

平成 26 年 11 月 26 日

「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」を実施します。  
～危ない！クリック前にチェック！～

消費者庁は、12 月 1 日（月）から「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」を実施します。本キャンペーンでは、インターネット取引における消費者の知識向上を図るべく、キャンペーンサイトの開設のほか、ウェブ広告を利用した啓発活動を行います。

例年、年末は贈答品や冬物衣料の需要増加を背景に、特にインターネット通販での消費者トラブルが増加する時期です。本キャンペーンをきっかけに、注意ポイントを御確認いただき、トラブルに巻き込まれることがないように十分注意してください。

## 1. 目的

スマートフォンやタブレットPC等が普及し、時間や場所を選ばず気軽にインターネットへ接続できるようになったことに伴い、オンラインショッピング、映像や音楽のダウンロード、さらにはソーシャルメディアを通じた情報発信等、インターネットは今や私たちの暮らしと切り離せないものとなっています。

その一方で、インターネットに関連する新しい種類の消費者トラブルも次々と発生しています。インターネット通販での商品・サービスの購入に関するトラブル、出会い系サイトやオンラインゲーム等に関するトラブルなど、その内容は多様化・複雑化しています。

このようなトラブルに巻き込まれないためには、消費者自身が一層の知識向上を図る必要があります。そこで、本キャンペーンでは「危ない！クリック前にチェック！」をキャッチコピーとし、消費者自身がトラブルを未然に防止するための知識を身につけることを目的としたキャンペーンを実施します。

## 2. 実施概要

### (1) 実施期間

平成 26 年 12 月 1 日（月）～12 月 31 日（水）

### (2) 広報媒体（別添 1 を参照。）

#### ① キャンペーンサイト

消費者庁ウェブサイト内にキャンペーンサイトを開設します。キャンペーンサイトでは、消費生活相談が比較的多い、又は社会的関心の高い分野である「インター

ネット通販」、「ロコミ」、「サクラサイト<sup>(注1)</sup>」及び「オンラインゲーム」の4分野（以下「トラブル4分野」という。）に重点を置いて、トラブル事例や注意すべきポイント等を掲載します。

[http://www.caa.go.jp/adjustments/internet\\_trouble/index.html](http://www.caa.go.jp/adjustments/internet_trouble/index.html)

## ②ウェブ広告

キャンペーン期間中、主要ポータルサイト（Yahoo! JAPAN 及び Google）にバナー広告及び検索連動型広告<sup>(注2)</sup>を出稿します。

バナー広告は、トラブル4分野に関連した注意喚起をする静止画バナー広告のほか、消費者が思わずクリックしたくなるような3コマのアニメバナー広告も出稿します。また、検索連動型広告は、トラブル4分野に関連したキーワードを検索した消費者に対して広告を出稿します。これにより、トラブル4分野に興味・関心が高い消費者に対する効果的な啓発が期待できます<sup>(注3)</sup>。

なお、当該広告から①のキャンペーンサイトに誘導する仕組みです。

## (3) 協賛

以下の機関・団体から協賛をいただいております。

独立行政法人国民生活センター、公益社団法人日本通信販売協会、一般社団法人EC ネットワーク、一般社団法人オンラインゲーム協会、一般社団法人ソーシャルゲーム協会、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム、日本アフィリエイト協議会（順不同）

## 3. 消費者の皆様へ

例年、年末は贈答品や冬物衣料の需要増加を背景に、特にインターネット通販での消費者トラブルが増加する時期です。本キャンペーンサイト内に詳しく紹介していますが、インターネットを利用する際には、購入前に事業者の情報をしっかり確認するなどの注意ポイント（**別添2**）を御確認いただき、トラブルに巻き込まれることがないように十分注意してください。

また、もしも消費者トラブルに遭ったら、消費者ホットライン<sup>(注4)</sup>まで御相談ください。

消費者ホットライン （ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを）

**0570-064-370**

(注1)「サクラサイト」とは、運営事業者との関係が疑われる「サクラ」が異性、経営者、芸能人、

占い師等の「役」になりすまして、不特定多数宛での電子メール等を活用して消費者を誘引し、有料のメッセージ交換サービス等を通じて、継続的に課金させ続けるウェブサイトの総称のことです。

(注2)「検索連動型広告」とは、利用者が検索エンジンで入力したキーワードに関連した広告を検索結果画面に表示する広告手法のことです。

(注3) 広告バナー別、検索キーワード別にクリック数を計測すること等により、本キャンペーンの啓発効果を分析し、その分析結果を今後の啓発活動にいかしていきます。

(注4) 平成26年12月28日(日)～平成27年1月3日(土)の間は相談業務を一時休止します。

(本件に関する問合せ先)  
消費者庁 消費者政策課  
小熊、中野  
TEL: 03(3507)9185  
FAX: 03(3507)9287

# 別添1: キャンペーン実施概要

## バナー広告

- ✓ トラブル4分野に関連した注意喚起をする静止画バナー広告のほか、消費者が思わずクリックしたくなるような3コマのアニメバナー広告も出稿。



## キャンペーンサイト

- ✓ 「危ない！クリック前にチェック！」をキャッチコピーにし、トラブル事例や注意すべきポイント等を掲載。
- ✓ 消費生活相談が比較的多い、又は社会的関心の高い分野である「インターネット通販」、「ロコミ」、「サクラサイト」及び「オンラインゲーム」の4分野に重点を置いた内容。



## 検索連動型広告

- ✓ 利用者が検索したキーワードと連動して、検索結果画面に注意喚起の広告を出稿。
- ✓ 消費者トラブルが発生している分野に関連したキーワードを設定。



<URL>  
[http://www.caa.go.jp/adjustments/internet\\_trouble/index.html](http://www.caa.go.jp/adjustments/internet_trouble/index.html)

# 別添2: インターネット消費者トラブルに遭わないための注意ポイント

## インターネット通販

- 事業者の情報(所在地や連絡先等)をしっかり確認
- 模倣品でないか十分に注意(極端に値引きされていないか等)
- 配送方法や配送期間を事前に確認
- 支払方法が複数用意されているか確認
- キャンセル・返品条件、利用規約を事前に確認

## 口コミ

- 広告だけで効果が分からない商品・サービスは慎重に判断
- 「口コミ」主と商品・サービスの関係やその内容を確認
- 購入前に解約・返品のルールを確認
- 商品・サービスについて、根拠なくブログ等には書き込まない

## サクラサイト

- 狙われるのは、「心の隙間」
- 魅力的な誘い・挑発・脅しには絶対応じないこと
- 登録後でも不審な点を感じたら毅然と関係を絶つこと
- 身近な人の異変を感じたら、積極的に声を掛け、助言

## オンラインゲーム

- 生年月日等の利用者情報を正しく登録
- パスワード等の登録情報を厳重に管理
- 無料と有料の境目を十分見極め
- 保護者として、子供の課金状況を定期的に確認

もしもトラブルに遭ったら

消費者ホットライン

(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)

0570-064-370

までお電話を!