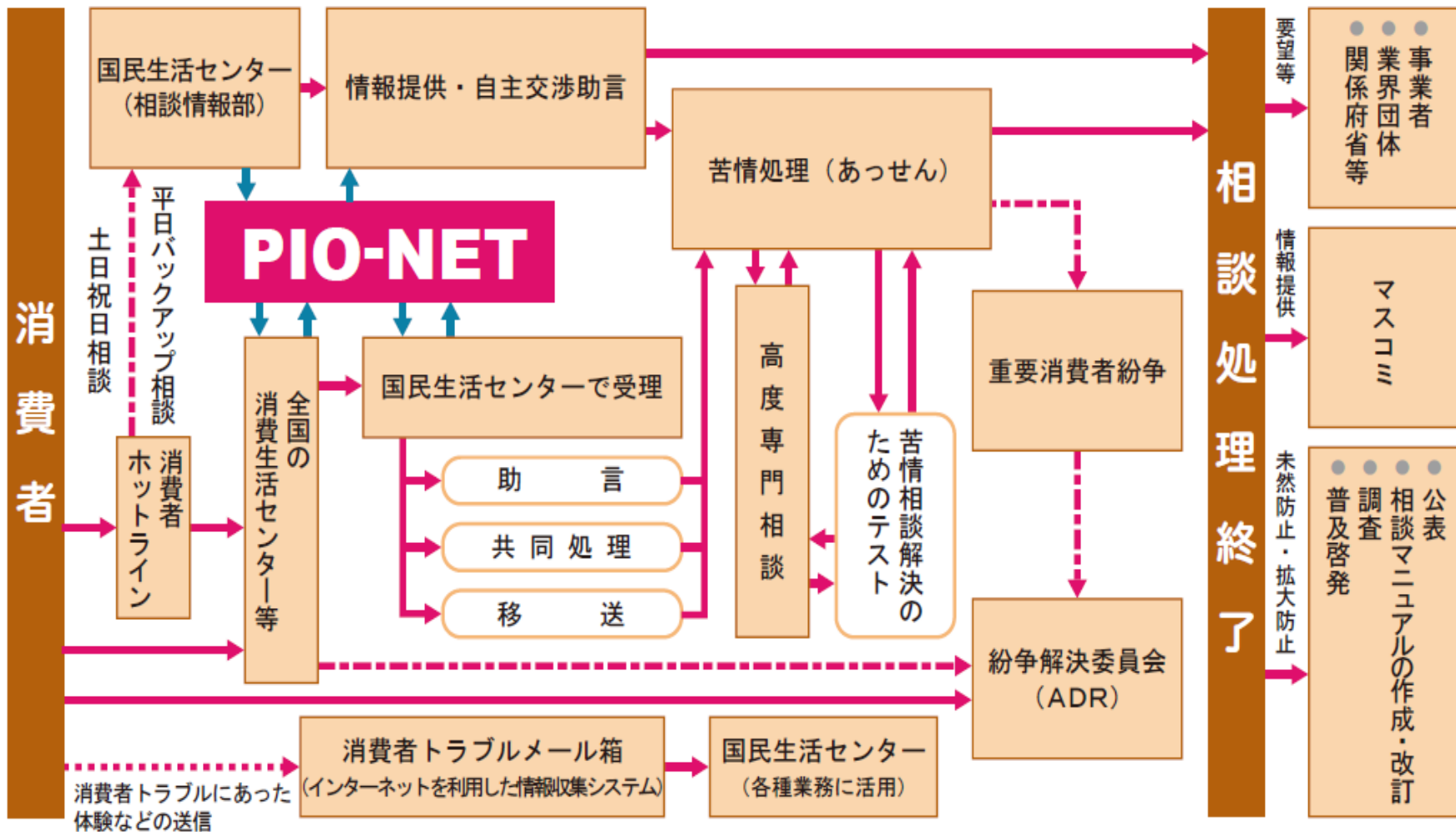


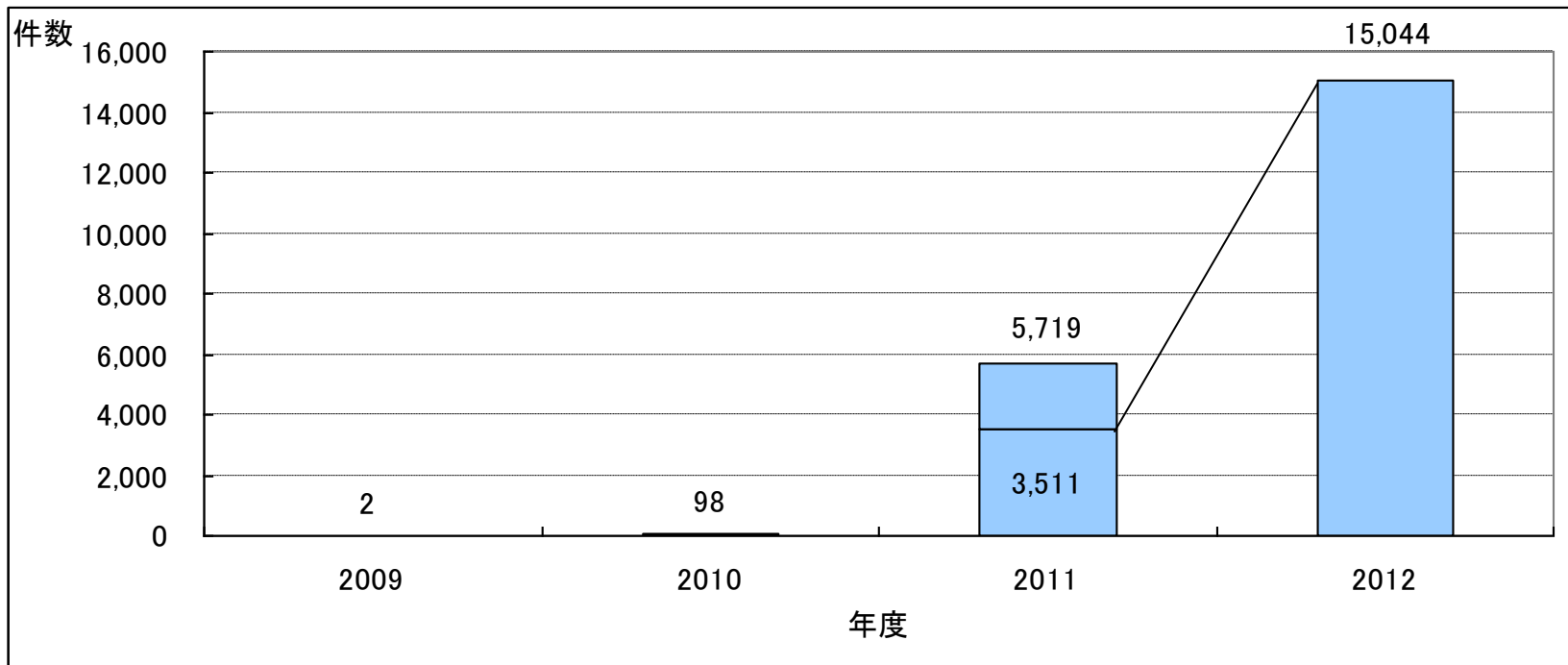
# スマートフォンへのアプリに関連した トラブルとその特徴

2013年3月6日  
インターネット消費者取引連絡会資料  
独立行政法人国民生活センター 相談情報部

# 国民生活センターにおける相談処理の流れ



# スマートフォンを利用した デジタルコンテンツに関する相談件数



※ 2013年2月20日までにPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に登録されたもの。  
2011年度の3,511件は、前年同時期の件数。

※「デジタルコンテンツ」に区分されるもののうち、スマートフォンが関連していると判別したもので、スマートフォンを利用した有料サイトからの料金請求などに関する相談件数。アプリに関連するものも含む。

# 主な相談事例（1）

## アプリにまつわる決済システムの多様化・複雑化

### ●オンラインゲーム

父親である私がスマートフォンを購入した時、無料アプリをダウンロードするため、アプリのマーケットに登録した。その登録の過程で、クレジットカード情報を入力した。

私のスマートフォンで、小学1年生の息子に無料ゲームを利用させていたところ、勝手に有料のアイテム等をダウンロードしてしまい、約1万円の料金を請求された。息子に確認すると、ダウンロード時に暗証番号を入れる必要はなかったと言う。納得できないので、支払わなくてよいか。

（小学生 男児）

#### <特徴>

- ・スマートフォンを利用している消費者は、何かを購入する予定はなくても、アプリのマーケット等への登録の過程で、クレジットカード情報を入力している。
- ・大人が契約したスマートフォン、登録したIDで子どもに遊ばせている。
- ・登録時に無料で利用できるゲームであっても、ゲーム内で有料のアイテム等を販売している場合がある。

## 主な相談事例（2）

### アプリによる情報の取得

#### ●アダルト情報サイト

スマートフォンで、アダルトサイトのサンプル動画が見られると思いアプリをインストールした。数分動画を見た後に登録料9万円を請求する画面が出たが、不当な請求だと思い無視していた。

しかし今日サイトから「登録料を払うように」とスマートフォンに電話が来た。「支払うつもりはない」と断ったが、サイトに電話番号などを教えた覚えはないので不安になった。インストールをしたアプリはすぐに削除した。どうしたらよいか。 (20歳代 男性)

#### <特徴>

- ・アプリをインストールした時に、連絡先を抜き取られた可能性がある。
- ・パソコンや従前の携帯電話を用いた同種事例と異なり、事業者から電話が来るケースがあり、消費者が不安になりやすい。

## 主な相談事例（3）

### アプリのコミュニケーション機能

#### ●迷惑メッセージ→サクラサイトのトラブルへ

スマートフォンで、電話やメッセージ交換が無料で利用できる“コミュニケーションアプリ”を利用している。ある日、そのアプリに、「連絡がほしい」というメッセージが届いた。このアプリに連絡できるのは、自分を知っている人だけだと思っていたので、返信した。

すると「自分はマネジャーをしている。担当しているタレントの相談に乗ってほしい。連絡先を交換するまでの間、一時的にメール交換ができるサイトを用意する」と返事が届いた。不思議に思いながらも、無料だったので、案内されたサイトでタレントと何度かメール交換をした。途中から、ポイントの購入が必要になったが、「すぐに振り込むので、立て替えておいて」という相手の言葉を信じて、やり取りを続けたが、いつまで経ってもお金が振り込まれない。  
(50歳代 女性)

# 主な相談事例（3）

## <特徴>

- ・スマートフォンになり、SNSサイトやアプリが利用しやすくなっており、消費者にとって、より身近な存在になっている。
- ・消費者は、SNSサイトやアプリの設定（公開範囲等）を、自分の利用状況にあった内容にしていない場合がある。
- ・スマートフォンでの利用者が増加しているSNSサイトやアプリのメッセージ機能でサクラサイトに誘導されるケースも寄せられている。
- ・SNSに掲載したプロフィールや日々の書き込みに沿った内容のメッセージが届くため、消費者は、ついやり取りを開始してしまう。

# トラブルからみる課題

- スマートフォンにおける決済方法が多様化し、利便性が向上した一方で、子どもの利用等により、意図しない請求を受けてしまう場合がある。
- スマートフォンには電話帳をはじめ、多くの情報を入れている。消費者はアプリ事業者が取得する情報を認識していなかったり、これらの情報を十分に管理できていない場合がある。
- SNSサイトやアプリ等のコミュニケーション機能を利用した未承諾メッセージが届くことで、トラブルとなるケースもみられる。