

# オンライン決済・スマートフォン決済 に関する消費生活相談

平成28年6月30日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

※本資料に記載のデータは、2016年5月31日までのPIO-NET登録分。  
(2015年度は消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。)

※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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

# 1. 電子商取引における支払方法

| 年度      | 2011              | 2012              | 2013              | 2014              | 2015              |
|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 総件数     | 884,116           | 861,217           | 940,171           | 960,242           | 925,681           |
| 電子商取引   | 187,323           | 183,624           | 211,586           | 252,983           | 257,964           |
| 信用供与無し  | 143,968<br>(76.9) | 129,435<br>(70.5) | 148,825<br>(70.3) | 169,928<br>(67.2) | 159,674<br>(61.9) |
| 即時払     | 117,861<br>(62.9) | 103,311<br>(56.3) | 113,966<br>(53.9) | 127,906<br>(50.6) | 113,728<br>(44.1) |
| 前払式     | 1,983<br>(1.1)    | 3,240<br>(1.8)    | 10,175<br>(4.8)   | 11,403<br>(4.5)   | 11,650<br>(4.5)   |
| その他・無回答 | 24,124<br>(12.9)  | 22,884<br>(12.5)  | 24,684<br>(11.7)  | 30,619<br>(12.1)  | 34,296<br>(13.3)  |
| 販売信用    | 20,074<br>(10.7)  | 21,260<br>(11.6)  | 28,110<br>(13.3)  | 33,241<br>(13.1)  | 34,843<br>(13.5)  |
| 包括信用    | 8,440<br>(4.5)    | 7,402<br>(4.0)    | 8,480<br>(4.0)    | 8,317<br>(3.3)    | 8,172<br>(3.2)    |
| 2か月内払い  | 10,206<br>(5.4)   | 12,484<br>(6.8)   | 18,048<br>(8.5)   | 22,897<br>(9.1)   | 24,528<br>(9.5)   |
| その他・無回答 | 1,428<br>(0.8)    | 1,374<br>(0.7)    | 1,582<br>(0.7)    | 2,027<br>(0.8)    | 2,143<br>(0.8)    |
| 借金契約    | 668<br>(0.4)      | 875<br>(0.5)      | 1,188<br>(0.6)    | 1,398<br>(0.6)    | 1,203<br>(0.5)    |
| 不明・無関係  | 22,613<br>(12.1)  | 32,054<br>(17.5)  | 33,463<br>(15.8)  | 48,416<br>(19.1)  | 62,244<br>(24.1)  |

※本資料では、「オンライン決済」の参考資料として「電子商取引」にみられる主な支払い方法について取り上げる。

※本資料で「前払式」とは、「前払式割賦販売、前払式特定取引ではない前払いと分かった相談」。

※表中の( )内の数値は、各年度の電子商取引の相談件数を母数にした%である。

## 2. 支払方法別 上位商品・役務

| 年度<br>支払方法 | 2011          |           | 2012          |           | 2013          |           | 2014          |           | 2015          |           |
|------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
|            | 即時払           | アダルト情報サイト | 68,172        | アダルト情報サイト | 45,568        | アダルト情報サイト | 56,151        | アダルト情報サイト | 72,062        | アダルト情報サイト |
|            | 出会い系サイト       | 11,683    | デジタルコンテンツ(全般) | 13,307    | デジタルコンテンツ(全般) | 10,903    | デジタルコンテンツ(全般) | 11,518    | デジタルコンテンツ(全般) | 15,342    |
|            | デジタルコンテンツ(全般) | 7,328     | 出会い系サイト       | 9,440     | 他のデジタルコンテンツ   | 5,361     | 他のデジタルコンテンツ   | 4,995     | 他のデジタルコンテンツ   | 6,649     |
| 前払式        | 出会い系サイト       | 230       | 出会い系サイト       | 273       | 財布類           | 785       | 財布類           | 552       | アダルト情報サイト     | 1,840     |
|            | コンサート         | 81        | 財布類           | 202       | ハンドバッグ        | 549       | 出会い系サイト       | 423       | デジタルコンテンツ(全般) | 684       |
|            | 外食            | 51        | 婦人靴           | 157       | ジョギングシューズ     | 481       | ハンドバッグ        | 395       | 出会い系サイト       | 588       |
| 包括信用       | 出会い系サイト       | 3,019     | 出会い系サイト       | 1,805     | 出会い系サイト       | 1,312     | 出会い系サイト       | 1,205     | 出会い系サイト       | 1,077     |
|            | 他のデジタルコンテンツ   | 466       | オンラインゲーム      | 535       | オンラインゲーム      | 885       | オンラインゲーム      | 589       | 他のデジタルコンテンツ   | 742       |
|            | 商品一般          | 261       | 他のデジタルコンテンツ   | 470       | パソコンソフト       | 776       | 他のデジタルコンテンツ   | 428       | オンラインゲーム      | 455       |
| 2か月内払い     | 出会い系サイト       | 2,871     | 出会い系サイト       | 2,293     | 出会い系サイト       | 1,954     | 出会い系サイト       | 2,536     | 出会い系サイト       | 2,469     |
|            | 他のデジタルコンテンツ   | 495       | オンラインゲーム      | 934       | オンラインゲーム      | 1,892     | オンラインゲーム      | 1,552     | 他のデジタルコンテンツ   | 1,837     |
|            | パソコンソフト       | 317       | 他のデジタルコンテンツ   | 722       | パソコンソフト       | 1,758     | パソコンソフト       | 1,296     | オンラインゲーム      | 1,221     |

※2016年5月31日までのPIO-NET登録分。2015年度は消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

※支払方法ごとの各年度の上位3位までの商品・役務。

※「商品一般」「パソコンソフト」「他のデジタルコンテンツ」については、2015年度に定義変更。「ジョギングシューズ」「ハンドバッグ」は2015年度以降は別のキーワードに統合。

### 3. 電子商取引に関する相談事例

#### 【事例1】(即時払)

スマートフォンでアダルトサイトに接続し、無料だと思って動画再生ボタンを押したとたん、料金請求画面が表示された。驚いてサイトに電話をしたところ「自分で申し込みをしたので料金を払うように」と言われ、相手の指示に従ってATMで個人名の口座に15万円振り込んだ。(2016年1月)

#### 【事例2】(即時払)

スマートフォンで、ダイエットサプリメントが500円で試せるとの広告を見て注文した。商品が届いた時、次回発送日と価格が記された書面が同梱されており、定期購入だと気付いた。そのままにしたため2回目の商品が届き、仕方なく2回目までの代金をコンビニで支払った。(2016年5月)

#### 【事例3】(前払式)

スマートフォンのアダルトサイトで動画再生ボタンを押したところ、カメラの撮影音が鳴り、料金請求画面が表示された。誤作動だとサイト業者に電話をしたところ、コンビニでプリペイドカードを購入するようと言われた。コンビニに向き、指定されたプリペイドカード20万円分を購入し、記載されていた番号を業者に電話で伝えた。(2016年6月)

#### 【事例4】(前払式)

インターネット通販でブランド品の日本未発売の財布を購入し、1万円を銀行口座に振込んだ。商品が届かないので、サイトを確認しようとしたところ、サイトがなくなっていた。メールを送ることができるが、返信はない。(2015年9月)

#### 【事例5】(包括信用)

スマートフォンに「お金をあげる」というメールが届き、メールについていたリンクにアクセスし、出会い系サイトに入会した。「お金をあげるためにやり取りが必要」と言われ、ポイントを購入し続けたところ、複数のクレジットカードなどで合計204万円を支払ってしまった。(2014年9月)

#### 【事例6】(2か月内払い)

中学生の息子が、私(母親)のスマートフォンを利用して、無料ゲームをしている。息子から数百円のアイテムがほしいと言われ、クレジットカード情報を入力した。購入の都度入力するものと思っていたが、クレジットカードの請求書に50万円の請求があり、頻繁にアイテムを購入していたと分かった。(2015年9月)

#### 【事例7】(2か月内払い)

よく利用している通販サイトで、覚えのない月額会費500円が3か月間、クレジットカードから引き落とされていた。通販サイトで確認すると、会員に申し込む際にはチェックボックスにレ点を入れるようになっているが、そのような操作をした覚えはない。(2016年5月)

## 4. スマートフォン決済※に関する相談事例

### 【事例1】

「モデルにならないか」と声をかけられ、連れて行かれた営業所でエステと美顔器(30万円)の契約をした。業者に言われ、近くの量販店でクレジットカードを作り、10万円はキャッシングで支払い、残りの20万円は、道ばたで業者が持っていた機械にカードを通し、リボ払いにした。(2014年1月)

### 【事例2】

以前未公開株を購入し、200万円損した。業者から「損を取り戻せる」と電話があり、駅の近くの店で説明を受け契約した。その場でクレジットカードで約20万円を決済した。(2014年6月)

### 【事例3】

「お金が稼げる。弟子募集」のネット広告をみて応募した。マンションの1室で面接を受け合格したが、コンサルティングチケット等の契約が必要とのことで、約40万円を請求された。そんなにお金を持っていないと言うと、まず15万円分だけ支払うように言われ、その場で相手の携帯電話でクレジットカード決済された。(2014年6月)

### 【事例4】

美容院で支払いの際にクレジットカードで一括で支払った。サインや暗証番号の入力は必要ないのかと質問したが、理解できる説明はなかった。レシートがほしいと伝えたら、手書きの領収書を渡された。(2014年8月)

### 【事例5】

深夜に入店したバーで、クレジットカード利用の手数料(10%)も含めて約9万円も請求された。料金の明細は紙ではなく、相手のスマートフォンの画面でしか見ることができなかった。(2015年8月)

※スマートフォンやタブレットに簡易な磁気読み取り機等を取り付けてカード決済を行うドングル型のスマートフォン決済の事例。