



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

第43回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ: マッチングアプリ) 国民生活センター 報告資料

2021年12月23日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

＜マッチングアプリに関連した主な相談＞

1. マッチングアプリのサービスの内容、契約・解約に関する相談
2. マッチングアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談
 - ① マッチングアプリで知り合った相手から、出会い系サイトでのメッセージ交換を勧められた
 - ② マッチングアプリで知り合った相手から、投資商品等を勧められた

1. マッチングアプリのサービスの内容、契約・解約に関する相談

【事例 1】

半年前に入会し1人の異性とデートをした。身分証明として認証バッジがついている方だったので安心して交際を始めた。しかし実際は年齢を10歳若く詐称していた事がわかったため、交際をやめた。この苦情を業者に伝えると、「相手に警告します」だけだった。私はすでに退会したが、相手が粘着質であったため、逆恨みが怖い。

(契約当事者：30歳代 女性)

【事例 2】

半年前に有料のマッチングアプリに登録した。彼女ができたのでアプリのプラットフォームから定期購入を解除し退会した。その際、当該アプリもアンインストールした。しかし、先日当該アプリの半年分の料金1万5000円がクレジットカードから引き落とされていることに気付いた。返金してほしい。

(契約当事者：20歳代 男性)

1. マッチングアプリのサービスの内容、契約・解約に関する相談

【事例 3】

半年前、マッチングアプリに会員登録した。無料サービスは機能が少ないので、半年間の有料サービスを契約し、約9000円をクレジットカードで支払った。有料サービスの利用をしていなかったため、解約するつもりでいたが手続きはしていなかった。今朝、新たに半年間の有料サービス代の決済完了メールが届いた。決済されたことに納得できない。

(契約当事者：40歳代 男性)

【事例 4】

昨年末にアプリの有料会員登録を行い、半年間の会費をクレジットカードで決済した。退会手続きをしない限り、自動継続になると記載があった。今年3月頃に有料会員の退会手続きを行うも、6月末に有料会員の自動継続に伴い会費請求された。確認すると退会手続きができていなかった。アプリ側に、退会するので会費の支払い取り消し依頼のメールを送るも、自動継続後のため、利用規約に従い半年間の会費を請求された。会費を支払う必要はあるか。

(契約当事者：20歳代 男性)

2. マッチングアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談

① マッチングアプリで知り合った相手から、出会い系サイトでのメッセージ交換を勧められた

【事例 5】

マッチングアプリで知り合った男性とやり取りしていたところ、男性から「スマートフォンがウイルスに感染したため新しい機種にする」と言われ、出会い系サイトに誘導された。出会い系サイトへの登録は無料だったが、会員になるために3000円をクレジットカードで支払った。その後、個人情報の交換などのためにさらに7万円を支払い、本人確認のため運転免許証の画像データなどを送信したが、個人情報の交換はできなかった。これまでの費用は返金されると男性から聞いていたが、男性はすでにマッチングアプリを退会していた。だまされたと思うので、出会い系サイトを解約して返金を求めたいがどうしたらよいか。また、個人情報の悪用も心配だ。

(契約当事者：20歳代 女性)

2. マッチングアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談

② マッチングアプリで知り合った相手から、投資商品等を勧められた

【事例 6】

マッチングアプリで知り合った男性に紹介された海外の暗号資産投資サイトで取引をし、出金をしようとしたら、「総資産の15%の引き出し保証金（180万円）を支払う必要がある」と投資サイトから連絡があった。保証金を130万円入金したが、詐欺だとわかり取引していない。警察にも相談中だが、どうすれば良いか。

（契約当事者：30歳代 女性）

2. マッチングアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談

② マッチングアプリで知り合った相手から、投資商品等を勧められた

【事例7】

マッチングアプリで知り合った男性と無料メッセージアプリでやり取りを続けていると、暗号資産への投資を勧められた。案内されたURLにアクセスし、海外投資業者のアプリをインストールした後、指定された個人名義の銀行口座に50万円を入金し、男性の指示するタイミングで暗号資産の売買操作をすると、元金以上のもうけが出たので信じてしまった。その後も、複数の個人名義の銀行口座に合計約270万円を振り込んだ。さらに振り込みを要望してきたので不審に思い、投資取引をする事業者に連絡をすると、「社名は同じだが、当社とは無関係」と言われ、今まで使っていた投資アプリは偽物であることが分かった。返金してほしいがどうすればいいか。

(契約当事者：30歳代 女性)

1. マッチングアプリのサービスの内容、契約・解約に関する相談

- 登録されているプロフィールが詐称されているケースがある。
(独身ではなく実際は既婚、年齢詐称など)
- 無料期間中に解約しなかったため、有料契約に自動更新された。
- 解約の際、会員ページにログインできず、有料サービスの解約や退会ができない。
- マッチングアプリで退会処理していても、スマホのプラットフォーム決済で定期購入（サブスク）になっており、自ら定期購入の解約をしていなかったため、自動更新され料金がかかってしまうケースもある。
- 突然強制退会になり、運営事業者に理由をたずねても詳細を教えてもらえない。身に覚えがないのに残りの契約期間分の利用料金は請求すると言われることもある。
- 利用規約で、解約時に利用期間が残っていた場合でも返金しない旨が定められており、残利用期間の料金が返金されない。

2. マッチングアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談

① マッチングアプリで知り合った相手から、出会い系サイトでのメッセージ交換を勧められた

- マッチングアプリで知り合った相手から、別の出会い系サイトに誘導されて、入会費用やポイント料金を請求されるほか、個人情報の交換のためなどという名目で費用を請求されるケースもある。
- 別のサイトに誘導される際、相手からは「スマートフォンが壊れた」などと言われるケースが多く、こうした説明をうのみにした消費者が有料の出会い系サイトに登録してトラブルに遭っている。
- 支払い手段としてはクレジットカードが目立つほか、プリペイド型電子マネーや銀行口座への振り込みもみられる。
- 高額な費用を支払ったにもかかわらず、相手と個人情報の交換ができなかったり、やり取りを重ねても実際に会えなかったりして不審に思い、相談を寄せるケースも多い。

2. マatchingアプリをきっかけに別の商品、サービスの契約を結んでしまった相談

② Matchingアプリで知り合った相手から、投資商品等を勧められた

- Matchingアプリで知り合った相手から、SNSなどの別の連絡手段に誘導され、そこで「もうかる」「一緒に頑張ろう」等と言われ、暗号資産やFX取引の投資を勧められる事例がみられる。
(投資サイトやアプリの画面上では利益が出ているように見えるが、実際に運用が行われているかは不明で、出金しようとする高額な手数料や税金を求められ、手数料等を支払っても出金できない。)
- 投資詐欺に遭ったことに気がついて、SNSのみでやり取りしているため相手に返金を求めることが困難だったり、海外投資サイトの運営事業者と連絡が取れなくなったりして、被害回復が困難。
- 外国人を名乗る相手からの勧誘もみられる。