

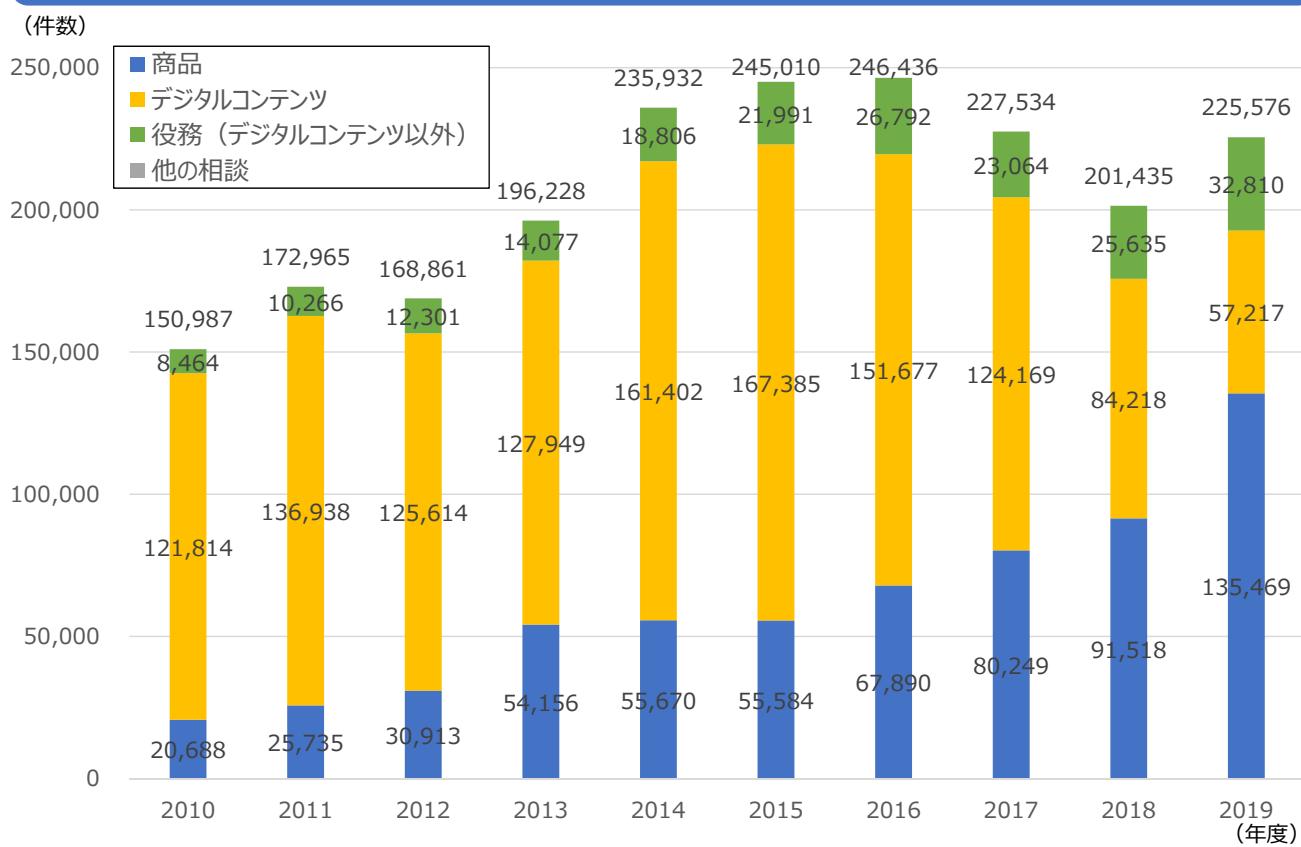
デジタル関連の消費生活相談

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

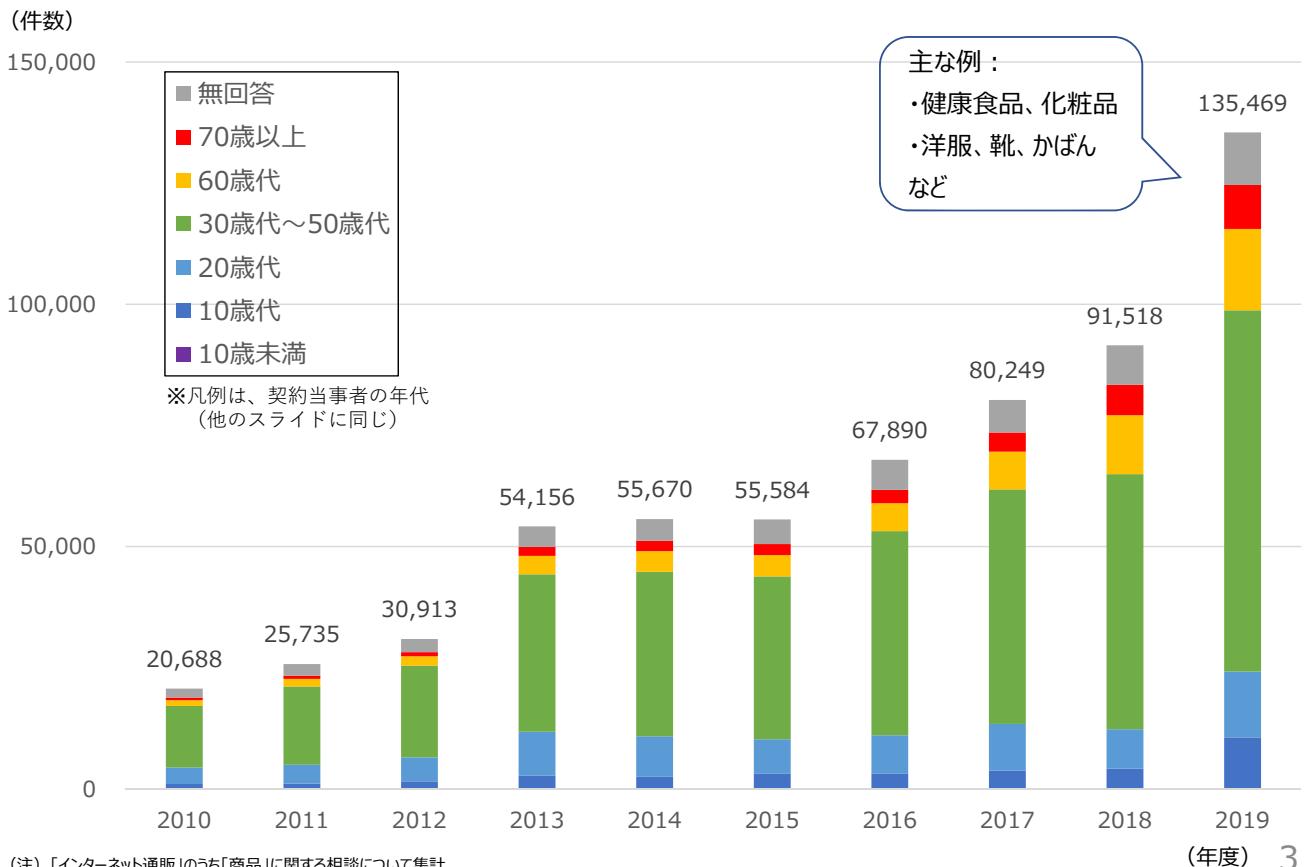
1. インターネット通販



(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ったり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がつながらなかっ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っていないか、中途解約や返品は出来るの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)。

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危険をお知らせする
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)

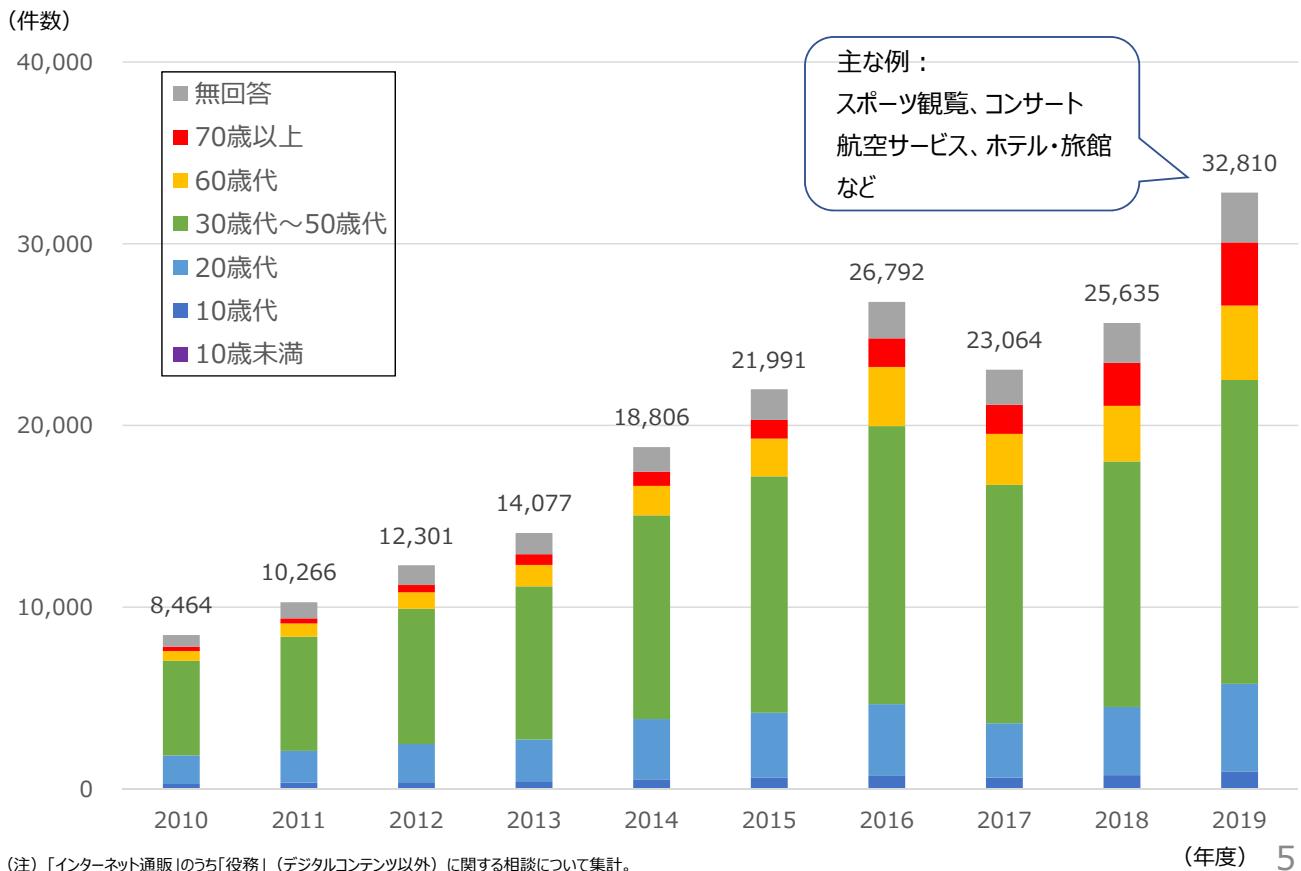
…ひとことアドバイス…

- 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れず、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りました。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かめる必要があります。
- 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 第312号 (2018年7月3日) 発行：独立行政法人国民生活センター

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

見守り新鮮情報 第340号 (2019年6月11日) 発行：独立行政法人国民生活センター

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に、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。

…ひとことアドバイス

- 申請代行を利用する場合は、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高い」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。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

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つた。(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

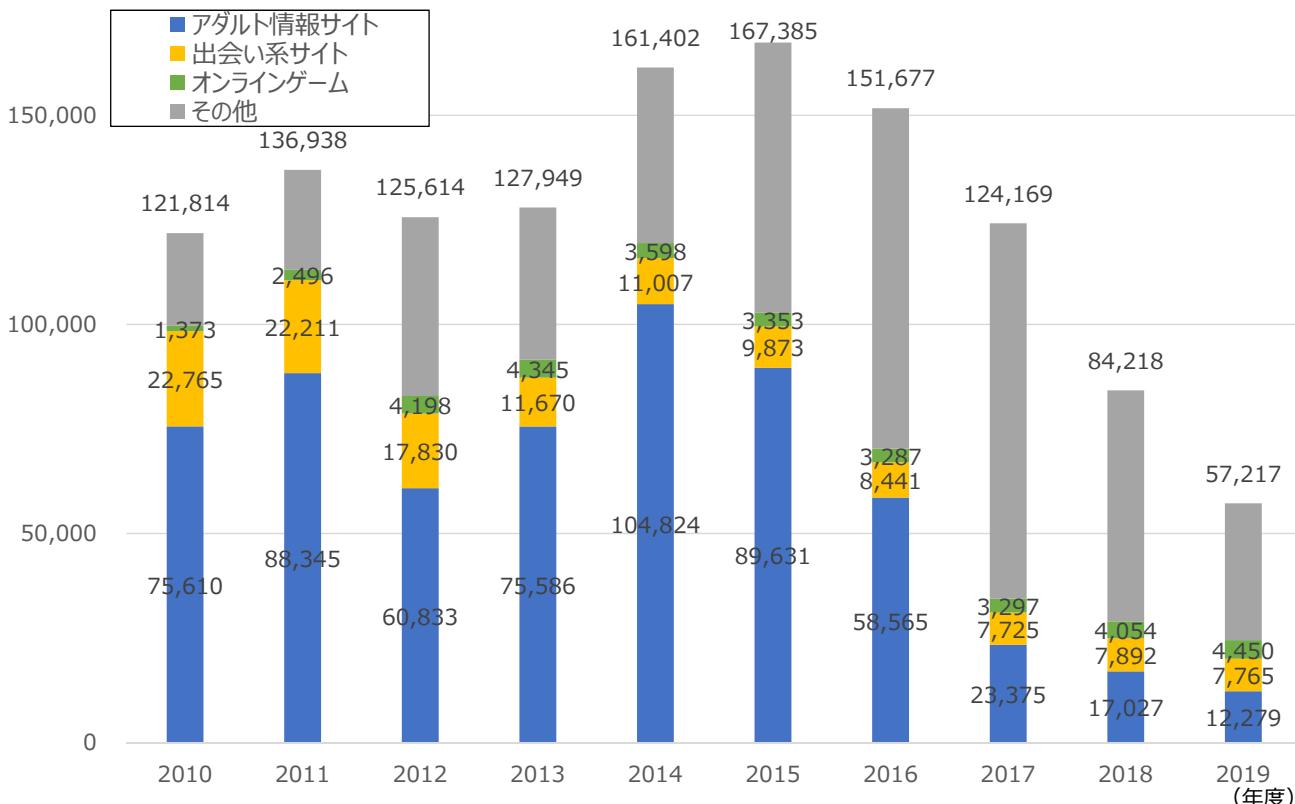
- パソコンやスマートフォンの画面に、100円や1ドルといった安価で最新スマートフォン等が購入できるという表示がされ、クレジットカード情報を入力したところ、実際には別の有料サービスの申し込みになっていたという相談が寄せられています。
- 手順途中には、よく見ると「キャンペーンに参加する権利」「有料サービスの契約」等と記載されています。個人情報を入力する前に内容をよく確認しましょう。
- 安易に個人情報、特にクレジットカードの情報を入力してはいけません。意図しない契約となってしまった場合は、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相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

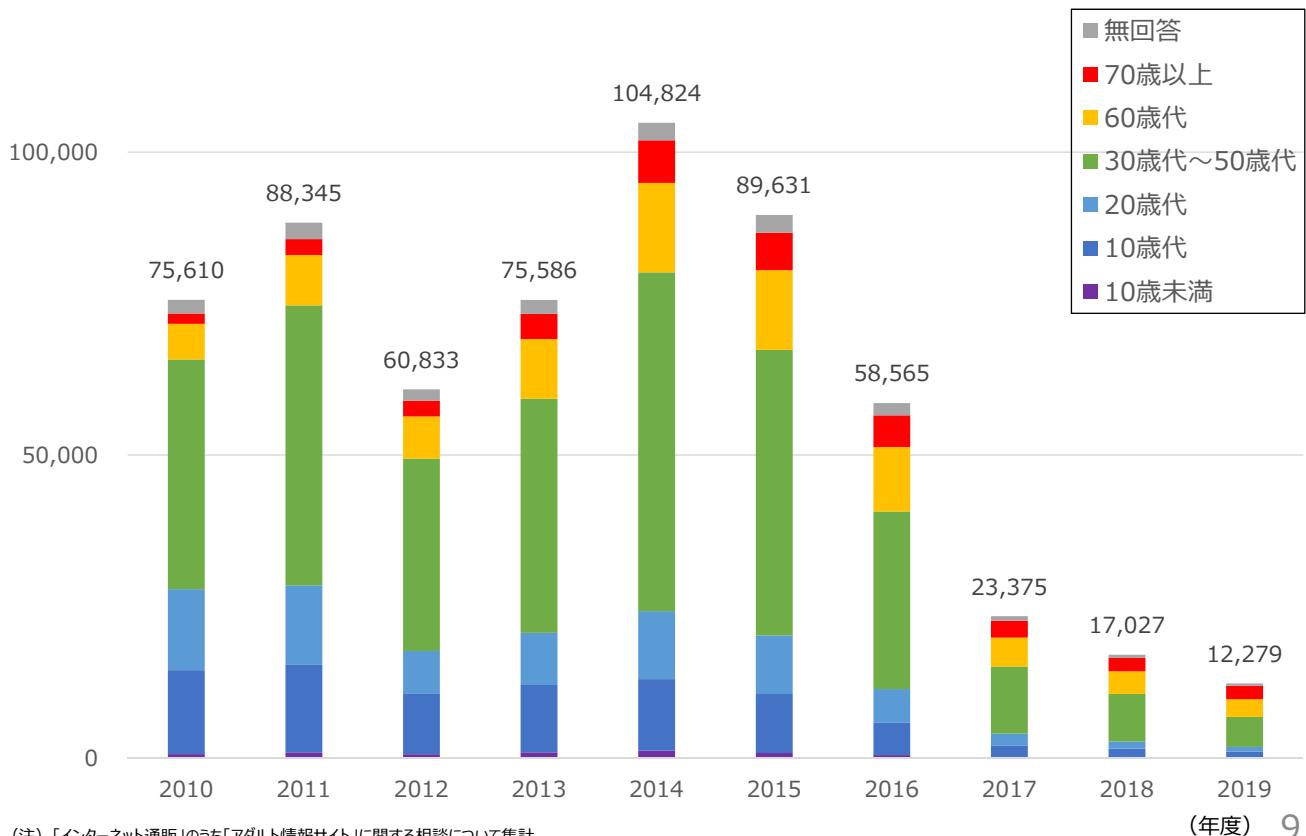
(件数)



(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)

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。
- 「退会はこちら」「誤操作の方はこちら」等の案内があるっても、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

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「消費生
活センターへ」と尋ねると「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

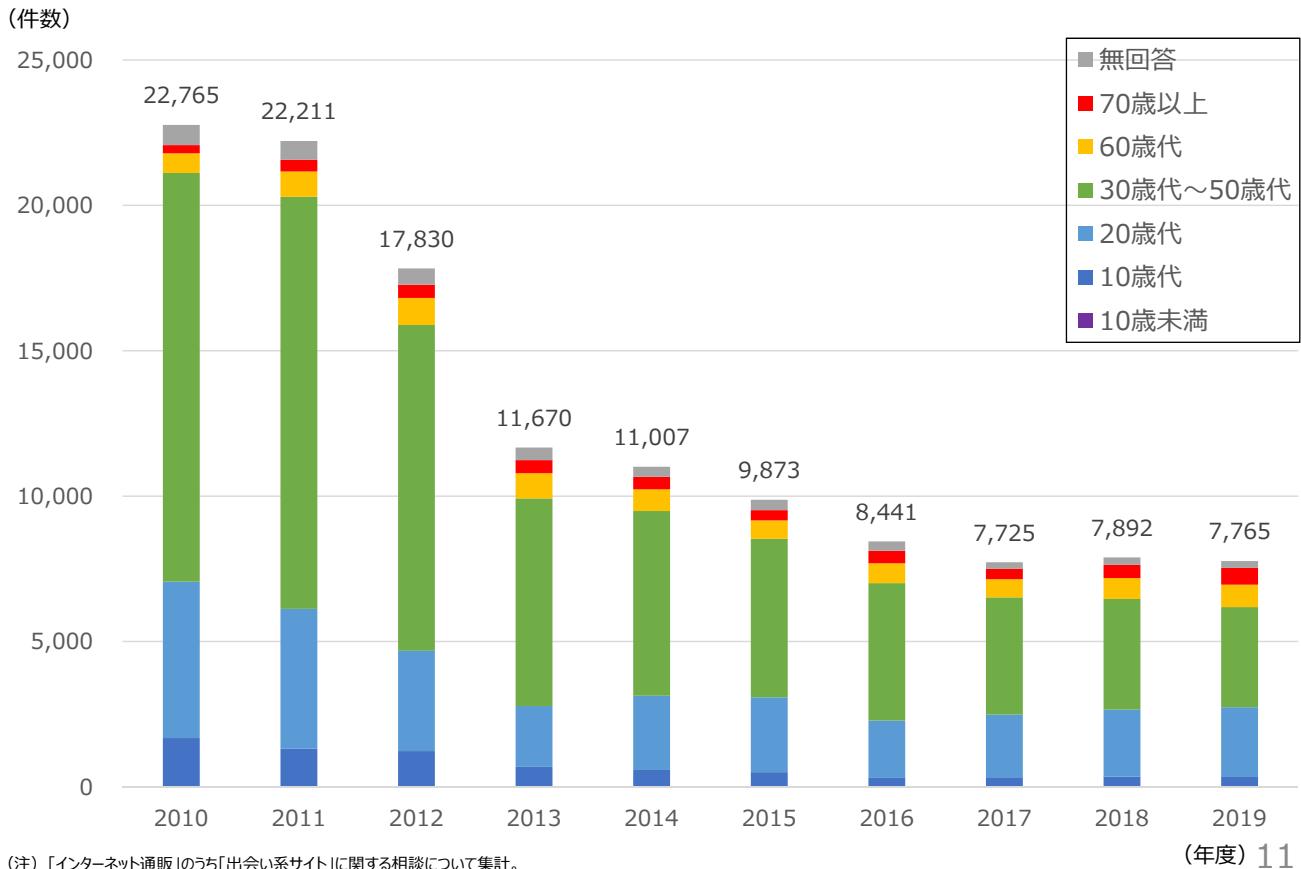
ひとこと助言

- 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と似た名称を名乗る探偵業者もあるので、注意が必要です。
- 「消費者〇〇センター」など、自治体の消費生活センターと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



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

●「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す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、気づいたときはは多額の費用をつぶ込んでしまいかねません。

●メール相手が出会い系サイトの「サクラ」であることを考えますが、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：黒崎 玲 2011年10月28日

子どもサポート情報 第138号 2019.1.22

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)

…ひとつアドバイス…

- 見知らぬ人から、簡単なやりとりだけでお金がもらえるということは、絶対にありません。相談に乗るだけでお金をあける等の言葉をうのみにせず、知らない相手とはやり取りしないようにしましょう。
- メールの相手はサイトが雇った「サクラ」である可能性があります。謝礼金等をもらう条件として、ポイント購入等の支払いを要求されることになります。

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。

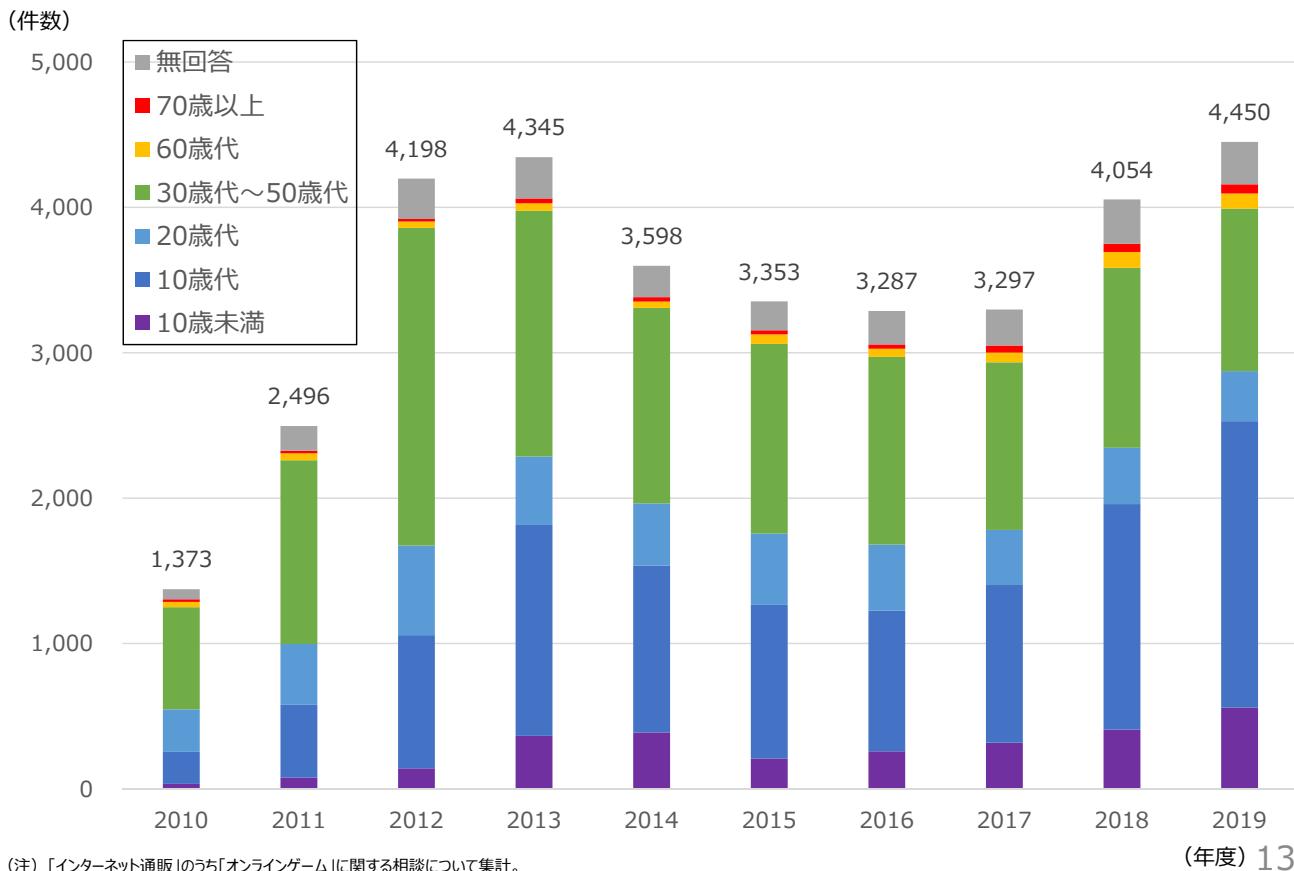
●スマートフォンの使い方について家族で話し合っても大切です。

●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)。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 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。

(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ブルドロし、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)。

さぼーとくん

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、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、多額の費用をつき込んでいたことがあります。

●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)。

見守るくん