

平成 24 年 1 月 24 日
生 活 文 化 局

特別相談「インターネット取引トラブル 110 番」 の実施結果について

平成 23 年 12 月 15 日（木）、16 日（金）の 2 日間にわたり実施したインターネット取引トラブル 110 番の結果についてお知らせします。

* 本事業は、東京三弁護士会及びWEB110（インターネット上での各種被害相談サイト）の協力のもと、初めてインターネットに関する特別相談を実施したものであり、都内 21 区 22 市 1 町でも同時期に実施しました。

【主な相談結果】

- 1 相談件数** 相談件数は 2 日間で 222 件
・東京都消費生活総合センター 83 件
・区市町 139 件
- 2 相談の概要（東京都受付分）**
・男女別 男性が 6 割を占めている。
男性：50 件（60%）、女性：33 件（40%）

・年齢別 平均年齢 42.7 歳
40 歳代が 24 件（32%）と最も多い。
- 3 主な相談内容（東京都受付分）**
・アダルトサイトが 27 件と全体の 3 割を占め、次いで、インターネット通販が 17 件、出会い系サイトが 9 件、オンラインゲームが 5 件と続いている。



★ 消費者へのアドバイス

- インターネット通販 ⇒ 返品に応じてもらえない場合もあります。事前に返品条件などを確認しましょう！
- オンラインゲーム ⇒ 無料ゲームでも、アイテムの購入には料金がかかる場合があります。特に未成年者に利用させるときは注意しましょう！
- アダルトサイト ⇒ 無料サイトで、いきなり料金の請求画面が表示されても事業者には連絡せず、無視しましょう！
- 出会い系サイト ⇒ ネットで知り合った相手を、安易に信用しないように注意しましょう！

おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター 相談電話 **03-3235-1155**

<問い合わせ先>

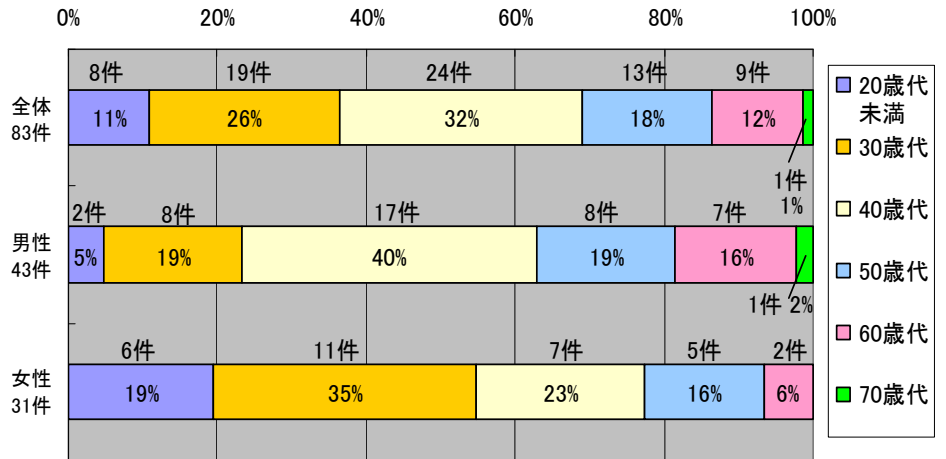
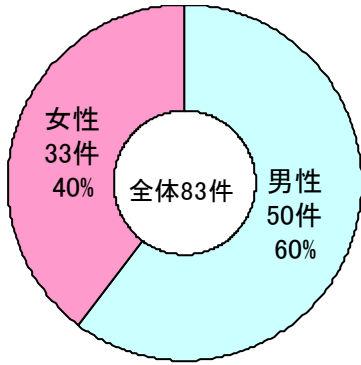
東京都消費生活総合センター相談課
電話 03-3235-9294

【参 考】

＜相談内容の分析＞

(1) 相談者の男女別及び年齢別構成比

※年齢不詳 9 件を除く

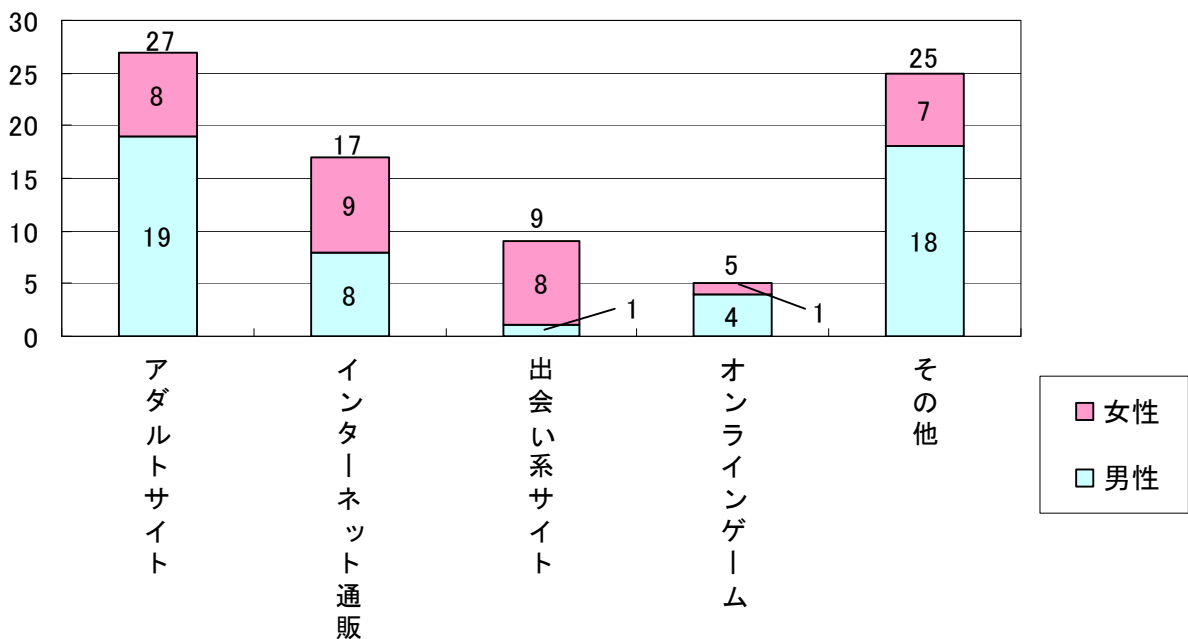


・男性が6割を占めている。

・男性は40歳代が最も多く、女性は30歳代が最も多い。
 ・60歳代の相談も9件あり、全体の1割を占めている。

(2) 内容別相談件数

(単位：件)



・最も多い相談はアダルトサイトで相談全体の3割を占め、男性の相談が女性の倍以上である。
 ・次いでインターネット通販が相談全体の2割を占めている。
 ・出会い系サイトの相談は女性が多い。

<主な相談事例>

○インターネット通販

インターネット通販で浄水器を購入した。商品が届いたが、一部写真と異なる形状でこのままでは使えない形であった。当該ホームページには「アメリカ仕様」との記載はあったが、日本で使えないとの表示はなかった。事業者に返品をお願いしたが、「説明はしている。日本仕様に替えれば使えるので、返品は受け付けられない。」とメールで返事が届いた。ホームページのどこにも説明はない。返品に応じてほしい。

(30歳代、男性)

○オンラインゲーム

高校生の息子が、親の携帯電話でオンラインゲームをしていた。ゲームでアイテムを購入するたびに課金されていたようだ。クレジットカードの引き落としであったため、気付くのが遅くなった。本人はそれほど高額になると思わず、クレジットカードの暗証番号を入力していたようである。支払わないといけないか。

(40歳代、男性)

○アダルトサイト

パソコンでアダルトサイトの無料コーナーの画像をクリックし、「20歳以上」というボタンを選んで再生ボタンをクリックした。その後、数回操作したところ、8万円の請求画面がデスクトップに表示された。支払期日まであと何日何時間とカウントダウンされ、代金を払うと画面は消える、有料サイトで支払義務があるというようなことが書かれている。請求画面はパソコンを再起動してもまた出てくる。

(20歳代、男性)

○出会い系サイト

コミュニティサイトで知り合った人から、「芸能人のマネージャーをしている。芸能人が悩んでいるので励ましてほしい。」とメールがきた。その後、芸能人とマネージャーとたくさんのやりとりをするようになった。最初の2、3回は無料であったが、その後ポイント制で有料になった。相談にのるとの約束をした手前やめられず、芸能人と会う約束のためにポイントを消化していった。毎日徹夜してメールのやりとりを続け、気がついたらサイトの口座に120万円くらい振り込んでいた。芸能人にも会えず、騙されたと気付いた。返金してもらえないだろうか。

(30歳代、女性)

★ 消費者へのアドバイス

《インターネット通販：事前に返品条件や補償制度を確認しましょう！》

- ・ インターネットなどの通信販売は、商品を直接手に取って見られません。商品が届いてからイメージと違っていたので返品したいと言っても、事業者は返品に応じるとは限りません。特定商取引法で返品条件の表示について定められていますので、申し込み前に必ず確認しておきましょう。
- ・ 通販サイトによっては商品が届かない場合、代金の全部または一部を返金する補償制度がありますので、申し込み前にサイトの規約をよく読んで、補償制度の有無を確認しましょう。わからないこと、疑問点は、申し込み前に電話やメールで確認しましょう。

《オンラインゲーム：有料サービスをよく確認しましょう！》

無料で遊べるオンラインゲームで、有料のアイテムを購入してしまい、あとから料金を請求されたということがよくあります。特に未成年者に利用させるときは注意が必要です。どこまでが無料でどこからが有料なのか、消費者がしっかり理解しないと、あとから高額な請求がきて、あわてることになりかねません。

《アダルトサイト：架空請求にご注意！》

無料と思っていたら、いきなり料金の請求画面が表示され、その画面を消すことができないなど心理的な圧迫を受けることもあります。事業者に連絡したり、お金を払ったりせず、無視しましょう。少しでもおかしいと思ったら、絶対に先には進まないようにしてください。

○ 請求画面が消えない場合の対処方法

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ（*）では、請求画面が消えない場合（パソコンが不正プログラムに感染してしまった場合）のシステムの復旧方法などを掲載しています。

* 独立行政法人情報処理推進機構

<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

《出会い系サイト：相手方の誘いにご用心！》

芸能人が悩んでいるので元気づけてほしいなどと、人の好奇心や親切心につけ込んで高額なサイトに登録させられるケースが多くあります。知らない人からのメールを簡単に信用してしまうと、次から次へと高額な料金を請求されてしまいます。ネットで知り合った相手を安易に信用しないように、十分注意しましょう。