

ネットトラブルに関する 消費生活相談の現状と対策

平成29年11月20日(月)、12月4日(月)
サイバーセキュリティリーダー養成講座

福島県消費生活センター

1

本日の内容

- 1 消費生活相談の状況
 - 相談件数の推移
 - 商品・役務別の相談件数
 - 契約当事者別の相談件数
- 2 デジタルコンテンツに関する相談の状況
- 3 消費生活センターの対応
 - 相談事例とアドバイス



2

消費生活センターに寄せられる インターネット関連の相談の例

● インターネット通販

(例: 食品、被服品、化粧品、サプリメント、書籍・CDの購入、旅行やホテル、チケットの申込み 等)

● デジタルコンテンツ

(例: 動画サイト、SNS、オンラインゲーム、占いサイトの利用、セキュリティソフトの購入 等)

● 光回線

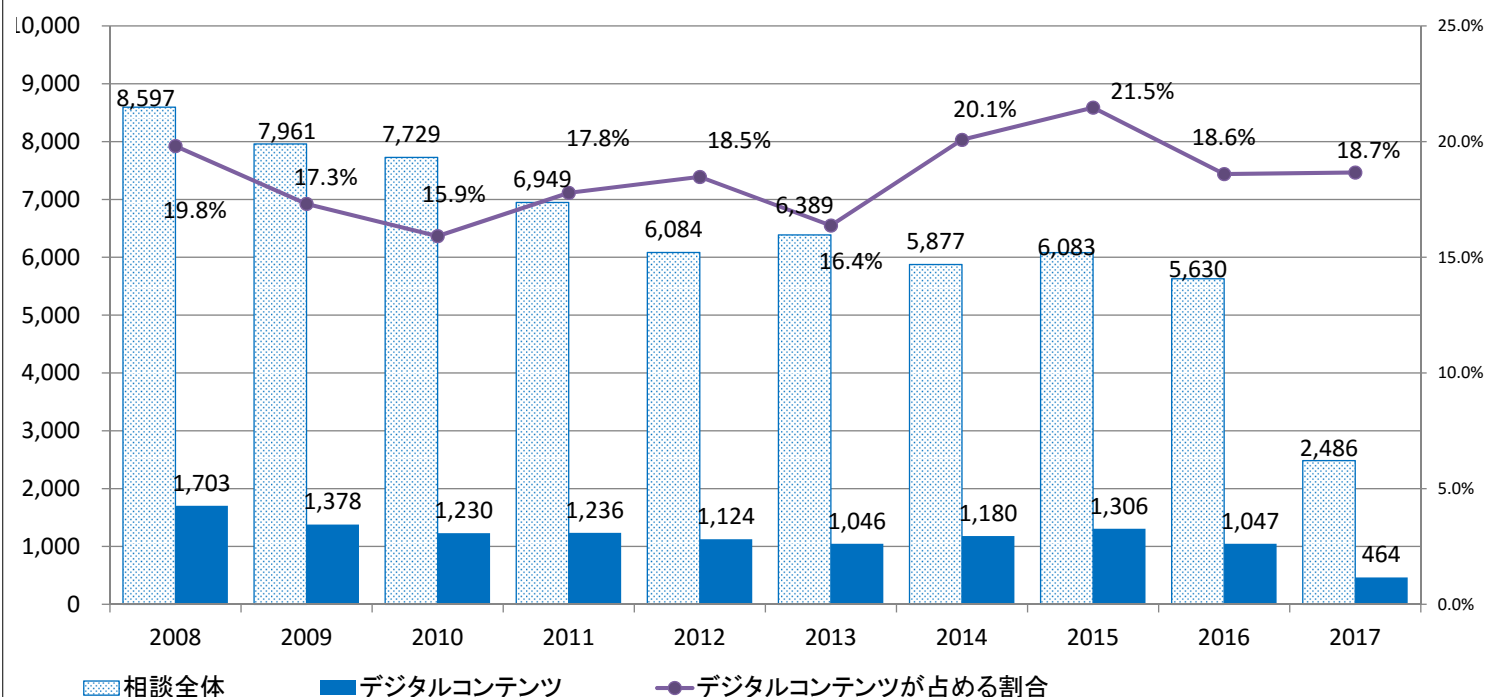
(例: プロバイダやインターネット回線、サービスの利用、申込み 等)

さまざまなインターネット関連の相談のなかから、本日は「デジタルコンテンツ」について一緒に見ていきましょう！



消費生活相談の状況 相談件数の推移

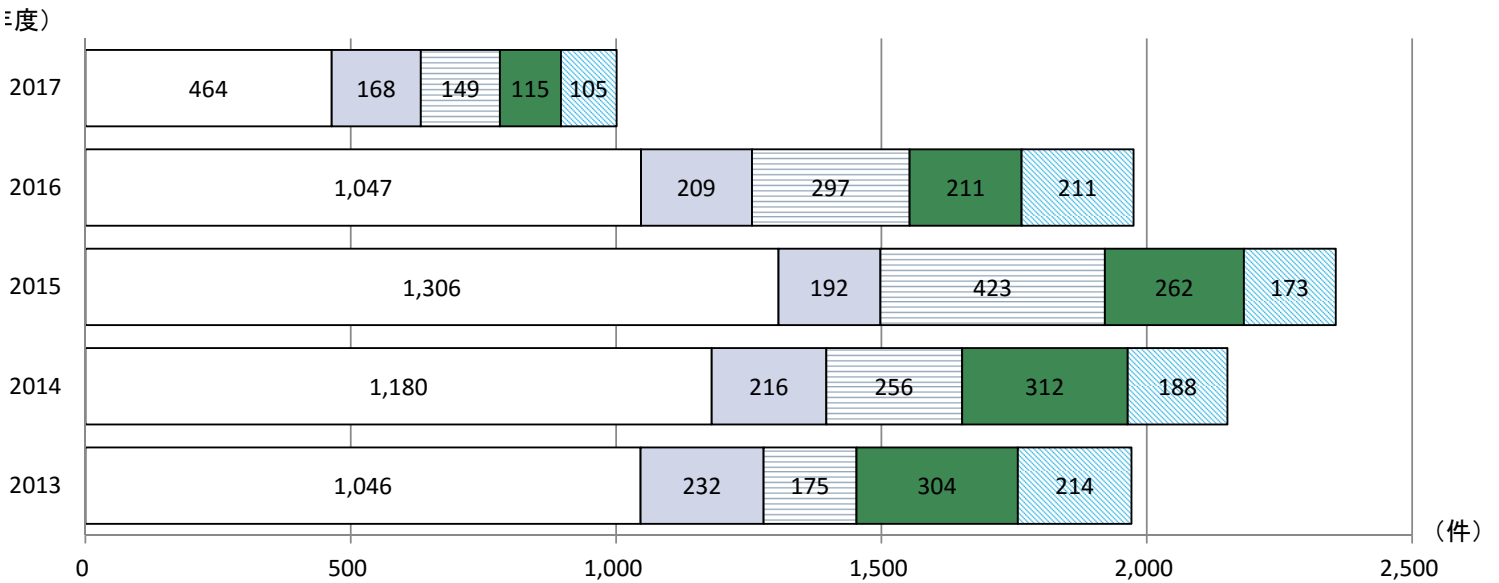
(件)



※2017年度は9月末時点(以下同じ)

品・役務別の相談件数(上位5位)

□ デジタルコンテンツ
 □ 商品一般
 □ インターネット接続回線
 ■ フリーローン・サラ金
 ■ 不動産貸借



約当事者別の相談件数(上位5位)

全ての年代で
デジタルコンテンツが第1位!!

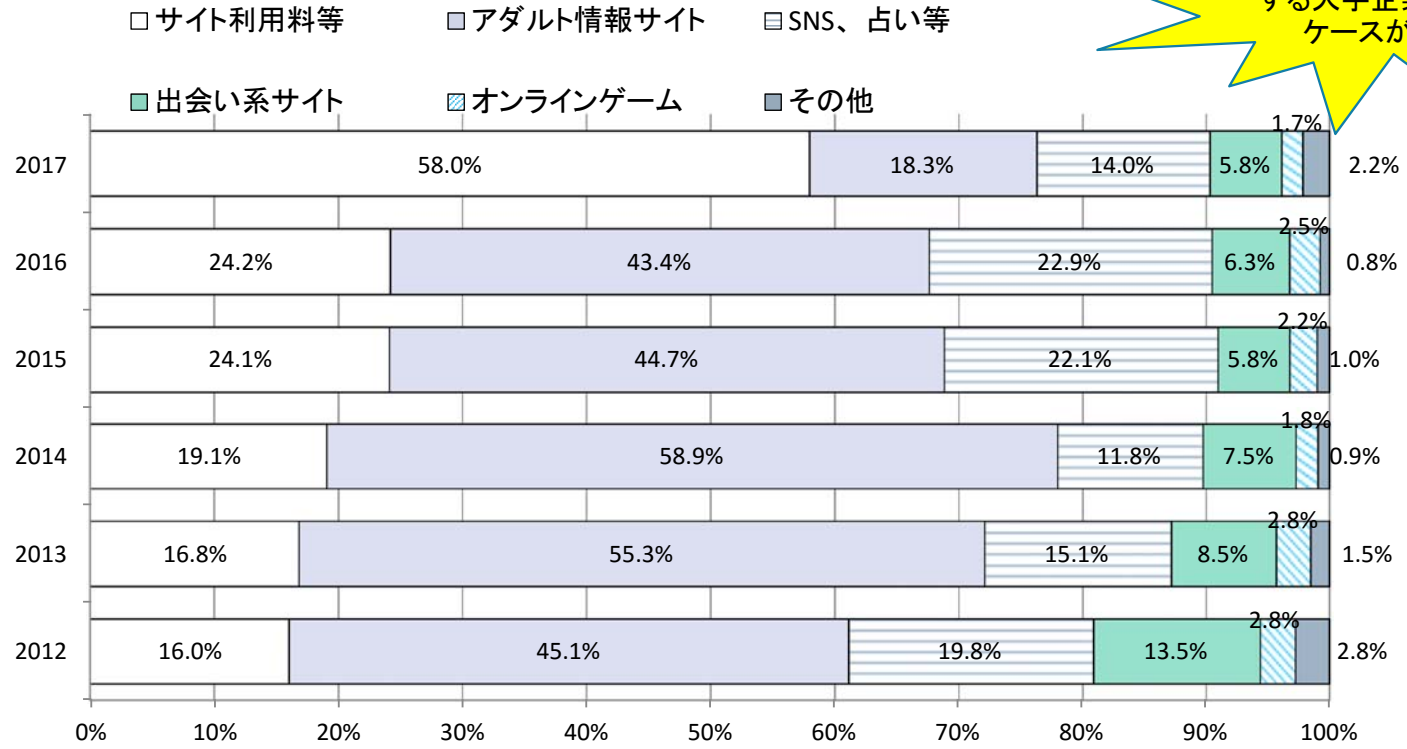
全体		20歳未満		20歳代		30歳代	
順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等
1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ
2	商品一般	2	不動産貸借	2	不動産貸借	2	フリーローン・サラ金
3	インターネット接続回線	2	テレビ放送サービス	3	商品一般	3	不動産貸借
4	フリーローン・サラ金	4	外食	4	複合サービス会員	4	インターネット接続回線
5	不動産貸借	5	その他(同順位あり)	4	フリーローン・サラ金、外食	5	四輪自動車、相談その他

40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等
1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ
2	フリーローン・サラ金	2	商品一般	2	商品一般	2	インターネット接続回線
2	インターネット接続回線	3	インターネット接続回線	3	インターネット接続回線	3	相談その他
4	商品一般	4	フリーローン・サラ金	4	工事・建築	4	商品一般
5	相談その他	5	不動産貸借、相談その他	5	不動産貸借	5	他の健康食品

※2017年度9月末時点

デジタルコンテンツに関する相談の状況

サイト利用料では、実在する大手企業をかたるケースが増加!!



消費生活センターの対応

相談事例1 サイト利用料等

●相談事例

携帯電話に大手通販会社を名乗ったところから「有料サイトの料金が支払われていない。本日中に支払がない場合は民事訴訟を起こす」というSMSが届いた。

業者に電話をかけたところ、「38万円が支払われていない。コンビニでプリペイド型ギフトカード(電子マネー)を購入するように」と言われ、番号を伝えた。その後も「別のサイトにも登録されていた」、「海外サイト分もあった。今まで支払ってもらった分は返金するので、一旦支払ってほしい」と言われ、数回にわたって100万円以上支払った。

今日、返金について確認しようと業者に電話をかけたがつかない。詐欺に遭ったのだろうか。

●アドバイス

実在する大手通販会社等をかたり、「未払い料金を支払わなければ裁判を起こす」というSMSを送りつけ、記載した電話番号に電話させた上、金銭を支払わせようとする架空請求の手口である。

ギフト券にバリューが残っている場合、ギフト番号をロックすることで被害を防げる場合があるので、すぐにギフト券発行元に連絡するよう助言した。

●参考

業者の請求に一度でも応じると、それ以降も次々に金銭の支払いを請求されるため、根拠のない請求には応じないことが大切。

相談事例2 アダルト情報サイト

●相談事例

スマホで無料アダルトサイトにアクセスしたところ、「登録完了」という画面になり、28万円支払うよう表示された。画面を下にスクロールすると、12時間以内に電話をすれば退会できるという表示があり、焦って何度も電話をかけたがつながらなかった。

消費者センターに相談しようと思い、スマホで検索し、検索結果の一番上に出ていた無料相談窓口に電話をかけたところ、「ここはものすごく悪質」「こちらで調べて100%解決できる」「これ以降は5万円かかる。契約書をFAXで送る」と言われた。友人に相談すると言って一旦電話を切ったが、どうしたらよいか。

●アドバイス

典型的なワンクリック請求の手口。契約はお互いの意思の合致で成立する。事前に確認画面がなく、一方的に会員登録となった場合や「無料」と表示されていたのに後で料金を請求された場合、料金を支払う必要はない。

相談者が電話をかけた先は探偵業者と思われる。ワンクリック請求は無視をすることが一番の対処法であり、かけた電話番号は着信拒否にすること。

●参考

アダルトサイトのトラブルを解決しようとネットで探した「返金解決ができる」とうたう窓口に電話したところ、「問題は解決しないのに料金を請求された」という相談が相次いでおり、国民生活センターでは注意喚起している。

相談事例3 SNS、占い等

●相談事例

SNSで「相談相手になれば報酬がもらえる」という副業サイトを見つけた。運転免許証の写真を送り登録すると、「報酬として30万円あげるから相談にのってほしい」とメールが届いた。サイトからロック解除のための料金を振り込んでほしいと言われたため手続きをしたが、思うようにロック解除ができず、数回にわたって振り込んだ。

先日、このサイトが閉鎖になることを知らされた。今まで支払ってきたお金がどうなるのか不安。全額返してほしい。

●アドバイス

サクラサイトの手口であり、警察と振込先の銀行に連絡するように助言。消費生活センターであっせんをすることとし、相談者が作成した経緯書をサイト業者等へ送付した。その後、サイト業者から一部返金の合意案が出され、相談者納得の上返金された。

●参考

「誰でも簡単に高収入」「これで儲かった」などというネットの書込みや広告を見てFX、バイナリーオプションなどの副業サイトに登録し、投資したが難しく理解できないという相談が多く見られる。ネットやSNSの情報すべてが信用できるとは限らないので、うまい話には飛びつかないこと。

おわりに

県消費生活センターでは、消費者の方からの相談を受け付けています。
困ったときは、お気軽にご相談ください！

- 消費生活センター相談専用 024-521-0999

月～金 9:00～18:30(来所相談は17:00まで)、第4日曜 9:00～16:30
(12月29日～1月3日、祝日を除く) または

- 消費者ホットライン188(いやや！)

※ 事業者としてのご相談の場合は

ひまわりほっとダイヤル(弁護士相談) 0570-001-240

月～金 10:00～12:00、13:00～16:00(祝日を除く)

