

平成23年6月号 (No. 277)

# あいち クリオ通信

—消費者トラブル情報—

## 「デジタルコンテンツ」に関するトラブルに注意！

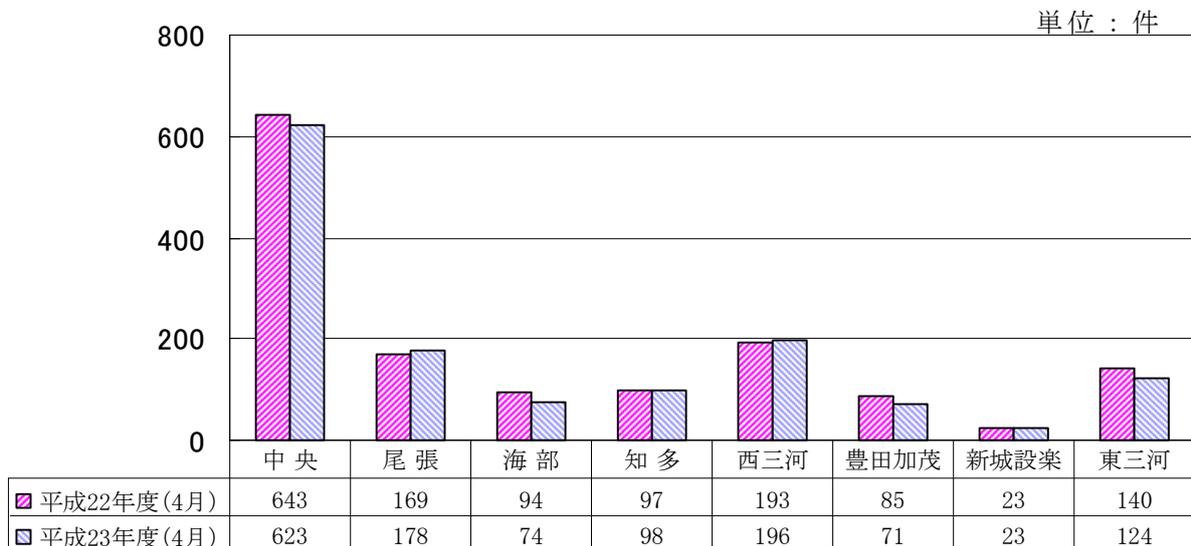
インターネットを通じて、アダルトサイトや出会い系サイト等の情報を得る「デジタルコンテンツ」に関する相談が増加しています。

このうち、パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「ご登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求された、といった「ワンクリック請求」の相談が63.4% (246件) を占めています。

## 消費生活相談の概要一速 報一 <平成23年度(4月)の相談の特徴>

平成23年4月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,387件となりました。この件数は、平成22年度の同期(1,444件)に比べて、3.9%(57件)減少しました。

県民生活プラザ別相談件数(平成23年度4月)



## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、6月2日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

アドレス <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

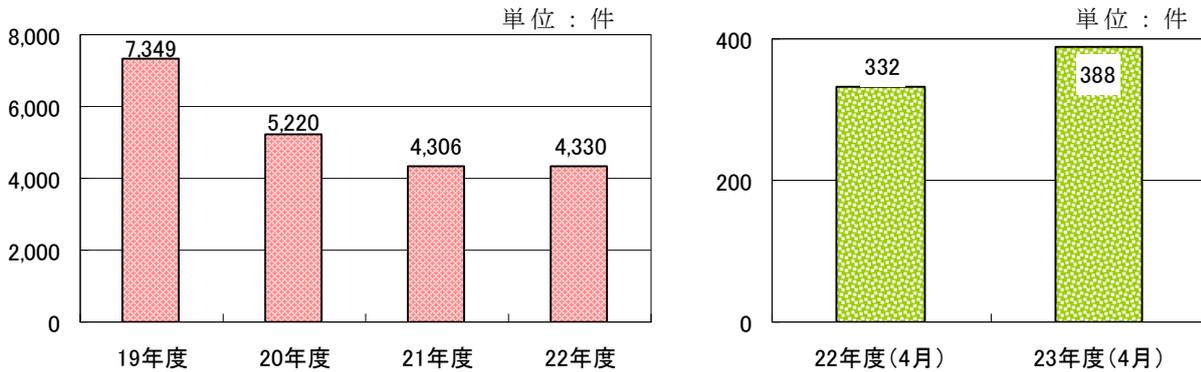
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

## 「デジタルコンテンツ」に関するトラブルに注意！

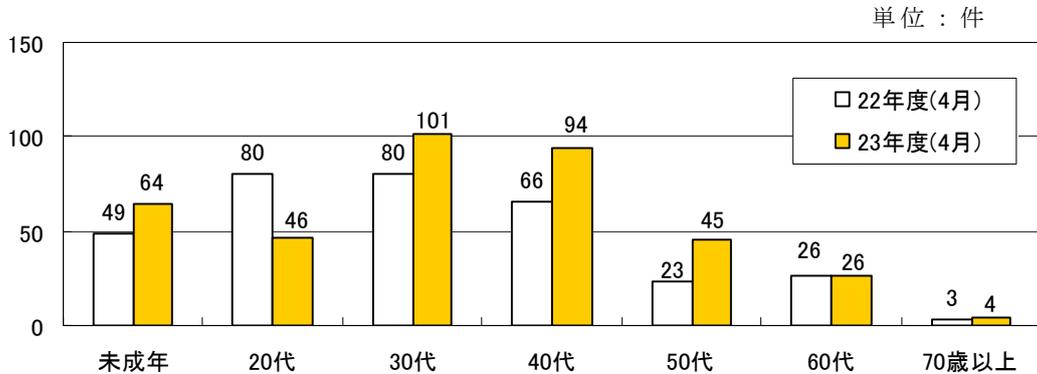
＜最近の相談事例から＞

平成23年4月に愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた「デジタルコンテンツ」に関する相談件数は388件で、前年度同期（332件）と比べて16.9%増加しました。このうち、パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「ご登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求された、といった「ワンクリック請求」の相談が63.4%（246件）を占めています。

### ○「デジタルコンテンツ」に関する相談件数の推移



### ○契約当事者の年代別の相談件数



\* その他年代不明：5名（22年度）  
：8名（23年度）

### ○契約当事者の性別（平成23年度4月）

①男性 251件      ②女性 132件      不明 5件

### ○契約当事者の職業別（平成23年度4月）

①給与生活者 205件      ②学生 63件      ③家事従事者 50件      他

### ○商品・サービス別（平成23年度4月）

①アダルト情報サイト 252件      ②出会い系サイト 72件  
③他のデジタルコンテンツ（懸賞サイト等） 27件      他

### ○契約金額（平成23年度4月）

平均 11万円      最高 238万円

### ○既払金額（平成23年度4月）

平均 4万円      最高 182万円

## ○相談事例

豊田加茂県民生活プラザ 40代 男性 給与生活者

携帯にメールが一日に20通も届く。震災で被害に遭った親戚という人から「病気で延命治療している。4,800万円あげる。連絡が欲しい」との内容だ。そんな親戚は心当たりがない。返信はしていないが、あまりにメール件数が多いために仕事にならないし迷惑している。本当にお金を差し出す気があるのなら、他の被災者のために寄付すればいいと思う。目的がわからない。どうしたらいいのか。

「お金をあげる」との誘い文句で「出会い系サイト」等に誘い、サイトでのポイント代の名目で料金を支払わせる手口だと思われる。何度やり取りをしてもお金がもらえることはないので、相手にしてはいけないと助言した。メールの受信拒否設定やアドレスを変更することで拒否する方法があると伝えた。

東三河県民生活プラザ 50代 男性 給与生活者

パソコンで芸能人のブログに接続した。「無料画像」と表示された箇所をクリックし、写真を見て終了したら「登録完了。85,000円払え」と表示され困惑。連絡先が表示されていたので、自宅固定電話から番号非通知にせず電話したが繋がらなかった。今度はメールでの問い合わせ先にメールをしたところ、業者から「登録は完了している」との返信があった。利用時に料金説明、申込確認、訂正画面はなかった。パソコンに請求画面が表示されたままで消去できない。対処法は。

画面での請求は相手にする必要がない。万一、明細付きの請求書が届いたら検討するよう伝えた。これ以上、個人情報を知らせないためにも、心当たりのない番号の電話には出ないように助言した。請求画面の消し方についてはIPA（独立行政法人情報処理推進機構）のホームページを案内した。

## ○アドバイス

- ・アダルトサイトや出会い系サイトなどに興味本位でアクセスしたり、画像等を不用意にクリックしないようにしましょう。
- ・心当たりが無ければ、請求されても支払う必要はありません。画面での請求についても相手にする必要はありません。明細付きの請求書が届いた時点で対応を検討することにしておけば問題ありません。
- ・携帯電話やパソコンで誤ってアダルトサイト等にアクセスしてしまい、消費者に申し込みの意思もなく勝手に登録されたような場合についても、契約は成立していませんので、支払わないようにしましょう。また、サイト画面に確認・訂正の機会が設定されていない場合は、錯誤として契約の無効が主張できます。（電子消費者契約法第3条等）
- ・不安になって一度支払ってしまうと、様々な理由をつけて繰り返し請求されるなど二次被害につながる可能性があるため、業者から執拗な請求があっても言われるままに支払わないようにしましょう。
- ・万一困ったら、早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

## 消費生活相談の概要 -速報-

<平成23年度4月の相談の特徴>

### ☆ 未成年、40代、50代、70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が285件で最も多く、全体の20.5%を占め、次いで、「30代」の261件（18.8%）、「50代」の182件（13.1%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「40代」が対前年同期21件増（285件）、「50代」が19件増（182件）となっています。

### ☆ 運輸・通信サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が496件で最も多く、次いで、株、ファンド型投資商品などの「金融保険サービス」の156件、音響映像機器、新聞などの「教養娯楽品」の108件の順となっています。増加件数の多いものは、「運輸通信サービス」が対前年同期75件増（496件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が388件で最も多く、次いで、「工事・建築」の30件、「株」の29件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期56件増（388件）、「ファンド型投資商品」が同18件増（22件）となっています。

### ☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、950件で、全体の68.5%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が571件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.1%を占め、次いで、「訪問販売」の169件（17.8%）、「電話勧誘販売」の162件（17.1%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」の387件（対前年同期55件増）、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が15件（同13件増）と増加しています。

### ☆ マルチ商法の相談が多い……………表4

主な手口・商法別の相談件数をみると、「マルチ商法」が25件と最も多く、次いで「内職・モニター商法」が16件、「アポイントメントセールス」が9件の順となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区 分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
4月	80	161	261	285	182	160	166	92	1,387
構成比(%)	(5.8)	(11.6)	(18.8)	(20.5)	(13.1)	(11.5)	(12.0)	(6.7)	(100.0)
前年同期	75	210	296	264	163	171	159	106	1,444
対前年同期 増減数	(+5)	(-49)	(-35)	(+21)	(+19)	(-11)	(+7)	(-14)	(-57)
対前年同期 増減率(%)	(+6.7)	(-23.3)	(-11.8)	(+8.0)	(+11.7)	(-6.4)	(+4.4)	(-13.2)	(-3.9)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区 分	商品 計	主 な も の			サービス 計	主 な も の				他の相談 計	計
		教 養 娯楽品	食料品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
4月	451	108	53	51	927	496	156	66	40	9	1,387
構成比(%)	(32.5)	(7.8)	(3.8)	(3.7)	(66.8)	(35.8)	(11.2)	(4.8)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	526	135	49	56	902	421	136	77	49	16	1,444
対前年同期 増減数	(-75)	(-27)	(+4)	(-5)	(+25)	(+75)	(+20)	(-11)	(-9)	(-7)	(-57)
対前年同期 増減率(%)	(-14.3)	(-20.0)	(+8.2)	(-8.9)	(+2.8)	(+17.8)	(+14.7)	(-14.3)	(-18.4)	(-43.8)	(-3.9)

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器16件、新聞14件、電話機・電話機用品11件など  
 食料品…健康食品26件、魚介類6件、飲料5件、菓子類3件、乳卵類3件など  
 被服品…指輪7件、靴5件、ネックレス4件、着物類4件、財布類4件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ388件、インターネット接続回線26件など  
 金融保険サービス…株29件、ファンド型投資商品22件、生命保険21件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ9件、旅行代理業8件、異性交際関連サービス4件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス17件、社会保険3件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	4	6	6	8	9	9
4月	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	株	四輪自動車	修理 サービス	インターネット 接続回線	健康食品	新築分譲マ ンション	ファンド型 投資商品	携帯電話 サービス	
		388	30	29	27	27	26	26	25	22	22
前年同期		332	40	21	31	16	20	22	19	4	20
対前年同期 増減数		(+56)	(-10)	(+8)	(-4)	(+11)	(+6)	(+4)	(+6)	(+18)	(+2)
対前年同期 増減率(%)		(+16.9)	(-25.0)	(+38.1)	(-12.9)	(+68.8)	(+30.0)	(+18.2)	(+31.6)	(+450.0)	(+10.0)

※この他、商品（サービス）を特定できないものを分類した「商品一般」が36件あります。  
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
4月	169	571	162	5	25	18	950
構成比(%)	(17.8)	(60.1)	(17.1)	(0.5)	(2.6)	(1.9)	(100.0)
前年同期	190	531	128	6	24	33	912
対前年同期 増減数	(-21)	(+40)	(+34)	(-1)	(+1)	(-15)	(+38)
対前年同期 増減率(%)	(-11.1)	(+7.5)	(+26.6)	(-16.7)	(+4.2)	(-45.5)	(+4.2)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	4
4月	工事・建築 19	新聞 14	修理サービス 11	ソーラーシステム 7	指輪 7
対前年同期 増減数	(-4)	(+7)	(+8)	(+2)	(+5)

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	4
4月	デジタルコンテンツ 387	宝くじ 9	電話音声情報 6	音響・映像機器 5	四輪自動車 5
対前年同期 増減数	(+55)	(+6)	(+4)	(+2)	(+3)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
4月	株 22	新築分譲マンション 20	ファンド型投資商品 15	インターネット接続回線 13	健康食品 9
対前年同期 増減数	(+11)	(+7)	(+13)	(+7)	(+5)

(4) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	2	2	5
4月	健康食品 2	冊子 1	背骨矯正器具 1	鏡 1	
対前年同期 増減数	(+1)	(-2)	(+1)	(+1)	

(5) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	2	4	5
4月	健康食品 9	化粧品 3	家庭用電気治療器具 3	洗浄剤等 1	生理用品 1
対前年同期 増減数	(+1)	(-2)	(+3)	(+1)	(+1)

表4 主な手口・商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	キャッチセールス	資格商法
4月	25	16	9	4	1	1
対前年同期 増減数	(+1)	(-9)	(-3)	(-4)	(-3)	(-5)

※主な商品等 マルチ商法…健康食品、化粧品、家庭用電気治療器具、洗浄剤など  
 内職・モニター商法…ワープロ・パソコン内職、タレント・モデル養成教室など  
 アポイントメントセールス…祈祷サービス、指輪、商品デリバティブ取引、着物類など  
 催眠商法…布団類、家庭用電気治療器具、健康食品など  
 キャッチセールス…タレント・モデル養成教室  
 資格商法…資格取得用教材