

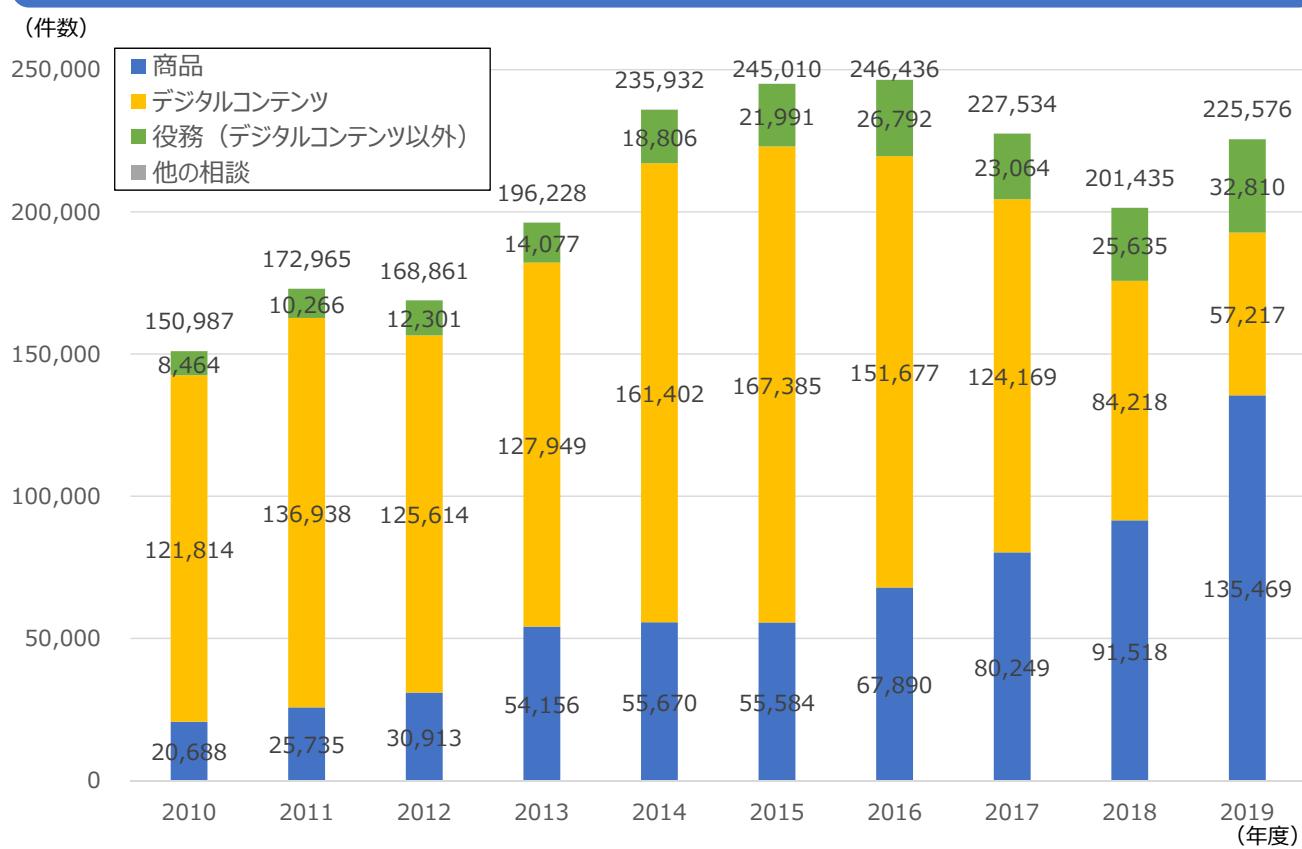
デジタル関連の消費生活相談

令和2年11月27日
独立行政法人国民生活センター

(注) 本資料のデータは、PIO-NET（バイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステムの通称であり、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）によるもの（2020年10月31日までのPIO-NET登録分）。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1

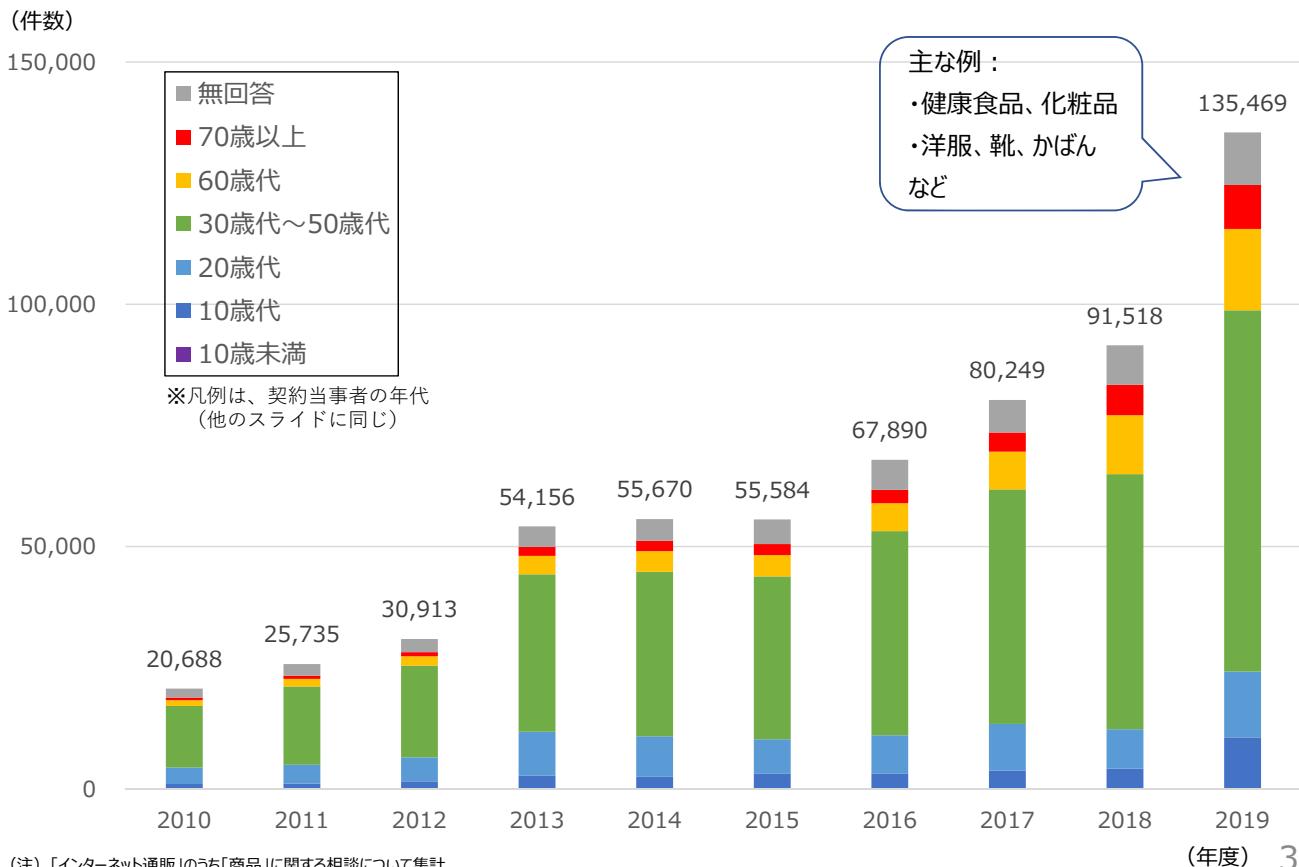
1. インターネット通販



(注) スライド2、3、5、6、8、10において、「通信販売」のうち「インターネット通販」に関する相談について集計。

2

2. インターネット通販（商品）



**見守り
新鮮情報**

スマートフォンで筋肉増強のサブリメントが約500円で購入できるという広告を見て申し込み、商品を受け取った。最近になって、再び同じ商品が届き、今度は6千円以上になるとの請求書が入って

いた。事業者に電話したところ、4回購入が条件の定期購入だと言われた。画面の下の方にそのような説明が書かれていたようだが、申し込みの際は気付かなかつた。(60歳代 男性)

「お試し」「1回だけ」のつもりが定期購入だった?

ひとこと助言

- ホームページ等の広告を見て、健康食品等を低価格で購入出来ると思って申し込みだが、実際には数ヶ月間の定期購入が条件となっていたという相談が寄せられています。
- 定期購入の契約条件によっては途中での解約が出来なかつたり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がつながらなかつたりする場合も多くあります。
- 商品を注文する前に、特に最終確認画面で定期購入が条件になつないか、中途解約や返品は出来るかなどの契約内容をしっかりと確認することが大切です。
- 困ったときは、お早めに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(消費者ホットライン188)。

契約条件を確認しよう

見守るくん

本文イラスト：轟 玄 見守り新鮮情報 第302号（2018年2月27日）発行：独立行政法人国民生活センター

**子どものまわりにあるさまざまな詐欺をお知らせする
子どもサポート情報 第135号 2018.10.16**

**そのサイト大丈夫?
悪質な通販サイトに注意しましょう**

事例 1

息子がスポーツ用品を買おうとネットで検索して、価格が安かった通販サイトで注文し、料金も支払ったが商品が届かない。入金後は業者からメールも来ない。サイトにある業者の住所や電話番号はでたらめのようだ。
(当事者：中学生 男性)

事例 2

SNSの広告から見たサイトで、「定価8万円の革のバッグが今なら約8千円」とあったので、注文して代引きで支払った。開封したところ、申し込んだものは違うビニール製のバッグが入っていた。その後、連絡が取れない。(当事者：学生 女性)

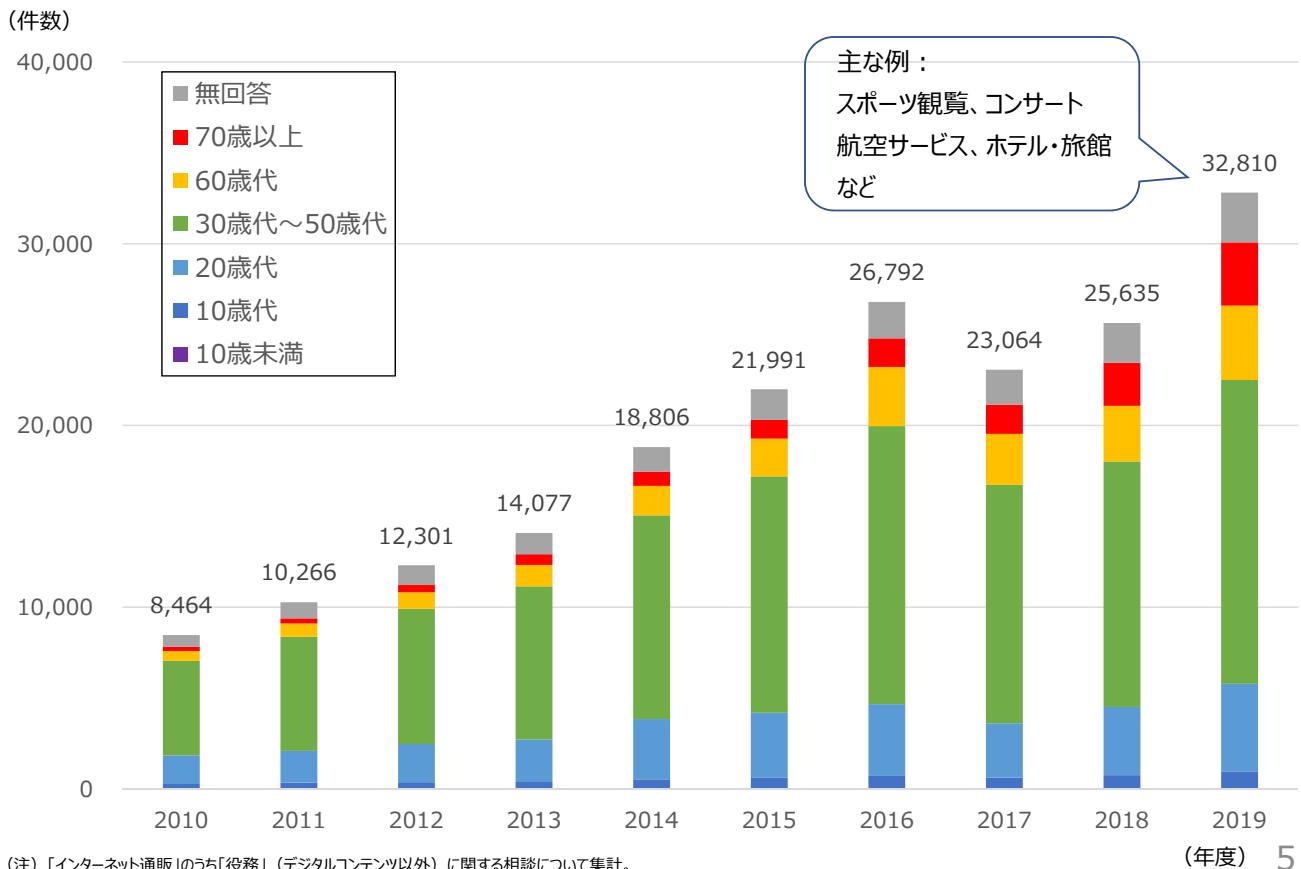
…ひとことアドバイス…

- インターネット通販で見られる「代金を支払ったのに商品が届かない」「注文した商品と異なるものや偽物が届いた」等のトラブルは、悪質なサイトによるものである可能性があります。
- 「正規の値段より極端に安価である」「サイトに正確な運営情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込みのみ」等の場合は注意が必要です。
- 支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。価格の安さばかりに気を取らず、少しでも怪しい、おかしいと思ったら、利用しないことも一つの方法です。
- 困ったときは、一人で悩まず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(消費者ホットライン188)。

さぼーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：轟 玄

3. インターネット通販（役務（デジタルコンテンツ以外））



主な例：

スポーツ観覧、コンサート
航空サービス、ホテル・旅館
など

見守り 新鮮情報

事例1 インターネットで海外航空券の申し込みをしたが行けなくなったり。キャンセルをしたいが電話もつながらず、メールを送っても返信が来ない。(70歳代 男性)

事例2 インターネットで4ヶ月先の海外のホテルを予約した。翌日キャンセルしたが、高額な解約料を請求された。(60歳代 女性)

**契約条件は
自分でよく確認!
インターネットでの旅行予約**

**ひとこと
助言**

- インターネットでの旅行予約は店舗での予約と異なり、対面で詳しく説明を受けることが出来ません。利用規約等をよく読み、予約内容やキャンセル、変更などの契約条件は、申し込みの前に自分自身でよく確認する必要があります。
- サイト運営事業者の基本情報(名称、住所、代表者、日本の旅行業登録有無等)や顧客対応窓口への問い合わせ手段等を確認しておきましょう。海外事業者が運営するサイトの場合は日本語対応の可否等も調べましょう。
- 申込時には、予約内容が確認できる画面をよく確認しましょう。予約後は予約確認メールをすぐ確認することが大切です。不測の事態に備えて画面を印刷し、精算が完了し旅行が終わるまで保管しましょう。
- 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(消費者ホットライン 188)。

見守るくん

本文イラスト：高崎 玄

見守り 新鮮情報

パソコンでインターネットを使用しているたら、突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、「ウイルスに感染している。3年間のサポート契約

が必要」と片言の日本語で言われ、約5万円をカード決済した。遠隔操作で何か作業されたが、不審な気がしたので解約したいとメールで連絡したが、返信がない。(60歳代 女性)

**使用中に偽の警告表示!
慌てて事業者に連絡しないで**

**ひとこと
助言**

- 警告画面が表示されても、慌てて事業者に連絡したり、セキュリティソフトやサポート等の契約をしたりしないようにしましょう。
- 事例のような警告画面は偽の表示である可能性が高いと考えられています。表示された警告画面が偽の表示と考えられる場合は画面を閉めましょう。
- 「警告画面が偽かどうかの判断がつかない」「セキュリティソフト等を契約しインストールしてしまった」「警告画面が消えない等の対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考にしたり、情報セキュリティ安心相談窓口に相談したりしましょう。
- 解約しようとしても、手続きがスムーズに進まないケースも見られます。困ったときは、お早めに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(消費者ホットライン 188)。

見守るくん

本文イラスト：高崎 玄

公式？代行？ESTA等の申請の際は確認を！

事例1 「アメリカへの渡航申し込み手続き」と検索したサイトで手続きをした。その後、クレジットカードで代行手数料として決済をしたが7千円請求されていることが分かった。公式サイトであれば14ドルのはずだ。(当事者：学生 女性)

事例2 サイトに鶯のようなマークがあり、米国の申請窓口ホームページのマークと似ていたので、公式サイトだと思い電子渡航認証の申請をした。その後の承諾メールに決済額が7千円であり、代行業者サイトで申請していたことに気付いた。(当事者：学生 男性)

…ひとことアドバイス

- アメリカ、カナダ、オーストラリアの電子渡航認証の申請代行に関する相談が寄せられています。
- 具体的には、公式サイトで申請するつもりが、インターネットで「ESTA」「eTA」「ETA」等と検索する。申請代行サイトが検索結果の上位に表示されたり、公式サイトに似たデザインであったりするため、代行業者と気がつかないまま手続きし、所定の費用に代行業者手数料を加えた料金を請求されるというのです。
- 申請の際は各大使館ホームページ等で所定の費用や公式サイトのURL等を確認しましょう。
- 申請代行サイトを利用する場合は、相手方や契約内容、料金を十分に確認してください。申請代行サイトは海外の事業者である場合が多く、「申請手続き後のキャンセルには返りしない」旨が利用規約に定められているケースでは、一度、申請手続きを行うと、解約・返金の交渉は困難です。
- 心配なときは、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(消費者ホットライン188)。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 実



©Kuroasaki Gen

見守り 新鮮情報

パソコンを使っていたら、ポップアップでアンケートが表示された。「簡単なアンケートに答えると最新のスマートフォンが11万円のところ約100円で購入できる」と書かれていたので、アンケートに答え、住所、名前、メールアドレス、クレジットカード番号を入力した。すぐにメールが2通届いたが、何らかのサイトに登録されたというようなことが書いてあった。(60歳代 男性)



最新スマホが100円？ 実は有料サービスの申し込みだった

ひとこと助言

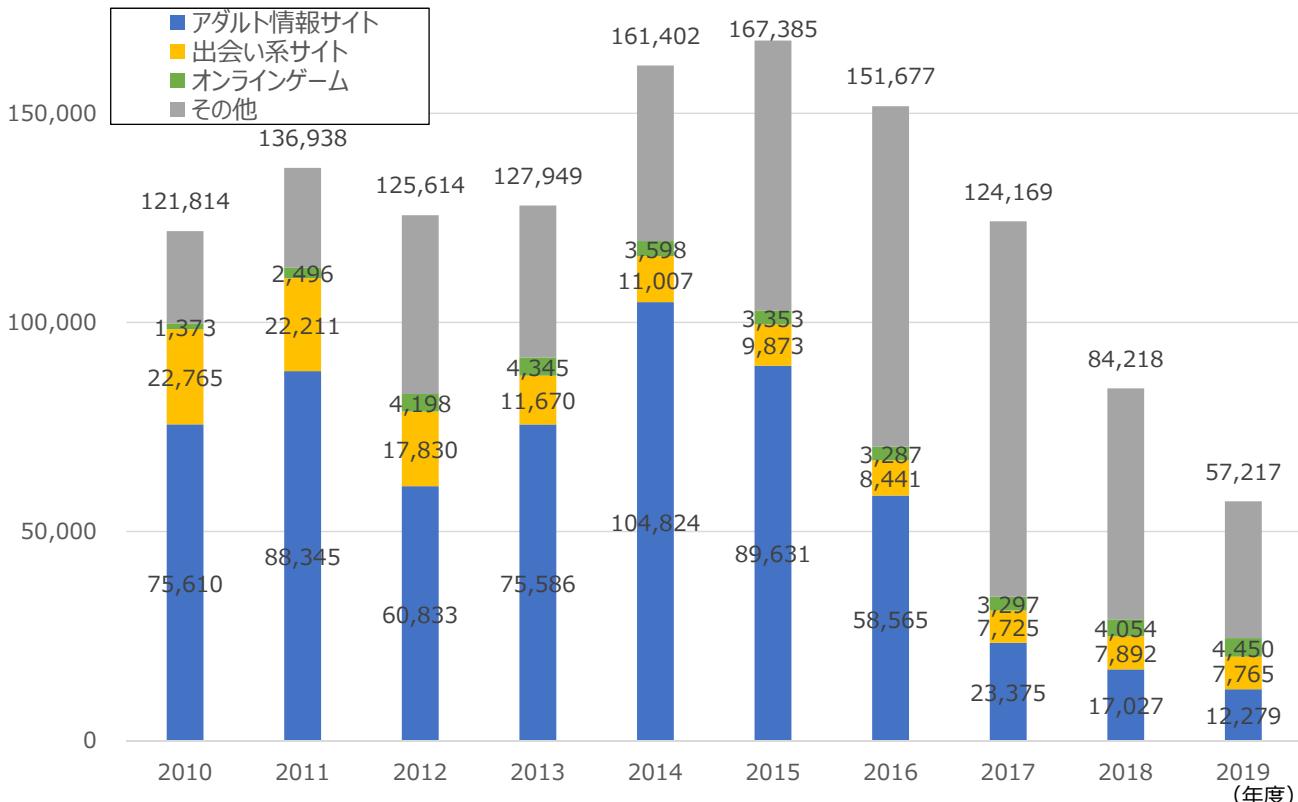
- パソコンやスマートフォンの画面に、100円や1ドルといった安価で最新スマートフォン等が購入できるという表示がされ、クレジットカード情報を入力したところ、実際には別の有料サービスの申し込みになっていたという相談が寄せられています。
- 手順途中には、よく見ると「キャンペーンに参加する権利」「有料サービスの契約」等と記載されています。個人情報を入力する前に内容をよく確認しましょう。
- 安易に個人情報、特にクレジットカードの情報を入力してはいけません。意図しない契約となってしまった場合は、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 実

見守り新鮮情報 第344号（2019年8月20日）発行：独立行政法人国民生活センター

4. インターネット通販（デジタルコンテンツ）

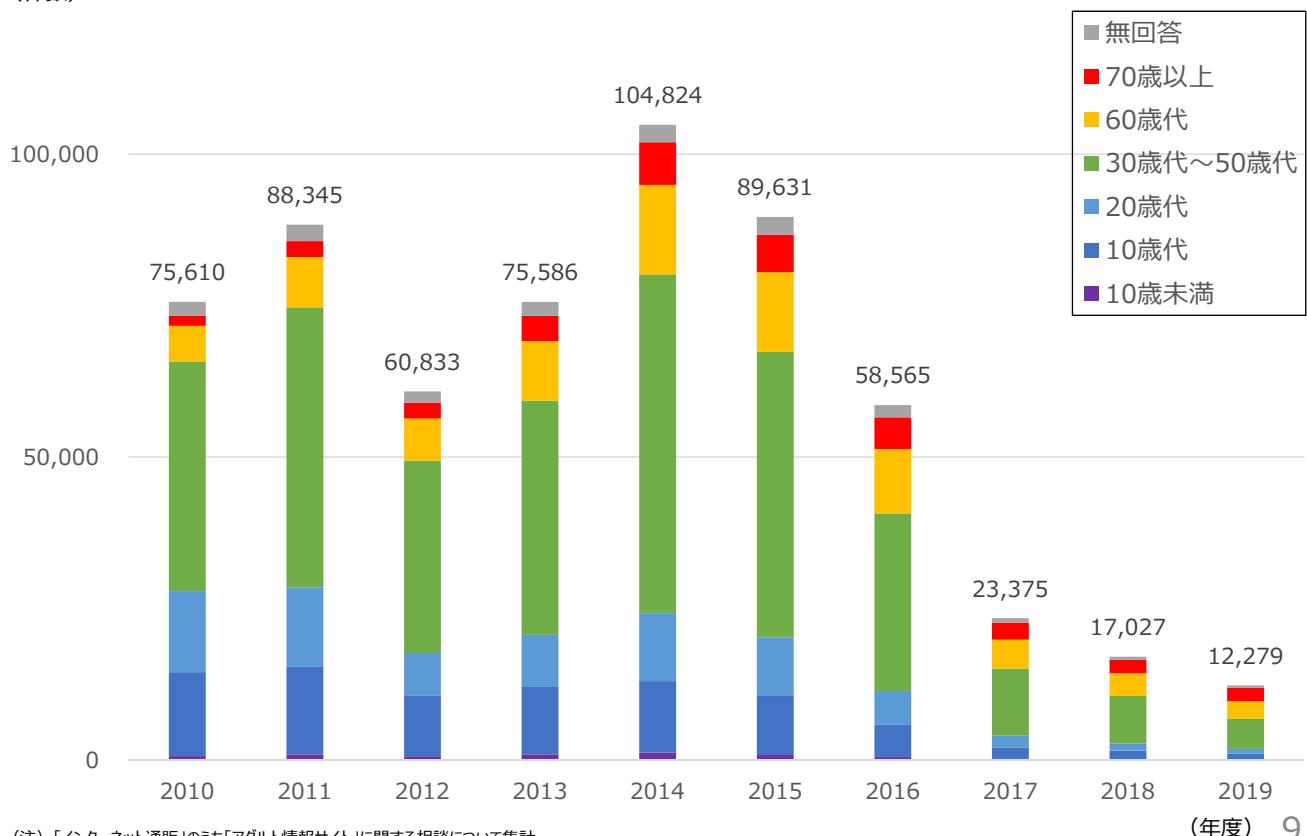
(件数)



(注)「インターネット通販」のうち「デジタルコンテンツ」に関する相談について集計。

4①. アダルト情報サイト

(件数)



(注) 「インターネット通販」のうち「アダルト情報サイト」に関する相談について集計。

9

(参考)

**見守り
新鮮情報**

パソコンでアダルトサイトが「無料」と表示されていたのでクリックした。「18歳以上」をクリックした後に年齢を入力したら、**有料登録**になり**13万5千円**の料金請求画面が表示された。「退会の手続き」の画面があったので、自宅の固定電話から連絡をし、**有料**だとは思っていなかったことを伝えたところ、「申し込んでしまったのでキャンセルはできない」、明日の14時までに支払わないといと料金が**25万円**になる」と言われた。(70歳代 男性)

無料のはずが有料だったアダルトサイトのトラブル

ひとこと助言

- 無料だと思ってアダルトサイトを開鑑し、動画再生ボタンなどをクリックしたら、突然、「登録完了」などの画面が現れ料金を請求されたという相談が後を絶ちません。「無料」のキーワードでサイト検索をしても無料サイトとは限りません。安易にクリックしないようにしましょう。
- 「退会はどちら」「誤操作の方はどちら」等の案内があっても、決して連絡してはいけません。支払いをさらに求められたり、個人情報を聞き出されたりする危険があります。
- 事業者にお金を支払ってしまうと、取り戻すことは困難です。慌てて支払わないようにしましょう。
- 不安に思ったりトラブルに遭ったりした場合には、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(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：高崎 玄

見守り新鮮情報 第272号 (2017年1月31日) 発行：独立行政法人国民生活センター

**見守り
新鮮情報**

以前トラブルに遭ったアダルトサイト業者から「裁判所から督促状が届く」と度々電話がかかってきた。インターネットで「消費者センター」を探して電話したところ「解決に5～7万円かかる」と言われた。お金がかかるのはおかしいと思いつき消費者センターに尋ねると「公安委員会に届出をしているのでご安心ください」と言われ、あやしいと思いつき電話を切った。名前と電話番号を知られている。大丈夫か。(60歳代 男性)

「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者に注意

ひとこと助言

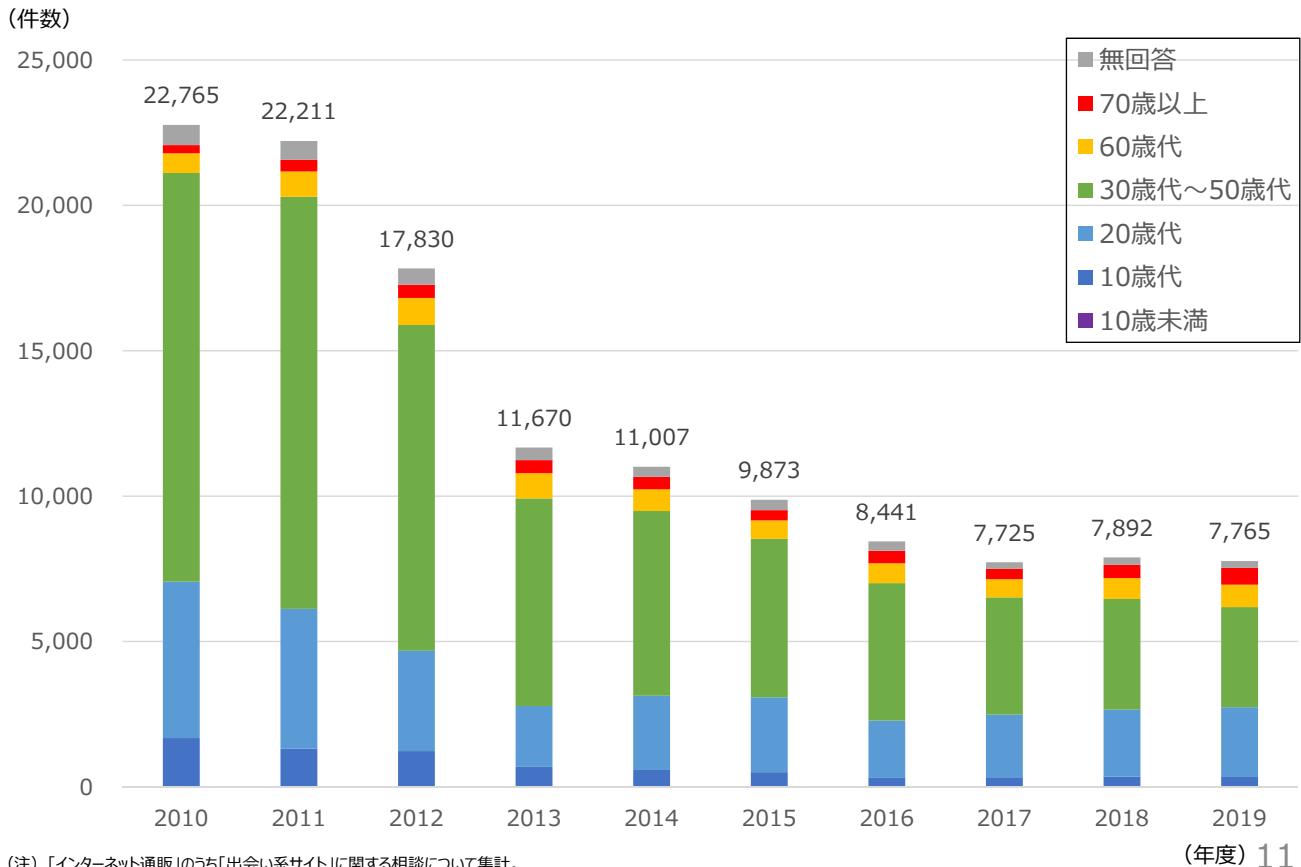
- アダルトサイトのトラブルを解決しようと、インターネットで探偵業者など、自治体の消費生活センターに似た名称を名乗る探偵業者もあるので、注意が必要です。
- 「消費者○○センター」など、自治体の消費生活センターに似た名称を名乗る探偵業者もあるので、注意が必要です。
- 不安に思ったら、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：高崎 玄

見守り新鮮情報 第291号 (2017年10月11日) 発行：独立行政法人国民生活センター

10

4 ②. 出会い系サイト



(注) 「インターネット通販」のうち「出会い系サイト」に関する相談について集計。

(年度) 11

(参考)

見守り新鮮情報 第122号

事例1 高齢の父が、パソコンの出会い系サイトで「7500万円の遺産を渡したい」と言ってきた相手を信じ、メールをやり取りしているうちに、サイトの利用料金が50万円を超えた。相手と会う約束を10回以上しているが一度も会えずになっている。やめるよう説得しても聞き入れない。人が変わってしまったようだ。(当事者: 70歳代 男性)

事例2 パソコンに不審なメールが届いても全て無視していたが、ある時、「1200万円あげる」というメールが目に留まった。信じ込んでやり取りしているうちに、そのためのポイント代として200万円も支払ってしまった。詐欺ではないか。(80歳代 男性)

高齢者も被害！出会い系サイトの「お金をあげる」はウソ！?

ひとこと助言

信じちゃだめ！

見守るくん

●「お金をあげたい」などといったメールから有料の出会い系サイトなどに誘導され、相手の巧妙な言葉を信じてやり取りを続いているうちに高額な利用料を支払ってしまったという相談が、高齢者からも寄せられています。

●このようなサイトでは、通常のメールとは異なり、ポイントを購入し、そのポイントを使ってサイト内でメールを行なう仕組みになっていることが多いです。相手は、お金を渡すためなど様々な口実でメールを続けるよう促すので、気づいたときははるかに多額の費用をつぶ込んでしまいかがちです。

●メール相手が出会い系サイトの「サクラ」であることも考えられますが、証明するのは難しく、お金を取り戻すことは困難です。うまい話には注意し、ネット上の見知らぬ相手を簡単に信用しないことが大切です。

●心配なときは、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。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 麻倉 玲 2011年10月28日

相談に乗るとお金がもらえる!? うまい話に惑わされないで

事例

スマートフォンを見ていたら、「悩みがある人の相談に乗るとお小遣いがもらえる」というサイトの広告が目に留まり、登録した。男性からメールが届き、何度もやり取りした後、「お礼の80万円を支払うためには連絡先の交換が必要だが、サイトのロック解除のためのポイントを買う必要がある」と言われ、母親のクレジットカードを無断で持ち出しポイントを購入した。何度もロック解除に失敗したため、結局25万円も使ったが、お金はもらえない。返金してほしい。(当事者: 中学生 女性)

…ひとことアドバイス…

一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは非常に困難です。

●スマートフォンの使い方について家族で話し合っても大切です。

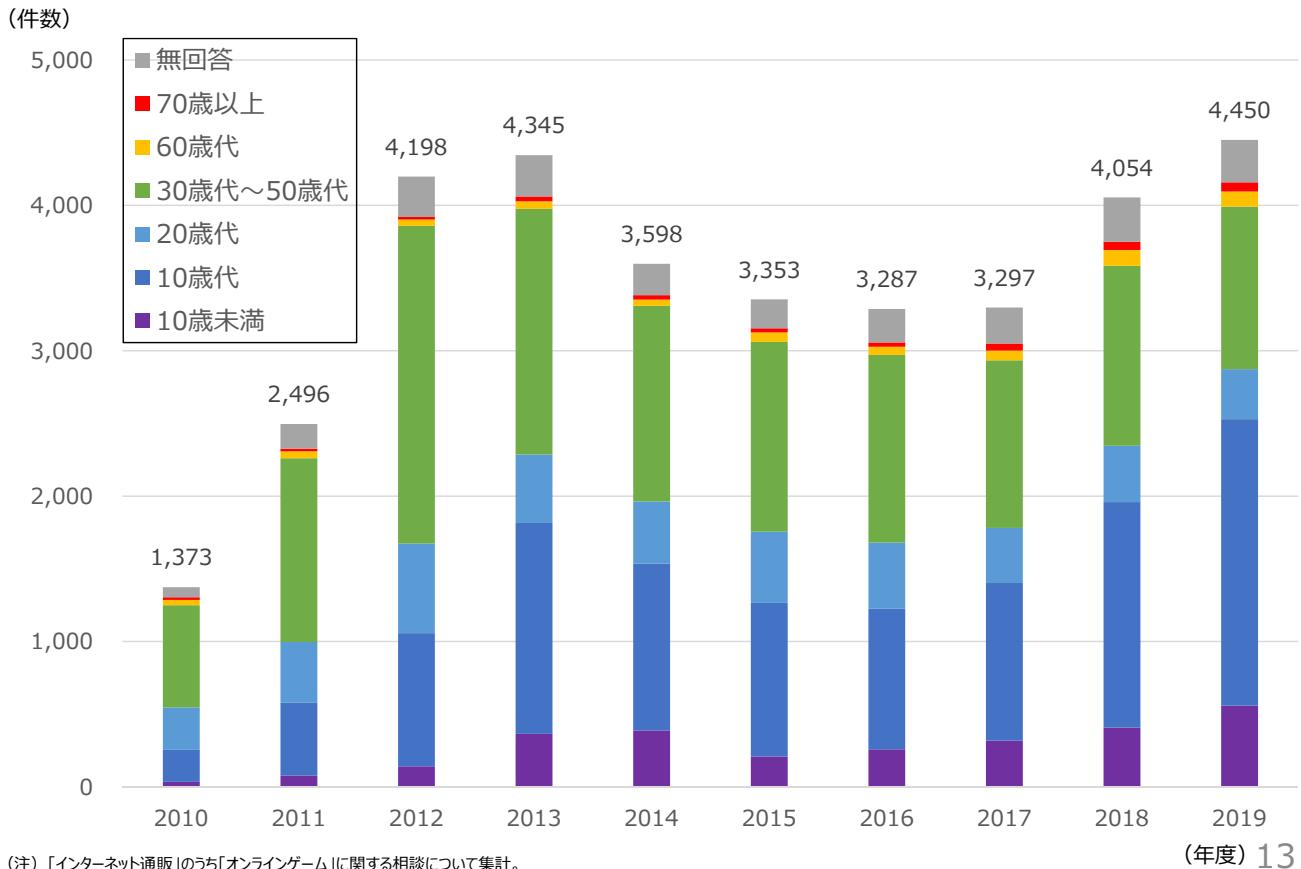
●保護者はクレジットカードの管理にも十分注意しましょう。

●少しでもおかしいと思ったら、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(消費者ホットライン188)。

さぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 麻倉 玲

4③. オンラインゲーム



(注) 「インターネット通販」のうち「オンラインゲーム」に関する相談について集計。

(年度) 13

(参考)

子どもがオンラインゲームで無断決済！家庭内でルール作りを！

事例 携帯電話会社から、キャリア決済の支払額が限度額の10万円を超えるという通知が届いた。家族に聞くと、小学生の娘が私のスマートフォンでオンラインゲームをしていたことが分かった。こっそり盗み見たパスワードを入れてゲームをダウロードし、課金したという。娘は、お金を払っているという感覚もなくゲームを進めていたようだ。(当事者:10歳 女児)

ひとことアドバイス

- 子どもがオンラインゲームで課金し高額請求を受けるケースでは、親のクレジットカード情報を勝手に使用してしまうほか、最近では携帯電話のキャリア決済を無断で利用してしまうケースも見られます。
- クレジットカードやキャリア決済のパスワード等の管理には十分注意しましょう。利用ごとに通知をもらう設定をし、利用状況を確認するのも一つの方法です。
- 周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法等を理解し、日ごろから子どもとゲームの利用ルールについてよく話し合いましょう。
- 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(消費者ホットライン188)。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 麻崎 純

見守り新鮮情報

スマートフォンに「無料で占うので安心してください」というメールが来て、軽い気持ちで占いサイトに登録した。無料だったのは最初だけ、途中からポイントを購入しなければならなくなったり。占い師の女性から、「あなたには私と同じ守護霊がついているから、絶対幸せにしてあげたい」と言われ、偶然持病が改善したこともあります。のめり込んでしまった。やめると伝えても「あと少し、終盤が見えています」と引き延ばされた。借金をして250万円くらい使った。(60歳代 女性)

占いサイト 引き延ばされて利用料金が高額に

ひとこと助言

●「占いサイト」に夢中になり、高額な料金を支払ったという相談が寄せられています。

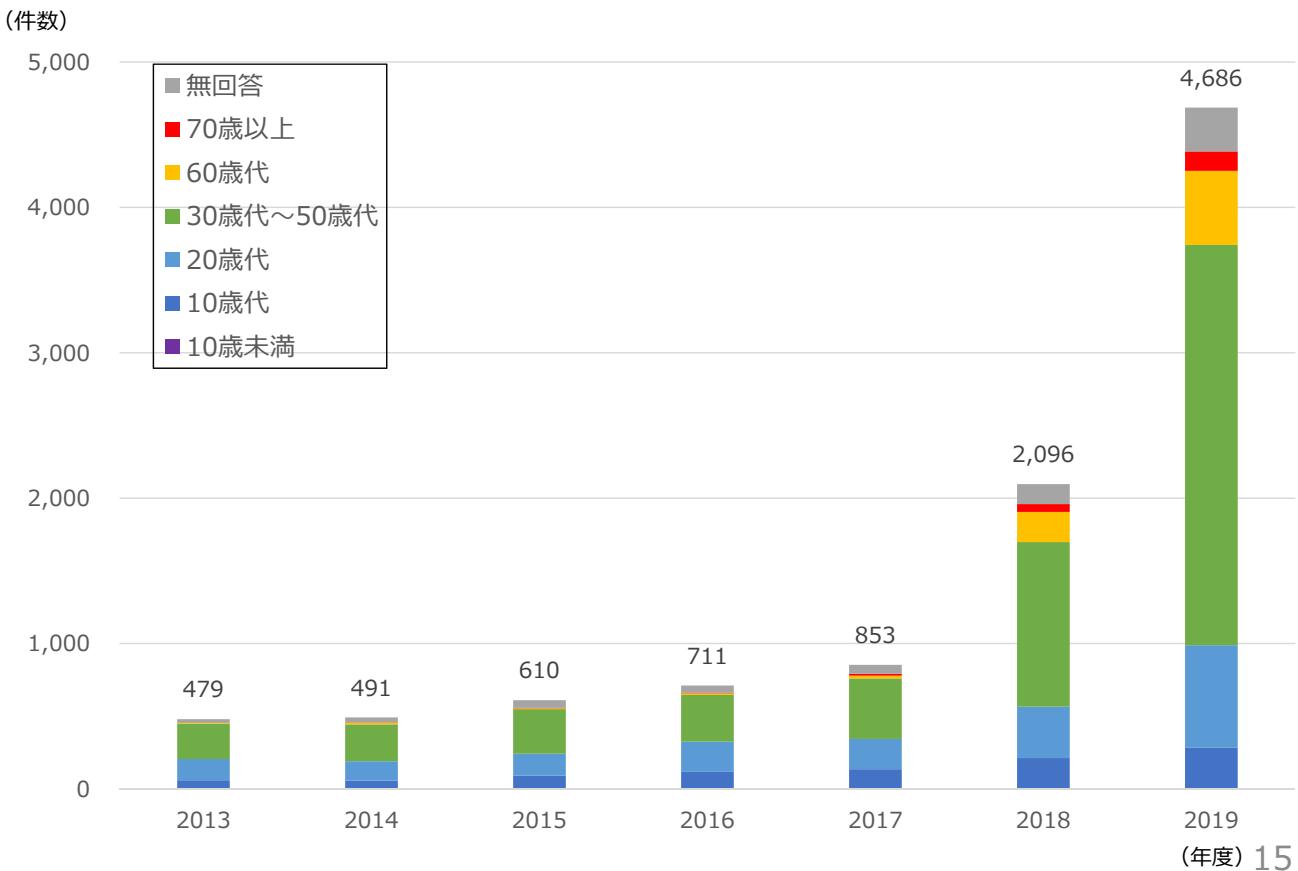
●ポイントの購入により相手とメール等ができるシステムの「占いサイト」では、相手の誘導でやり取りを重ねているうちに、気づいたときには、多額の費用をつぎ込んでいたということもあります。

●幸せになれるなどと言われても、相手の言葉をうのみにせず、冷静になります。

●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(消費者ホットライン188)。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 麻崎 純

5 ①. インターネットでのチケット転売



子どもサポート情報 133号 2018.9.21

ネット上の見知らぬ相手とのチケット取引はリスクが伴います

事例1 アイドルグループのコンサートチケットを譲ってくれる人がいないかSNSで探し、チケットが余っている人を見ついた。連絡して、チケット代金1万3千円を振り込んだが、その後連絡が取れなくなり、結局コンサートにも行けなかった。(当事者:高校生 女性)

事例2 SNS上で、「コンサートチケットを譲る」という人とやり取りし、6万円を振り込んだが、当日QRコードを提示したところ、重複チケットと分かり入場できなかった。(当事者:学生 女性)

ひとことアドバイス

- インターネット上の見知らぬ相手からコンサート等のチケットを購入するのは大きなリスクが伴います。また、転売されたチケットでは、公演会場に入れないのでケースもあります。
- このような取引は販売者も個人であることから、トラブルが起きたら自分で交渉

発行:独立行政法人国民生活センター 本文イラスト:黒崎玄

見守り新鮮情報

ラグビーワールドカップ2019のチケットを購入しようと検索し、一番上に表記されたサイトを公式サイトだと思ってチケットを申し込み、約13万円をクレジットカードで決済した。ところが、購入したサイトは転売仲介サイトであることが分かった。公式サイトによると、転売仲介サイトで購入したもののは無効と記載されている。支払いたくないが、海外のサイトのようでは交渉も出来ない。(60歳代 男性)

ラグビーワールドカップ2019日本大会チケット購入は公式サイトで

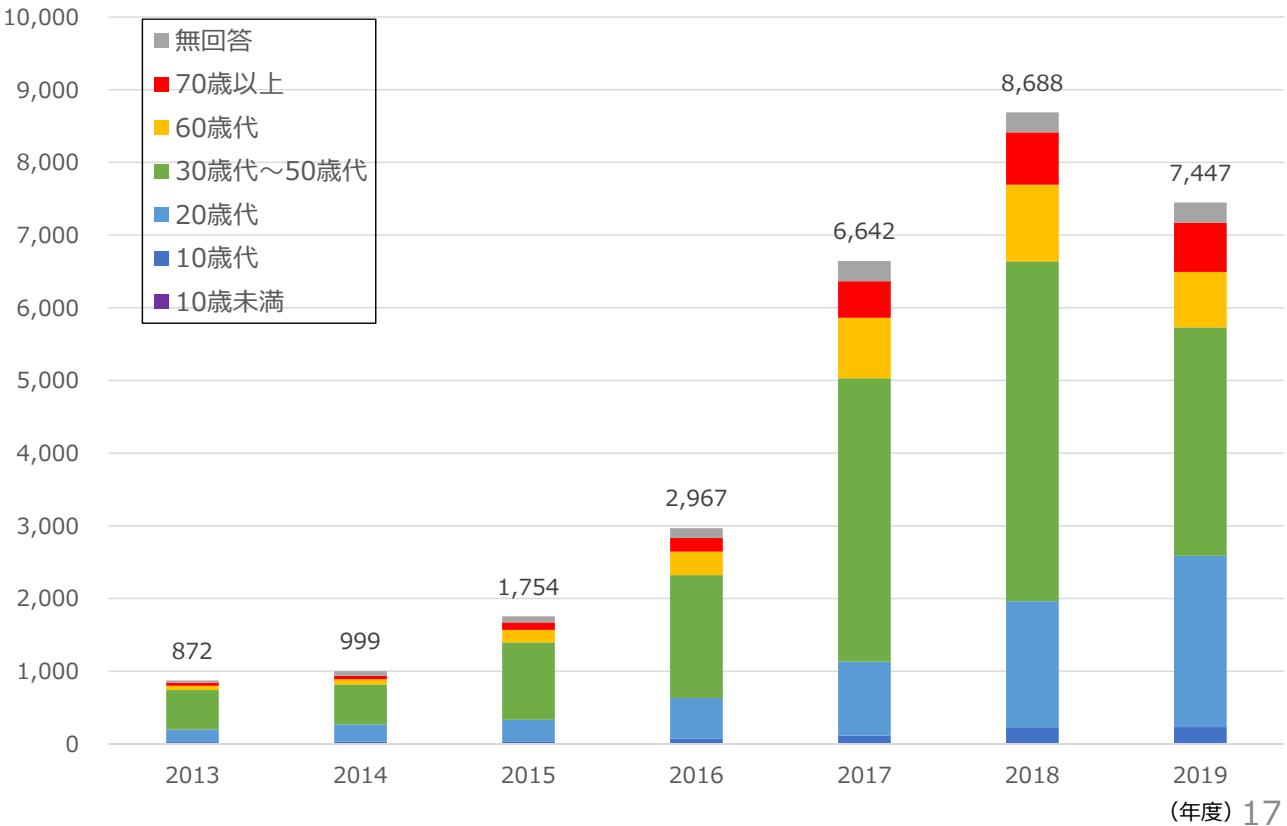
ひとこと助言

- 2019年9月から開催される「ラグビーワールドカップ2019日本大会」(以下、「RWC2019」)のチケット購入について、検索サイトで検索し、上部に広告として表示されたサイトを公式サイトと思い込み、海外の転売仲介サイトで購入してしまったという相談が寄せられています。
- RWC2019の公式サイトには、公式サイト以外の非公式販売サイトで購入したチケットは利用できない旨の注意喚起があります。チケットを購入する際は、必ず公式サイトであることを確認しましょう。
- 特に海外の転売仲介サイトは、トラブルが生じてもキャンセルの条件や返金の保証等について交渉が難しい場合があります。
- ラブルに遭ったら、すぐに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(消費者ホットライン188)。

見守り新鮮情報 第331号(2019年3月5日)発行:独立行政法人国民生活センター

5 ②. 情報商材

(件数)



(年度) 17

**見守り
新鮮情報**

「老若男女誰でもすぐ収入が得られる」というメールマガジンを見つけ、約30万円で情報商材とソフトウェアを購入したが、ソフトウェアが起動せず、収入が得られない。苦情を伝えると勧められた。「必ずフォローする」「代金50万円を半額にする」と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。
(60歳代 女性)

月収1千万円を得られるという上位のコースを勧められた。「必ずフォローする」「代金50万円を半額にする」と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。
(60歳代 女性)

**簡単に高額収入を得られません
「情報商材」のトラブル**

ひとこと助言

●副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報を「情報商材」と言います。

●広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したもの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が多く寄せられています。情報商材をきっかけにソフトウェアやコンサルティング等を契約させられるケースもあるので注意が必要です。

●簡単に高額収入を得られることがあります。寄せられた相談をみると、実際にはあまり価値のない情報が高額で販売されていますが、契約内容を確かめることができないので、安易に信頼して事業者に連絡しないでください。

●不安に思ったときは、早めに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(消費者ホットライン188)。

簡単にはもうかりません

見守るくん

本文イラスト: 鳥崎 玄

見守り新鮮情報 第330号 (2019年2月26日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

子どもサポート情報 第162号
2020.10.13

誰でも簡単に稼げる!? ネットでのもうけ話に注意

事例

SNSから、簡単に稼げるというサイトにアクセスした。「1週間に1回5分の作業をするだけで誰でも簡単に稼げる」との説明があり、個人情報を登録した。同様のサイト二つにそれぞれ約2万円ずつビットカードで支払った。塾費用を稼ぎたいと思い、マニュアル通りにやってみたが収入を得ることはできなかった。
(当事者:高校生 男性)

簡単に誰でも稼げる

見守るくん

ひとことアドバイス

●簡単にお金を稼ぐ方法等と称する情報(いわゆる情報商材)がインターネットで販売されており、中学生や高校生からも相談が寄せられています。

●副業サイトやSNSなどで「誰でも簡単に稼げる」となど説明されますが、案に稼げるうまい話はありません。

●広告や説明と違って情報の内容に価値がない、収入が得られないという相談がみられます。情報商材は購入するまで内容を確かめることはできません。安易な購入はやめましょう。

●未成年の契約は、取り消しができるケースもあります。困ったときには、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(消費者ホットライン188)。

おぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 鳥崎 玄

18

5③. もうけ話

子どもサポート情報 第82号
2014.12.17

バイナリーオプション取引 海外業者とのトラブルが急増

事例

投資関係のブログで、バイナリーオプションの書き込みを見た。短期間で利益が出るようだったので、業者のサイトに自分の口座を作り、クレジット決済で8万円を入金した。その後5~6回取引をし、プレゼントで付いたポイントと合わせると口座残高が約10万円となった。しかし、その業者が無登録業者であるという情報をネットで見つけ不信感を抱き、最初に入金した8万円の引き出しを業者に申し込んだが、お金が戻ってこないまま、連絡が取れなくなった。

(大学生 男性)



すげー!!

…ひとことアドバイス

- バイナリーオプション取引は、為替相場等が上がるか下がるかを予想し、たたれば一定額を受け取り、はずれれば投資したオプション料の全額を失うというリスクが高い取引です。
- 短期間に繰り返し取引できるため、気づかぬうちに損失が大きくなることもあります。
- 金融商品の取引を行う業者は金融庁に登録が必要になります。トラブルになっているのは海外の無登録業者との取引のため、無登録業者との契約はしないようにしましょう。登録の有無は金融庁ホームページで確認できます。
- 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。

さぼーくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 畠山 玄

**見守り
新鮮情報**

「仮想通貨を買わないか」と電話があり、数日後に説明書が届いた。後日、再び同じ業者から電話があり「今、100万円分の仮想通貨を買えば2~3年後には2倍になる」と言われた。それを信じて購入することにし、近くのファミレスで担当者に現金100万円を渡された。その後しばらくは、仮想通貨の値動きらしき数字の連絡が業者からあったが、最近、業者に電話をかけてもつながらなくなってしまった。(70歳代 女性)



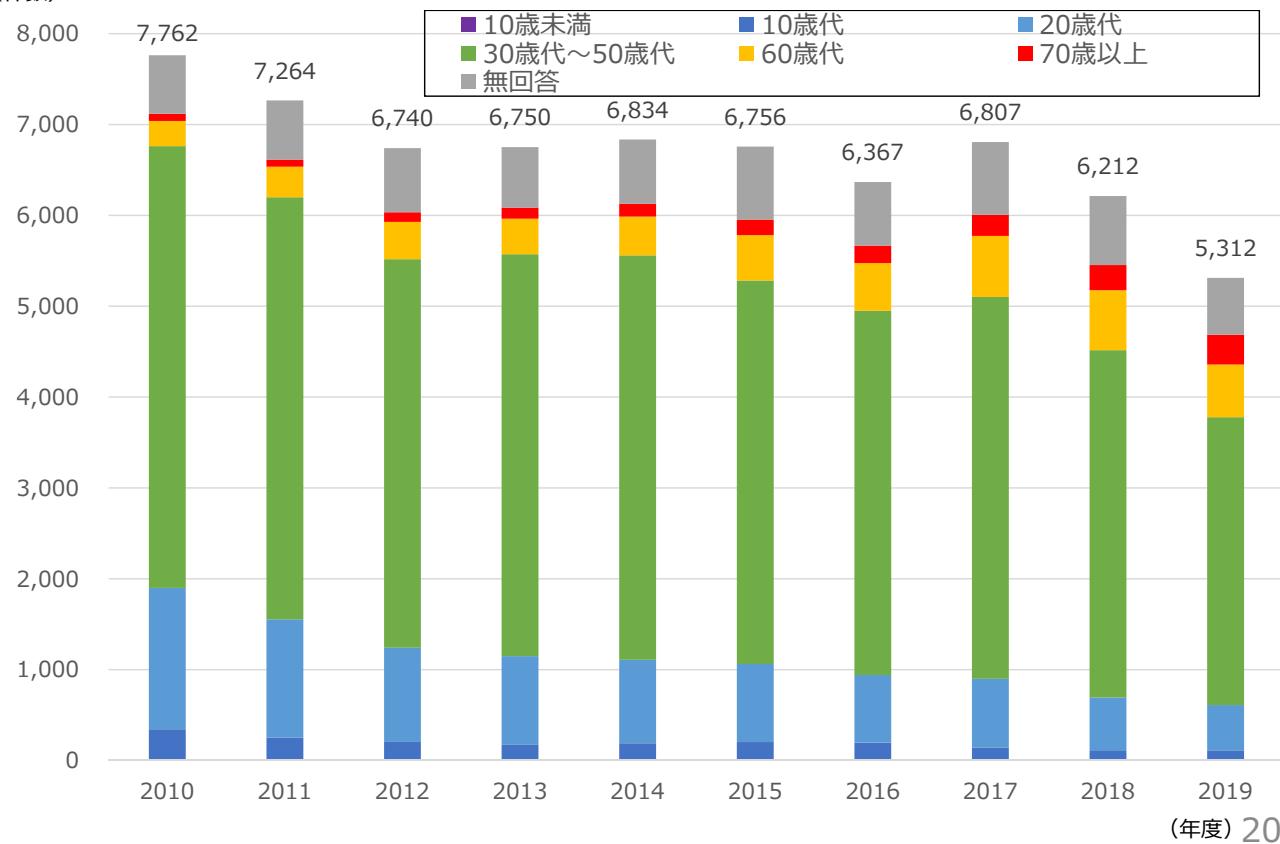
仮想通貨…?

見守り情報 第250号 (2016年4月19日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

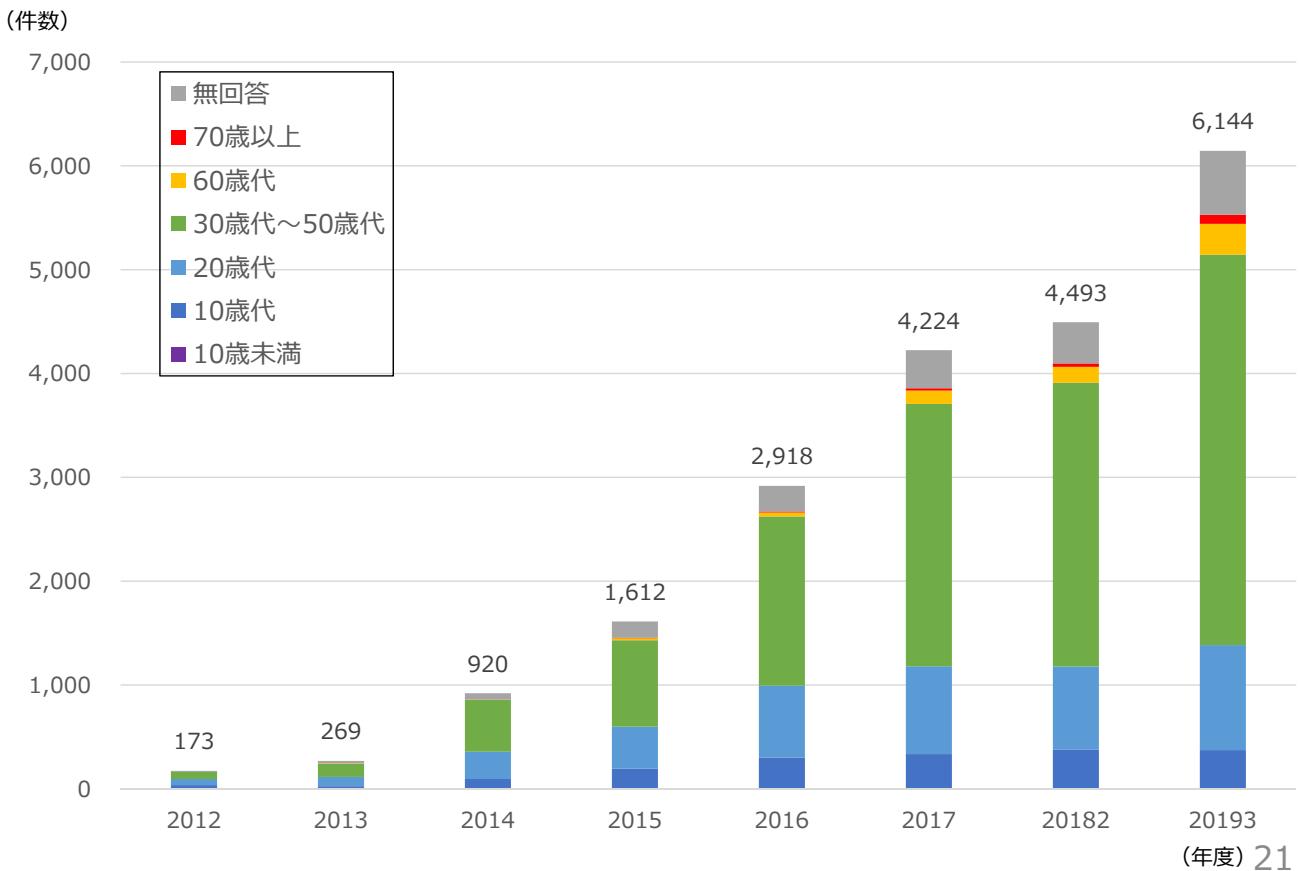
19

5④. インターネットオークション

(件数)



5⑤. フリマサービス関連



見守り
新鮮情報

事例1 初めてフリマアプリを利用し、新品と記載されていた時計を約2千5百円で購入した。届いた時計はネジが回らないし、すぐに遅れる。売り手に抗議のメールを送ったが、回答がない。(60歳代 男性)

事例2 フリマサイトにブランドのバッグを出品した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「バッグは偽物だったので返金するように」と連絡があった。バッグは数年前に正規店で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、自分たちで解決するようにと言われてしまった。(60歳代 女性)

フリマサービストラブルは個人間で解決?

ひとこと助言

- 生前整理や終活の意識もあり、フリマサービスの利用が高齢者にも広がっています。
- フリマサービスでの取引は、基本的に売主と買主との個人間の取引です。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。
- 利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。
- 当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても、交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト：高崎 玄

見守るくん

見守り新鮮情報 第349号 (2019年10月8日) 発行：独立行政法人国民生活センター

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第74号
2014.4.18

スマホの「フリマアプリ」でトラブル?

事例1

娘がスマートフォン(以下スマホ)でフリーマーケットのアプリ(以下フリマアプリ)をダウンロードし、1カ月で500点以上、合計約300万円の商品を購入していた。夫と私のクレジットカードを財布から抜き出しカード番号等を入力して支払っていた。(中学生×女性)の母親からの相談)

事例2

スマホのフリマアプリで「新品、未使用でタグ付き」と表示されていた洋服を定価の半額で購入した。しかし、届いた商品は破れもあり、どう見ても中古品で、服に取り付けられたタグは実物と素材もサイズも異なっていた。(大学生 女性)

…ひとことアドバイス…

- 「フリマアプリ」とは、スマホやタブレット上で実際の「フリーマーケット」のように商品の出品、購入ができるアプリケーションです。手軽に利用できるため若い世代を中心に使われています。
- フリマアプリでは、代金のやり取りは個人間ではなく運営会社を通して行われ、商品が買いたい人に到着した後に出品者に運営会社から代金が支払われるシステムになっていることが多いようです。
- しかし、簡単に商品購入ができることから、想像以上に高額な買い物になってしまうケースもあります。日ごろからスマホの利用ルールについて親子で決めておくことが大切です。
- トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金等が困難になる場合もあります。フリマアプリをダウンロードする際は、規約等よく読み、理解したうえで慎重に利用しましょう。

おぼーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：高崎 玄

5 ⑥. その他

子どもがいるところにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第150号 2019.11.19

子どもがライブ配信サービスで投げ銭!?

事例



夫のクレジットカードに心当たりのない高額な請求があり、カード会社に問い合わせたら、ライブ配信アプリでの課金だった。中学生の娘に聞くと、以前教えてもらった夫のクレジットカード番号を使いライブ配信で1回約1万円の投げ銭を何度もしたようだ。投げ銭や音楽等の購入で、数ヶ月で100万円以上の請求があった。(当事者:中学生 女性)

ひとことアドバイス

- スマートフォン等でライブ形式の動画を配信したり、視聴したりする「ライブ配信サービス」の多くは無料で利用できますが、ライブ配信者を応援するためいわゆる「投げ銭」という課金機能があります。
- 子どもが保護者のクレジットカード情報をや携帯電話のキャリア決済を利用して、勝手に課金してしまうケースが見られます。クレジットカードやキャリア決済の

電話番号をしっかりと管理しておくことが大切です。

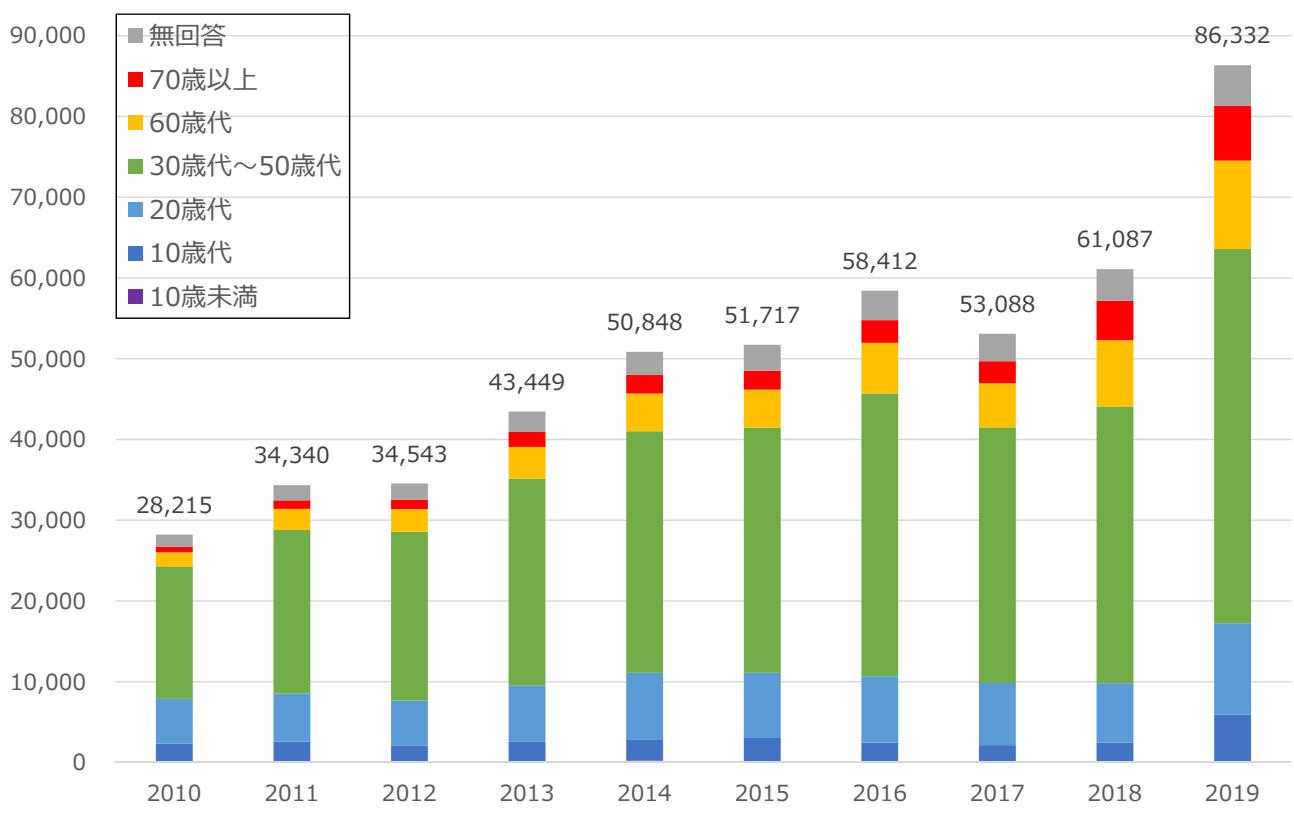
子どもがどのようなサービスを利用しているのか、その決済の仕組みがどうなっているのか理解し、使い方について家族で話し合つようにしてください。

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(消費者ホットライン188)。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 黒崎 宏

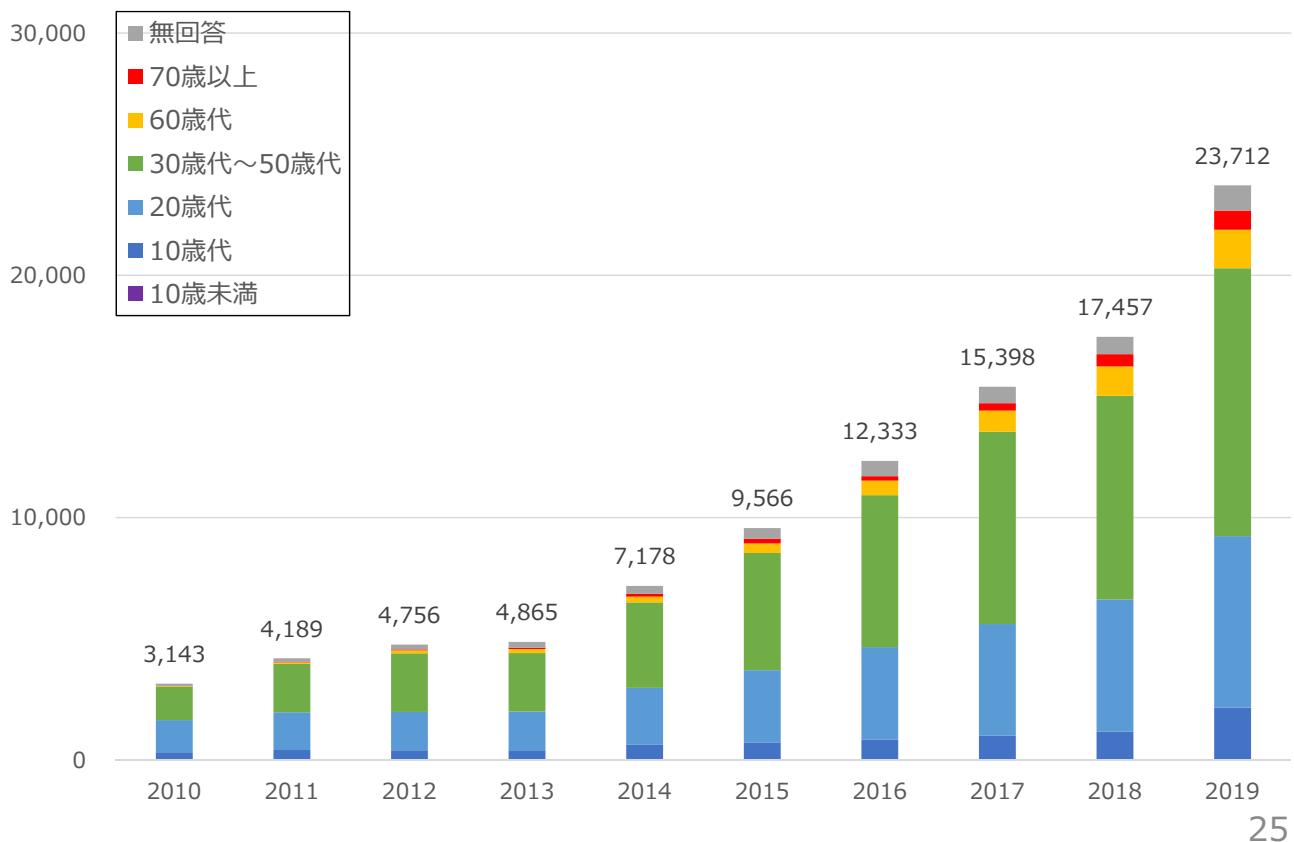
23

6 ①. インターネット上の広告(電子広告)



24

6 ②. SNS



25

子どもたちにおけるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第127号
2018.4.11

新生活！若者を狙う もうけ話に注意

事例

SNSで知り合った人から、もうかる話があると誘われてカフェで投資ソフトについて説明を聞いた。その後、会社の社長の自宅タワーマンションに呼ばれ、「価格は240万円だが半額にする。その内の60万円は会社負担にするので60万円支払ってほしい」と言われた。「お金がない」と断ったが、消費者金融で借りればいいと言われ、指示どおり、会社員と身分等を偽ってお金を借りた。人を勧説すれば8万円もらえると聞いていたが、説明とは異なり簡単にはもうからない。(当事者:大学生 男性)

ひとことアドバイス

- 大学生等になると、行動範囲が広がる一方で、言葉巧みに勧説されてトラブルに巻き込まれるケースがあり、中には、高額なものを借錢してまで契約させられるという例もられます。
- 身近な友人や先輩、SNSやサークルで知り合った人に、マルチ取引やもうけ話の勧説をされることもあります。また、

自分自身も友人を勧説する側になり、人間関係を壊したり、金銭トラブルに陥ったりすることもあるため、特に注意が必要です。

●もうけ話をうのみにせず、不必要な契約は勇気を出して断りましょう。

●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相談しましょう(消費者ホットライン188)。

支払ったらダメ

さぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 麻績 実

**見守り
新鮮情報**

SNSで知り合った**アメリカの軍医**だという男性からメールをもらうようになった。退役したら**伴侶を得たい**と言われ心を許してしまった。**お金**と金塊を送るので受け取って

ほしいと言われたので了承し、保険と送料で**1500ドル**必要だと言われ**送金**した。その後、空港で止められたので通すためにクリアランス料が必要だと何度も言われ、**200万円**振り込んでしまった。(70歳代 女性)

©Kurosaki Gen

恋愛感情や親切心につけ込む 「国際ロマンス詐欺」に注意

ひとこと助言

支払ったらダメ

見守るくん

●インターネットで知り合った外国人と連絡を取り合ううちに送金を迫られる「国際ロマンス詐欺」に関する相談が寄せられています。面識のない人から荷物やお金等を送りたいと言われても、安易に受け取る約束をしないようにしましょう。

●荷物やお金等を受け取るための手数料等を求められても、絶対に支払ってはいけません。支払ってしまうと返金を受けるのは極めて困難です。

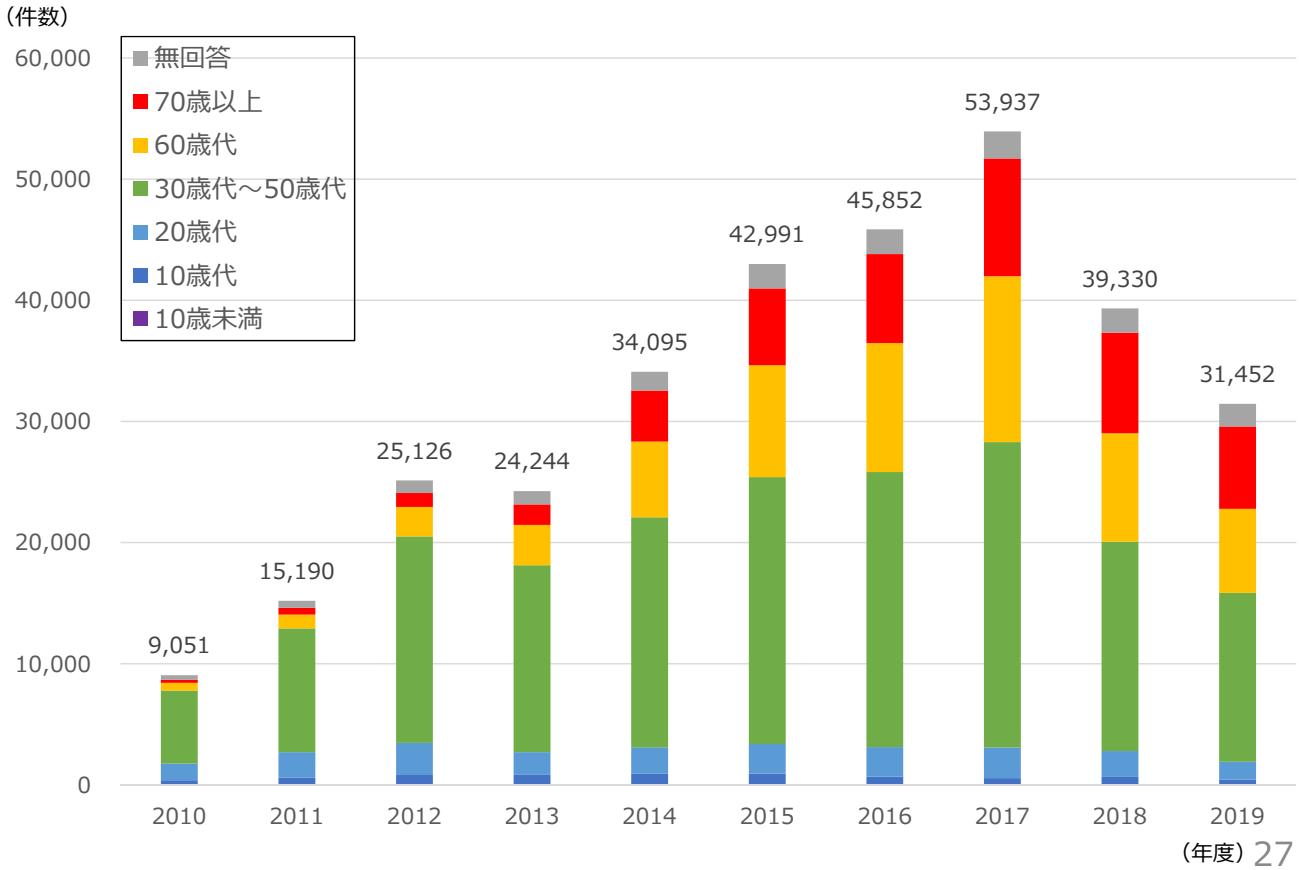
●本人が恋愛感情や親切心を利用して利用されていると認識していない場合もあり、周囲のサポートが重要です。本人の話をよく聞き、冷静に対応しましょう。

●不安に思ったら、送金をする前に、すぐに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(消費者ホットライン188)。

本文イラスト: 麻績 実 見守り新鮮情報 第375号 (2020年10月6日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

26

6 ③. 迷惑メール



子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第123号
2017.12.12

大手通販サイトをかたり未納料金を請求するSMS

事例

スマホに、「サイトへの登録料が未納である。本日中に連絡がない場合は法的手段で移行する」という内容のSMSが届いた。送信元として大手通販サイト名が記載されていたが、このサイトを利用したことない。どうしたらいか。(当事者:中学生 男性)

ひとことアドバイス

- 実在する事業者の名前をかり、「有料サイトの料金が未納」などの心当たりのないSMS(ショートメッセージサービス)が届いたという相談が寄せられています。
- 心当たりのない不審なSMSが届いたら、開かずにつぶやき消すことが大切です。
- 送信元の名前等に聞き覚えがあつても

安易に信頼しないようにしましょう。連絡をすると、個人情報を聞き出されたり、金銭を要求されたりする場合があります。

● 心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。

古ぼーとくん

見守り新鮮情報

大金をあげる? 知らない人からのメールは無視!

障がいがある女性の携帯電話に、知らない人から「1850万円を譲る相手にあなたが選ばれました。手続きをするためお金を振り込んでください」というメールが届き、女性はその内容を信じ込み2千円振り込んだ。その後、追加で1万円を要求されたが手元になく「1万円を振り込まないとお金がもらえない」とお金の管理を手伝っている支援者の自分に相談してきた。(当事者:50歳 女性)

ひとこと助言

- 携帯電話やスマートフォンを持っていると様々な迷惑メール等が送られます。メールの内容に従ってお金を振り込んでも大金はもらいません。知らない人からのメールは無視するなど、家族や周りの人とよく話し合っておきましょう。スマートフォン等の設定で予防もできます。
- 家族や周りの人は、変わった様子はないかななど、日ごろから気を配りましょう。同様の手口を再度だまされてしまうこともあるので、何度も繰り返し注意する必要もあります。
- 少しでも不安を感じたら、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(消費者ホットライン188)。一人での相談が難しい場合は、家族や周りの人が付き添いましょう。

見守るくん

本文イラスト: 麻績 玄

見守り新鮮情報 第373号 (2020年9月8日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

6④. デジタル・プラットフォーム

(再掲)

**見守り
新鮮情報**

事例1 初めてフリマアプリを利用し、**新品**と記載されていた**時計**を約2千5百円で購入した。届いた時計は**ネジが回らない**し、すぐに**遅れる**。売り手に**抗議**のメールを送ったが、**回答がない**。(60歳代 男性)

事例2 フリマサイトに**ブランドのバッグ**を**出品**した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「**バッグは偽物**だったので**返金**するように」と連絡があった。バッグは数年前に正規店で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、**自分たちで解決**するようにと言われてしまった。(60歳代 女性)

©Kurosaki Gen

フリマサービス トラブルは個人間で解決?

ひとこと助言

慎重にね

見守るくん

- 生前整理や終活の意識もあり、フリマサービスの利用が高齢者にも広がっています。
- フリマサービスでの取引は、基本的に売主と買主との個人間の取引です。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。
- 利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。
- 当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても、交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の**消費生活センター**等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄 見守り新鮮情報 第349号 (2019年10月8日) 発行：独立行政法人国民生活センター

29

6⑤. キャッシュレス決済

**見守り
新鮮情報**

クレジットカード会社から「**口座残高不足**」の案内が届いた。慌てて**利用明細書**を確認したところ、**20万円**以上の請求があり、ほとんど**心当たりがない請求**だった。改めて以前届いた明細書も見直してみると、約1年間で合計**60万円**ほど**利用した覚えのない請求**があった。**不正利用ではないか**と思う。明細書を確認していなかった非は認めると、どうにかならないか。(70歳代 男性)

クレジットカードの利用明細書は必ず確認しましょう

ひとこと助言

利用明細書は必ず確認!

見守るくん

- クレジットカード会社から送られてくる利用明細書に、利用した覚えのない請求が含まれていたという相談が寄せられています。
- クレジットカード会社の調査等により、第三者による不正利用だったことが分かる場合もあります。
- 利用明細書は必ず定期的に確認することが大切です。クレジットカードを利用した際に受け取った伝票等と突き合わせ、確認をしましょう。利用した覚えのない請求があったら、早急にクレジットカード会社にその旨を連絡しましょう。
- 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(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄 見守り新鮮情報 第296号 (2017年11月28日) 発行：独立行政法人国民生活センター

**見守り
新鮮情報**

第211号

スマートフォンで、無料だと思ったアダルトサイトに入り「18歳以上」をタップしたところ、**入会金**として約10万円の**請求画面**が出た。慌てて「退会はこちら」をタップすると業者に電話がつながり、「退会には**20万円**が必要。コンビニで**プリペイド型電子マネー**を購入し、その番号を教えるように」と言われた。コンビニの店員に「**詐欺では?**」と制止されたが振り切って購入し、業者に番号を教えた。しかし、その後も「データを消すために20万円払え」などとしつこく電話で**請求**がある。(60歳代 男性)

電子マネーで支払わせるアダルトサイトの請求

ひとこと助言

注意ですね

見守るくん

- 最近、匿名性の高さから、コンビニ等で電子マネー(プリペイドカード等)を購入してそのカード番号を伝えるよう要求されるなど、電子マネーを不正に取得しようとする業者のトラブルが見られます。
- カード番号のみでやり取りができるタイプの電子マネーでは、一度相手にカード番号を伝えたり、指示された番号にチャージしたりすると、取り戻すのは困難になります。業者に指示されても従わないようにしましょう。
- 業者に連絡することで個人情報が知られ、さらに請求を受ける可能性もあります。安易に連絡しないようにしましょう。
- 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。

本文イラスト：黒崎 玄 見守り新鮮情報 第296号 (2017年11月28日) 発行：独立行政法人国民生活センター

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄 2015年1月21日

30

7. 消費者トラブルの防止・救済

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第147号 2019.9.24

詐欺・模倣品サイトはここを確認! サイトを見るときのチェックポイント!

- 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が大幅に割引されている。
- 事業者の住所の記載がない。住所を調べると田畠、個人宅になっている。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- 支払方法が銀行振込みである。
- 利用規約等におかしな記載、不当な記載がある。
- サイト内のリンクが適切に機能しない。
- サイトURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しお異なるなど、おかしい。
- 個人情報を入力する画面にSSL(情報を暗号化した通信方法)が導入されていない。

しっかり
石塚 認しよう!!

インターネット通販で「商品が届かない」「偽物が届いた」といった詐欺・模倣品サイトによるトラブルが起きています。トラブルに遭わないために、インターネット通販を利用する際は、上の項目を確認しましょう。また、インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を調べて参考にするのもよいでしょう。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(消費者ホットライン188)。

*詐欺・模倣品サイトを完全に見分けることは困難です。少しでも不安を感じた場合は、購入をやめましょう。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 畠崎 玄

見守り
新鮮情報

ネット通販で靴を購入した。サイズが小さかったので交換を希望したが、合うサイズがなく、「返品はできない」と言われた。注文前に、「返品できない」との表示は目に入らなかった。クーリング・オフできないのか。(80歳代 男性)

えっ!
!?

返品は
できません!

えっ! 通信販売
クーリング・オフできない?

ひとこと助言

よく確認
しよう

見守るくん

●通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。

●「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。

●通信販売で、商品等を購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。

●よく分からぬ場合は、早めに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(消費者ホットライン188)。

見守り新鮮情報 第357号(2020年1月21日)発行: 独立行政法人国民生活センター

31

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第126号 2018.3.13

安易に投稿しない ネットとの賢い 付き合い方を考えよう

事例1 中学生の息子が動画投稿
サイトに、通っている中学校の校章が付いたジャージを着たまま投稿してしまった。その後、IDやパスワードが分からなくなり動画が消えなくなった。(当事者: 中学生 男性)

事例2 中学生の娘が友人と撮った写真をSNSにアップしていた。設定を公開にしていたため、誰もが見られる状態になっていた。気が付いて非公開にしたが、すでに流出した写真の情報を削除したい。(当事者: 中学生 女性)

ひとことアドバイス

- 子どもが、個人が特定される可能性がある動画や画像、書き込みをSNS等に投稿してしまったが、「削除したい」「削除が出来なかった」などの相談が寄せられています。
- ネット上の動画・画像や書き込みは、投稿・送信した本人が削除しても、完全に消し去ることが出来ないことがあります。また、個人情報が漏れることにより大きなトラブルに発展する場合もあるので、安易に投稿しないようにしましょう。
- インターネットを便利に安全に使うため、まずはリスクを正しく認識し、日ごろから家族や周りの大人と使い方について話し合いましょう。
- トラブルに遭った際は、まずはサービスを提供している会社に対処方法を確認しましょう。また、画像の削除方法などについての相談窓口として、「通話・有料情報相談センター」(<http://www.ihaho.jp/>)があります。

さぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 畠崎 玄

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第149号 2019.10.29

消費生活センター 一人で悩まず、気軽に相談を

Q1 どのような内容を相談できますか?

「商品やサービスの契約で事業者とのトラブルについて相談できます。専門知識を持った消費生活相談員が、具体的な解決策などについてアドバイスします。ケースによっては交渉の手伝いをすることもあります。

Q2 どこに電話をすればよいですか?

局番なしの188にかけてください。お近くの消費生活センター等につながります。

Q3 料金はかかりますか? また、秘密は守られますか?

相談は無料ですが、通話料金がかかります。相談の内容や個人情報など秘密は守られるので安心して相談してください。

気軽に
相談してね!!

さぼーとくん

Q3 料金はかかりますか? また、秘密は守られますか?

相談は無料ですが、通話料金がかかります。相談の内容や個人情報など秘密は守られるので安心して相談してください。

*相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者保護の未然防止・監視防止に大きな役割を果たしています。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 畠崎 玄

32