



独立行政法人

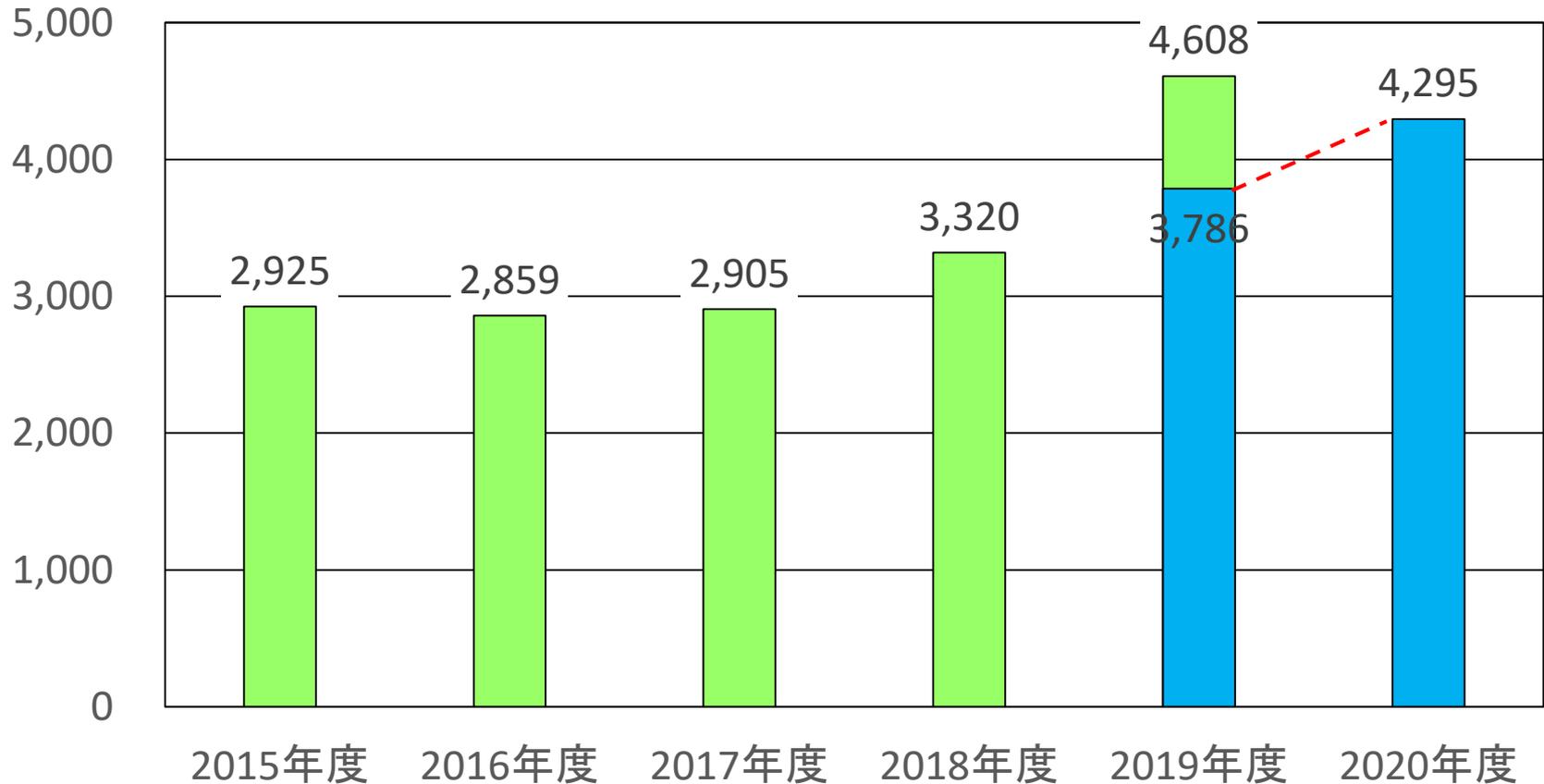
国民生活センター

資料2

第40回インターネット消費者取引連絡会
(テーマ:ポイントサービス)
国民生活センター 報告資料

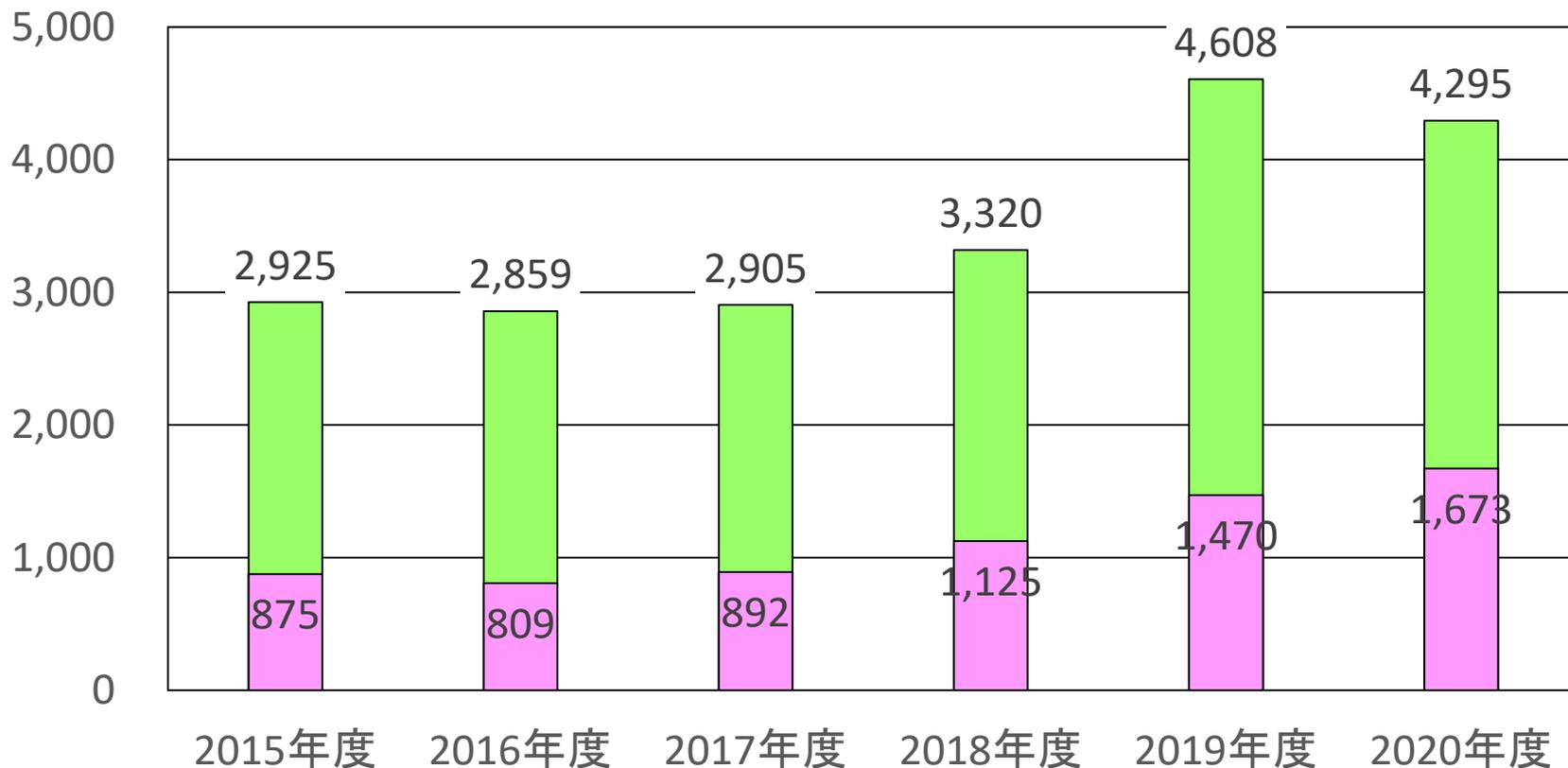
2021年3月10日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

図 1. PIO-NETにみる「ポイントサービス」に関する相談件数の年度別推移



※ 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。
 相談件数は2021年2月28日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。
 2019年度同期件数（2020年2月29日までのPIO-NET登録分）は3,786件。

図2. 「ポイントサービス」に関する相談件数と
そのうちインターネット通販の相談件数の年度別推移



■「ポイントサービス」に関する相談

■「ポイントサービス」に関する相談のうちインターネット通販の相談

1. ポイントサイト等でポイントをもらうために、指定された複数のサイトに登録したところ、解約できずに利用料金が発生してしまった

- ポイントサイト等で、ゲームアプリやコミックアプリで利用するポイントをもらうために、指定された複数のサイトに登録したところ、
 - 無料期間のあるサイトなので、無料期間中に解約しようとしたが、解約方法が分からず、解約できない
 - 無料期間のあるサイトを無料期間中に解約したのに、高額な利用料金が発生してしまった

などのケースがみられる。

2. ポイントサイト等でポイントをもらうために、指定された商品やサービスを申し込んだところ、想定以上の代金を払うことになった

- ポイントサイト等で、ゲームアプリやコミックアプリで利用するポイントをもらうために、指定された商品やサービスを申し込んだところ、健康食品等の販売サイトで商品を購入することが条件になっており、低価格だったため購入したが、定期購入契約で複数回購入しなければならず、想定していた以上の支払いが必要になったなどのケースがみられる。

3. インターネット通販等で、キャンペーン等で付与されるはずの ポイントが付与されない インターネット通販等のポイントがアカウント停止で利用でき なくなった

- インターネット通販、フリマサービス、ポイントサイト等で、
 - ポイントが付与されるキャンペーン等の条件を満たしていると思っていたが、いつまでもポイントが付与されず、後で条件を満たしていないので付与されないことがわかった
 - 付与されたポイントの有効期限が過ぎてしまい、ポイントが失効してしまった
 - 貯めていたポイントが、運営事業者からアカウントを停止されてしまい、使用できなくなってしまった

などのケースがみられる

①ポイントをもらうために指定されたサイトに登録し、 無料期間内に退会しようとしたが、退会手続きが進め られない

【事例1】

以前から利用していたスマホの漫画アプリで、指定されたサイトに登録すればポイントがもらえるというので、初月無料の音楽情報サイトに登録した。ID、パスワード、メールアドレスを登録する必要は無く、登録完了のメールなども受信していない。音楽情報サイトの月額料金は携帯電話会社の料金と合算して支払うことが条件だった。

ポイントだけもらい、音楽情報サイトは初月無料の期間内に退会しようと考えていたので、登録した翌日に退会手続きをしようとしたところ、ログインはできているが「退会する」という表示をタップすると、IDとパスワードの入力を求められるが、どちらもわからないので退会手続きが進められない。音楽情報サイトの運営会社にメールで連絡したが、返信が無い。インターネットで検索すると自分と同じような状況の人が多くようだ。退会できない仕組みになっているのではないかと不審に思う。

(契約当事者：40歳代、女性)

②ポイントサイトが指定するサイトに登録して解約しようとしたところ、解約方法が分からず利用料金が発生してしまう

【事例2】

画像専用SNSで、指定されたサイトに登録するとフリマアプリのポイントがもらえるというポイントサイトの広告を見た。指定されたサイトは1週間から1カ月の無料期間が設定されていたので、無料期間中に解約すれば、フリマアプリのポイントだけもらえて、登録したサイトの利用料金はかからないと思い、指定された約30のサイトに登録していった。

すると、そのうちの一部のサイトがアダルトサイトだということが分かり、急に心配になって途中で登録するのを止めた。その後、既に登録したサイトの解約や返金の手続きを行おうとしたところ、解約方法が分からず、連絡もできないサイトが10個あった。解約したいがどうしたらよいか。

指定された約30の全てのサイトに登録していないので、ポイントサイトからフリマアプリのポイントはもらえていない。このままだと解約できていない10のサイトの利用料金が発生してしまう。

(契約当事者：10歳代、男性)

③漫画サイトのポイントをもらうために指定された販売サイトで健康食品を購入したところ、定期購入の契約で高額な代金を支払わなければならなくなった

【事例3】

漫画サイトのポイントを得るために、複数の広告サイトの中から、200円でポイントがもらえるという痩身サプリメントがあったため注文した。

しかし、注文後に販売サイトを改めて確認したところ、4回の購入が条件の定期購入契約で、4回まで購入した際の総額は約1万円と小さく表示されていた。サプリメントの販売業者に、間違えて注文したので解約したいとメールで申し出たが、販売サイトに定期購入であることを表示しているため、4回購入しないと解約できないと返信があった。

200円だけ支払えば、漫画サイトのポイントがもらえると思っていたが高額な代金を支払わなければならなくなった。販売サイトの「定期購入が条件であること」の表示が分かりづらかった。

(契約当事者：30歳代、男性)

④ポイントが付与される条件を満たしていると思っていたが、ポイントサイトからいつまでもポイントが付与されない

【事例4】

対象事業者のサービスを契約したり、商品を購入すると、設定されたポイントが貯められ、現金化もできるポイントサイトを以前から利用していた。これまではポイント付与の条件を満たして、ポイントをもらってきた。しかし、不動産会社に資料請求して面談をすれば20万ポイントが付与されるはずだったが、ポイントが付与されなかった。その後も、ウォーターサーバーを契約して8万ポイント、不動産セミナーを受講して6万ポイントが付与されるはずだったのに、付与されない。

ポイントサイトの運営事業者には電話窓口が無いため、メールで問い合わせているが明確な回答が得られない。ポイントを付与するかどうかの判断は各対象事業者の広告代理店のようで、ポイントサイトからは形式的な回答しかない。ポイントが付与されないのであれば理由を説明して欲しい。納得いかない。

(契約当事者：40歳代、男性)

⑤ フリマアプリの運営事業者からアカウントを停止され、ポイントの利用ができなくなってしまった

【事例5】

フリマアプリを人に紹介するとポイントがもらえるキャンペーンが実施されているときに、6人ほど紹介してポイントが付与されていた。数日前、フリマアプリ運営事業者から「登録状況を調べたところ、ポイントを不正に入手する行為を確認したため、利用規約違反とみなし無期限の利用制限を行った。不正の詳細は開示できない」とのメールが届いた。

アカウントの利用制限により、ポイントが利用できなくなってしまった。紹介で得たポイント以外のポイントも利用できなくなってしまった。

フリマアプリ運営事業者の対応に納得できない。

(契約当事者：30歳代、男性)