その他のデジタルコンテンツ	424	480	79	124	329	347	3	0	905
小計	12,148	5,532	2,080	887	9,650	4,568	198	7	17,794

1　アダルトサイトや出会い系サイトなどのホームページやメールで、利用料金や利用規約などについて明確に説明せず、または事実と異なる説明をし、消費者がクリックすると即座に「契約完了」「料金請求」といった内容を表示し、消費者に金銭を支払わせようとする手口をいう。1 回のクリックに限らず、消費者に複数回クリックをさせた結果、本来の意思と異なる契約が成立したとして請求を行うものも含む。なお、本トラブルの集計は、2009 年 4 月より実施している。

2　2009 年 11 月 20 日までの PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録分。

3　小計値には、契約者の年齢や性別などが不明・無回答等のものも含まれる。

２．相談事例

消費者の苦情や相談に見られる事例は、次のように多様である。

【事例１】芸能情報サイトから有料アダルトサイトへ誘導

携帯電話で女性アナウンサー名で検索し、サイトを閲覧していたら突然、無料アダルト動画サイトにつながった。興味本位で閲覧を続け、「あなたは 18 歳以上ですか」という画面に年齢を入力し、ダウンロードボタンを押したら「登録ありがとうございます。90 日間見放題 39,800 円」と表示された。携帯電話の画面には携帯電話会社名や個人ＩＤ番号のほか、「3 日以内に入金を確認できないときは、不正アクセスの被害届を出す。架空請求やワンクリック詐欺ではない」とも記載されており、不安である。（相談受付年月：2009 年 4 月、相談者：愛知県・20 歳代・男性）

【事例２】「無料」携帯小説サイトのはずが、高額な料金請求

高校生の妹が、携帯電話で無料小説を読むためのパスワードを取得しようと、業者に空メールを送信した。その後、返信されたメールに記載されていたアドレスにアクセスしたところ会員登録画面につながり、ニックネーム・携帯電話端末の暗証番号・メールアドレス・都道府県を入力し、会員登録した。登録後、無料のはずが 2 万 9 千円をメールで請求されている。無料だと思って会員登録したので「退会したい」と業者にメールを出したが、返答はない。

（相談受付年月：2009 年 5 月、相談者：京都府・20 歳代・男性）

【事例３】年齢認証ボタンを押したら突然登録

1 ヶ月前、着信音とアニメの無料サイトを知人から紹介してもらい、携帯電話からアクセスし見ていた。サイトに貼ってあったアダルトサイトの年齢認証ボタンを押したところ突然、登録となり「120 日間見放題で 5 万円の登録料」を請求された。サイト業者に「間違って登録になったので取り消してほしい」と連絡したが、「登録料を 3 日以内に払わないと 7 万円の請求になる」と言われ、結局 5 万円を支払ってしまった。入金後に退会を知らせるメールがその業者から届いたが、今度は別の業者から登録料を請求されている。

（相談受付年月：2009 年 8 月、相談者：青森県・30 歳代・男性）

【事例４】利用料金の請求画面が消えない

小学生の息子がパソコンで無料のゲームをしていたらアダルトサイトにつながり、何かのボタンをクリックしてしまったようで、入会となってしまった。「3 日以内に入会金を振り込むように」との請求画面が表示されたが、利用金額も分からなかったので、請求画面に記載された連絡先に電話をしたところ、5 万 8 千円を支払うように請求された。その後も、パソコンを立ち上げる度に請求画面が現れて消すことができない。

（相談受付年月：2009 年 5 月、相談者：兵庫県・30 歳代・女性）

【事例５】占いサイトへの登録と同時に、出会い系サイトにも登録

携帯電話の無料占いサイトに登録したところ、同時に出会い系サイトにも登録となったようで、出会い系サイトからメールが送られてきた。そのサイトにアクセスしたら後払い購入となり、3,000 円を請求をされた。退会申し込みのメールを送ったが、料金を支払わなければ退会できないようだ。

（相談受付年月：2009 年 5 月、相談者：兵庫県・10 歳代・女性・高校生）

【事例６】利用規約に「有料」との表示がない競馬情報サイト

携帯電話で無料の競馬情報サイトに登録するため、年齢・ニックネーム・性別・地域・メールアドレスを入力した。何度か閲覧したところで、利用料金 6,000 円を振り込むよう請求されたが、利用規約を確認しても「有料」との表示はない。また登録後、覚えのない出会い系サイトからメールが頻繁に届くようになり困っている。

（相談受付年月：2009 年 4 月、相談者：秋田県・30 歳代・男性）

【事例７】無料サイトから「登録料を払わないと調査をする」とメールが届く

携帯電話でインターネット検索をしていたところ、無料で音楽をダウンロードできるというサイトがあったので、会員登録しようと思った。20 歳以上でないと登録できないということだったが、「20 歳以上ですか」という確認画面で偽って「はい」とクリックした。後日、登録料が 5 万円かかるというメールがきた。「払わないと調査をして取り立てる」などと書いてある。

（相談受付年月：2009 年 5 月、相談者：神奈川県・10 歳代・女性・中学生）

３．相談事例からみる問題点

（１）勧誘手口の多様化

アダルトサイトや出会い系サイトにつながるまでの過程をみると、きっかけとなったサイトは、芸能情報サイト（事例１）、携帯小説サイト（事例２）、アニメサイト（事例３）、ゲームサイト（事例４）、占いサイト（事例５）、競馬情報サイト（事例６）、音楽配信サイト（事例７）のほか、デコメールサイト、プロフサイト[4]、懸賞金サイトなどがあり、勧誘の手口が多様化していることがうかがえる。

（２）「無料」と誤解させる、クリックしただけで登録となる

サイトの利用が無料であると表示する（事例１、事例２、事例６、事例７）、年齢認証ボタンを押しただけで登録となる（事例１、事例３）など、有料サイトへの申込みであることが容易に確認できない画面となっていたり、申込内容を容易に訂正できる画面となっていない。

（３）消費者を不安にさせて請求を行う

・ＩＰアドレスや携帯電話の識別番号などを画面上に表示することにより、消費者個人を特定したように思わせる（事例１）
・「不正アクセスの被害届けを出す」「払わないと調査をして取り立てる」などと脅かして請求を行う（事例１、事例７）
・業者に連絡をした消費者から個人情報を聞き出し、電話やメールで、脅迫めいた言動をしたり、執拗な取立てをする（事例３、事例４）
・料金請求画面が消えず、定期的に表示される（事例４）

などの手口により、業者は消費者を不安にさせたうえで、請求を行っている。

（４）個人情報の流出や二次被害も

占いサイトなどに登録したにも関わらず、その後、出会い系サイトからメールが届くなど、個人情報が漏れている（事例５、事例６）。入金して退会をしたにも関わらず、別の業者から登録料の支払いを請求されるといった二次被害も発生している（事例３）。

４．消費者へのアドバイス

（１）不用意にアクセスしない・クリックしない

アダルトサイトや出会い系サイトなどに興味本位でアクセスし、サイト内を安易にクリックし続けることで、ワンクリック請求のトラブルに巻き込まれることが多い。特に、「はい」ボタンの周辺に有料である旨の表示が記されているような場合には、不用意に「はい」ボタンをクリックすると、当該表示のあることを理由として請求をされることがあるので、不用意なアクセスやクリックはしないこと。

特に、アダルトサイトだけでなく、占いサイト、アニメ、ゲーム、小説サイトなど様々なサイトからアダルトサイトにつながり、トラブルに巻き込まれる事例がみられるので、注意すること。

---

[4] インターネット上で自分のプロフィール（自己紹介）を作成して公開するサービス。

（２）あわてて業者に連絡しない

ＩＰアドレス、メールアドレス、携帯電話の識別番号などが画面上に表示されることがあるが、これだけでアクセスした人を特定する個人情報（氏名や住所など）が業者に伝わっていることは通常ない。電話やメールで業者へ連絡を取ることは、かえって氏名、住所などを業者に知らせることになりかねないので、あわてて業者に連絡しないこと。

（３）利用料金の請求を受けても、言われるままに支払わない

「登録になりました」「入会ありがとうございます」などと表示されても、契約が成立していない場合が多い。「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」や「消費者契約法」において、消費者の錯誤や事業者の不実告知により契約が結ばれた場合には、その契約の無効を主張できる。また、「特定商取引に関する法律」においては、事業者は電子契約に係る電子計算機の操作が契約の申込みとなることを、顧客が容易に認識できるように表示しなければならず、また、消費者が申込内容を容易に確認・訂正できるようにしておく必要がある。

また、アダルトサイトなどを運営する業者に関わりたくないなどの理由で利用料金や退会金などを支払うと、それ以降も様々な理由をつけて料金を請求されるなど二次被害につながるおそれがある。このため、業者から執拗な請求があっても言われるままに支払わないこと。

（４）未成年者は家族に相談すること

中学生や高校生などの未成年者がトラブルに巻き込まれているケースも目立つ。

未成年者がトラブルに巻き込まれた場合、一人でトラブルを抱え込んでしまうケースがある。一人で悩まず、きちんと家族や最寄りの消費生活センターに相談すること。

また、未成年者がいる家庭では、有害サイトをブロックするソフトやサービスの利用も検討すること。

（５）事後の対処

コンピュータウイルスによりパソコンに定期的に請求画面が表示される場合には、ＩＰＡ（独立行政法人情報処理推進機構）が公表している注意喚起文書の中に記載されている対処方法を参照すること。（http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html）

（６）最寄りの消費生活センターに相談すること

消費生活センターでは、支払いの請求に関するアドバイスや、パソコンにコンピュータウイルスが埋め込まれた場合の事後対策に関するＩＰＡの情報を提供しているので、トラブルにあったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談すること。

＜問い合わせ先＞
消費者庁
政策調整課　　佐竹
電話：03-3507-9188

独立行政法人国民生活センター
情報部　鈴木、福井
電話：03-3443-1793