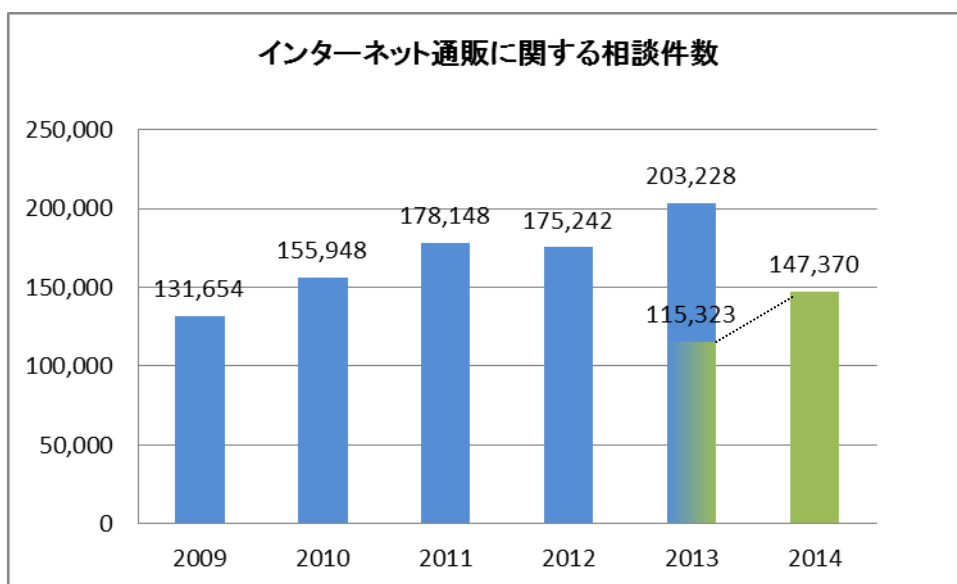


2014年12月16日（火）

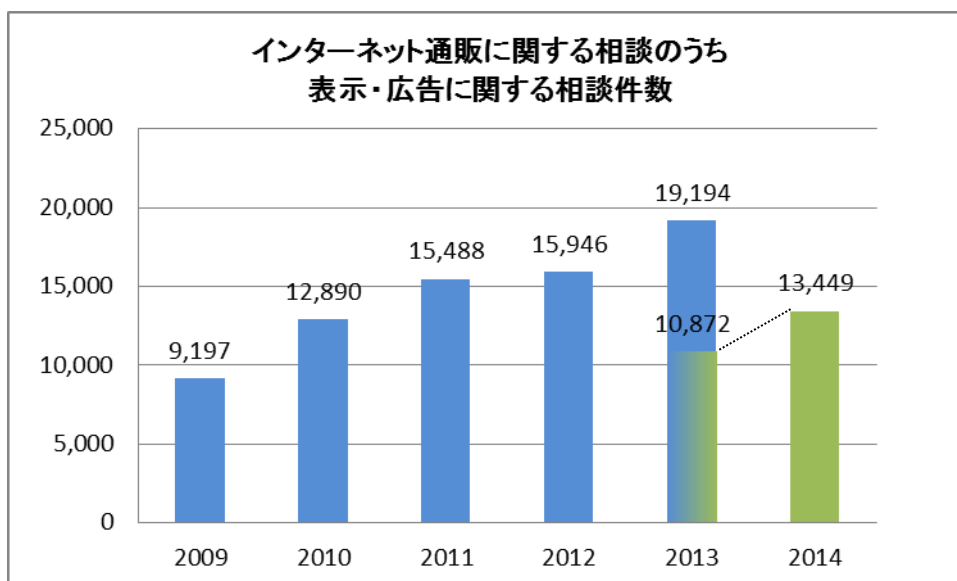
インターネット広告に関連するトラブルとその現状

独立行政法人国民生活センター
相談情報部 情報通信チーム

1. インターネット広告に関する相談の傾向

(1) PIO-NET¹におけるインターネット通販²に関する相談件数の推移

(2) PIO-NETにおけるインターネット通販に関する相談のうち表示・広告に関する相談件数の推移



¹ 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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数はいずれも2014年11月30日までの登録分

² 「インターネット通販」には、出会い系サイトなど有料サイト等のサービスも含まれています。

2. 寄せられている相談事例

(1) SNS のターゲティング広告に関する事例

ダイエットサプリが300円でお試し購入できるというSNSサイトの広告を見て、パソコンから注文した。300円はクレジットカードで決済した。ところが、受注確認メールも何もなく、昨日突然商品が届いたが、納品書は同封されていなかった。商品の説明には「お試し購入後、24日以内にキャンセル通知をしないと定期購入に同意したことになる。」とある。購入時に連絡先電話番号を控えておいたので架けたが、話中だったり、メールで連絡をというメッセージが流れるだけで話ができない。メールも送ってみたが、文字化けした返信が届き、キャンセル処理がされているかどうかわからない。期限が迫っていて心配だ。(40歳代 女性)

(2) 消費者の不安を煽る広告に関する事例

最近、インターネットを利用していると「あなたのパソコンはウィルスの危険にさらされています」などという文言の広告が点滅する。クリックしてみたら、何かウィルス対策のソフトを購入してクレジットカード決済をする手続に進むようだが、商品を購入する時のように購入手続をしてもよいだろうか。(60歳代 男性)

(3) 検索結果に応じて表示される広告の事例

スマートフォンでアイドルのサイトを見ていて画像を押したら、「18歳以上か？」と表示されたので「はい」を押し、更に画像を押したら登録完了画面が表示され料金は9万9800円と表示された。「誤作動の場合は、空メールを送るように」と表示されていたのでメールを送ったら、「電話をするように」との返信があったが電話はしていない。インターネットで「消費者センター」を検索して出てきた業者に電話をしたら、5万円で解決すると言われた。名前や自宅の住所を伝えたが、大丈夫だろうか。(30歳代 男性)

3. インターネット広告に関連する当センターの情報発信

(1) 記者公表

2014年4月24日(木)

SNSの思わぬ落とし穴にご注意！

—消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？—パソコンソフト

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140424_1.html

突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！

—その表示は、有料ソフトウェアの広告かもしれません—

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140424_2.html

(2) リーフレット等での情報発信

「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」としてメールマガジンを発行し、実際に寄せられた消費生活相談情報をリーフレットにしている。

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>

●見守り新鮮情報

- ・第189号 突然の警告表示はセキュリティソフトの広告かもしれません

●子どもサポート情報

- ・第80号 サプリメントを注文したら定期購入に！SNSの広告に注意！

「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」はホームページから登録できます。

●見守り新鮮情報

☆パソコンの場合

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html

☆携帯電話の場合

<https://krs.bz/kokusen/s?p=2>



●子どもサポート情報

☆パソコンの場合

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mgtop.html

☆携帯電話の場合

<https://krs.bz/kokusen/s?p=4>





サプリメントを注文したら定期購入に! SNSの広告に注意!

事例

スマートフォンでSNSのサイトに表示されたダイエットサプリメントの広告を見て、1カ月分2千円の「体験版」をクレジット決済で購入した。後日クレジット明細を見ると、約3万円の請求になっていた。定期購入になっているようだ。業者の連絡先を探して電話をしたがつながらない。

(大学生 女性)



ひとことアドバイス

- SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を利用する際には、年齢や職業、興味のある分野など個人情報を登録しますが、その情報等に基づき特定の人に向けた「ターゲティング広告」が表示されることが増えています。
- ターゲティング広告は短期間だけ掲載され、トラブル発生後に詳細を確認しようとしても広告そのものが見られないこともあります。
- 広告の表示だけでなく、広告からリンクした先の通販サイトの表示や利用規約で、購入の条件等をよく確認しましょう。画面の保存や印刷はトラブル解決に役立つことがあります。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

さぼーとくん



見守り 新鮮情報

第189号

検索サイトを見ていたときに、画面の右側にピカピカと光る**警告**のようなものが**表示**された。そこには、「パソコンに**エラー**があるので、**無料ソフト**を**ダウンロード**するよ

うに」と記されていたのでダウンロードすると、次に「**修復**には**有料で登録**する必要がある」という画面が出た。すぐに画面を閉じたが、パソコンを**立ち上げるたびに警告画面**が表示される。
(60歳代 男性)



突然の 警告表示は セキュリティソフトの広告 かもしれません

ひとこと助言

注意してね



見守るくん

- パソコン操作中に突然現れる警告表示は、本当の危険やエラー等を知らせるものだけとは限らず、消費者の不安をおりソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があります。信頼できる表示かどうか分からない場合には、クリックしないようにしましょう。
- 広告等の警告表示が出る原因の一つとして、パソコンのOS(基本ソフト)やアプリケーションが最新の状態でない場合に、ウェブサイトを開いた際などに、意図せず警告を表示させるプログラムなどが埋め込まれることが考えられます。常に最新の状態に保ちましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。