

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成26年9月号 (No. 316) >

誘惑の甘い罠！ワンクリック請求に要注意！！

～アダルトサイトで多数発生！～

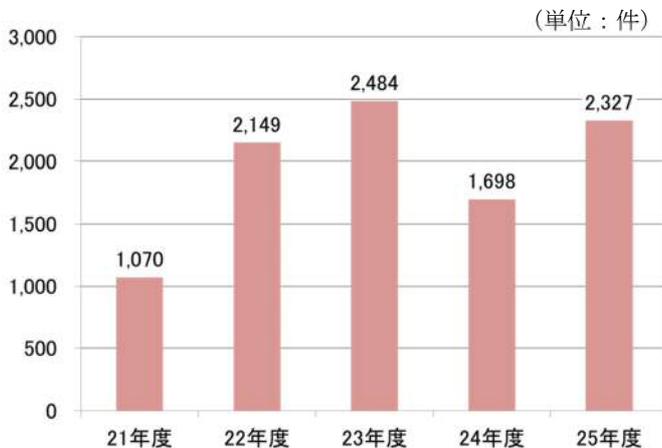
無料だと思ってアクセスしたアダルトサイトで年齢確認ボタンを押しただけで突然会員登録され、パソコンやスマートフォンの画面に請求画面が張り付いて消えなくなるといった「ワンクリック請求」の相談が急増しています。

有効な利用申し込みをしていない場合、契約は成立していませんので、料金請求画面が表示されても、安易に支払う必要はありません。

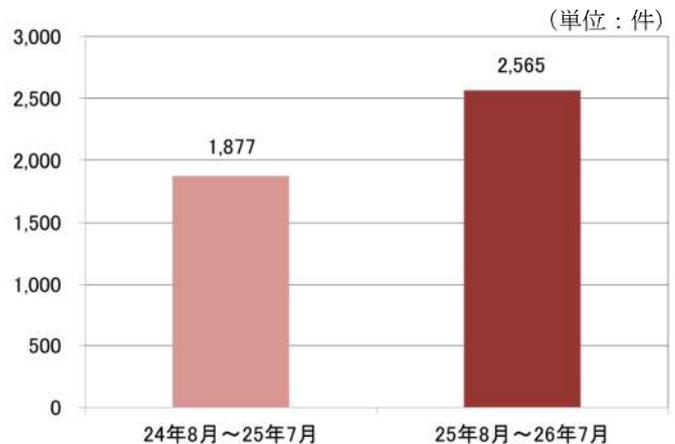
また、相手に連絡することも危険です。メールアドレスや電話番号を新たに相手に伝えることになり、二次被害にもつながりますので、注意しましょう！

○ワンクリック請求に関する相談件数の推移

[年度別相談件数の推移]



[平成25年8月～平成26年7月の相談件数の推移 (対前年同期)]



平成25年8月から平成26年7月までに寄せられたワンクリック請求に関する相談は2,565件となり、前年同期と比べて36.7% (688件) 増加しました。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、9月16日（火）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

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

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

ワンクリック請求の相談傾向

＜最近の相談事例から（平成25年8月～平成26年7月）＞

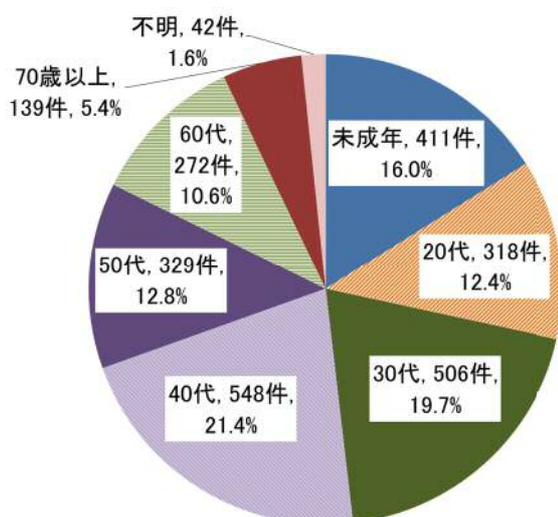
☆ ワンクリック請求に関する相談（2,565件）について契約当事者を年代別にみると、「40代」が548件と最も多く全体の21.4%を占め、次いで「30代」の506件（19.7%）、「未成年」の411件（16.0%）となり、未成年から70歳以上までの幅広い年代から相談が寄せられています。

☆ 男女別にみると、男性が1,802件（70.3%）、女性が751件（29.3%）となり、職業別にみると、「給与生活者」が1,451件（56.6%）、次いで「学生」が410件（16.0%）となりました。

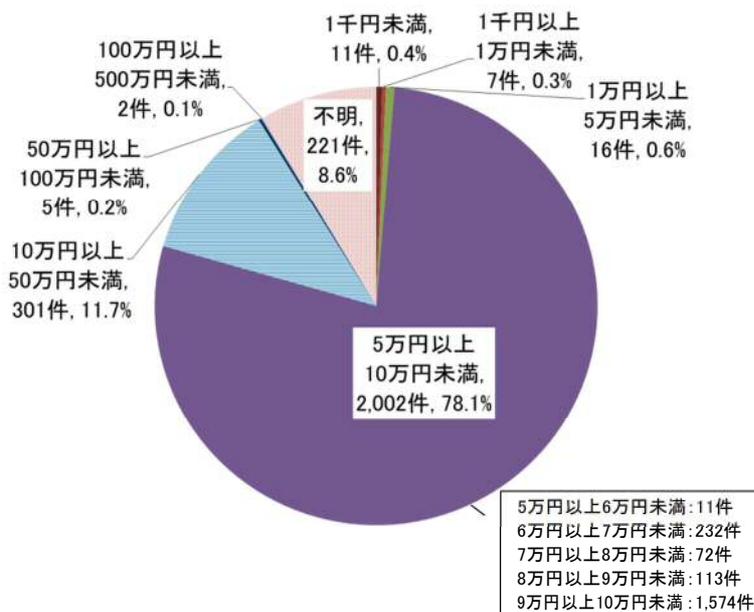
☆ 契約購入金額（請求を受けた金額）別に見ると、「5万円以上10万円未満」が2,002件と最も多く全体の78.1%を占め、次いで「10万円以上50万円未満」の301件（11.7%）となりました。また、業者の請求に応じて支払いをしてしまった件数は70件（2.7%）となりました。

【ワンクリック請求に関する相談状況（平成25年8月～平成26年7月）】

○契約当事者の年代別



○契約購入金額別（請求を受けた金額別）



◆契約当事者の性別

①男性：1,802件（70.3%） ②女性：751件 ③不明：12件

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：1,451件（56.6%） ②学生：410件 ③無職：345件 ほか

◆契約購入金額（請求を受けた金額）

平均：10万7千円 最高額：180万円

◆既払金額

平均：1万9千円 最高額：90万円

◆既払件数

70件（2.7%）



相談事例

アダルトサイトのワンクリック請求で慌てて業者へ連絡してしまった。(30代 女性)

SNSサイトの広告をクリックしアダルトサイトに接続。「18才以上か」の問いに答えた途端、登録完了となり99,500円の請求を受けた。退会処理希望のメールをサイトに送ったが、すぐに「自動退会処理に失敗した。」とメールが来た。仕方なくスマートフォンからサイトのサポート窓口に電話をかけ、「勘違いして登録となったので退会したい。」と伝えたが「料金は払ってもらう。」と言われた。今後の対応を知りたい。

(助言) 有料であることが判りやすく表示されていなかったり、確認・訂正できる画面が設けられていない場合、契約は有効に成立しておらず、安易に支払う必要はないことを説明した。また、今後は事業者へ一切連絡しないこと、知らない電話番号からの着信には安易に応じず、迷惑メールブロック機能を活用するなどして様子を見ること、必要であれば電話番号・メールアドレスの変更も検討することも助言した。

アダルトサイトのワンクリック請求で支払い後、別サイトからも請求を受けた。(40代 男性)

4か月前にアダルトサイトのワンクリック請求で99,800円を支払ってしまった。今日知らない番号から電話があり「以前登録したサイトと姉妹サイトだ。こちらのサイトにも自動的に登録になっている。今日の12時30分までに同額(99,800円)払え。払わなければ法的措置を取る。」と脅された。

(助言) 今回の請求は以前のサイトから情報が流れて起きた二次被害の可能性が大きい。今後も様々なサイト名や調査会社等を名乗った不当請求があり得るが、知らない電話番号からの着信には安易に応じないこと、必要であれば携帯電話番号の変更も検討することを助言した。

アドバイス

●根拠のない請求は無視

有効な利用申し込みをしていない場合、契約は成立していませんので、料金請求画面が表示されても、安易に支払う必要はありません。

電子商取引では、事業者側が消費者の意思の確認画面を設定することになっていますので、誤って「申し込み登録ボタン」をクリックしたとしても、確認・訂正画面が設定されていなければ、その申し込みは無効となります(電子消費者契約法第3条等)。

支払ってしまったお金を取り戻すことは困難な場合がほとんどです。請求は無視し、不安な場合は、消費生活相談窓口にご相談しましょう。

●事業者へ連絡しない

事業者へ連絡すると、名前や電話番号など個人情報聞き出され、執拗に請求を繰り返されたり、新たなトラブルに巻き込まれる危険性がありますので、事業者への連絡は絶対にしないようにしましょう。

●クリックは慎重に、怪しいサイトには近づかない

サイトを閲覧する場合、「無料」と思い込んで簡単に「はい」をクリックしてしまいがちですが、画面を注意してみると、「規約」の中に有料であることが書かれている場合があります。規約の内容をよく読んで、理解してから判断しましょう。

また、不審なサイトに面白半分や興味本位でアクセスしないようにしましょう。

●請求画面は消すことができます

請求画面は、システムの復元等を行うことで削除できます。詳しくは、「独立行政法人情報処理推進機構(IPA)」のホームページをご参照ください(<http://www.ipa.go.jp/>)。

お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン)



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～7月）の相談の特徴＞

平成26年7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1,622件となり、平成26年7月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は6,201件となりました。この件数は、前年同期（6,340件）と比べて**2.2%（139件）減少**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成26年7月） 単位：件

| 期間 | 中央 | 尾張 | 海部 | 知多 | 西三河 | 豊田 | 東三河 | 新城 | 計 |
|------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| H26年度(4～7) | 2,898 | 625 | 329 | 506 | 985 | 204 | 562 | 92 | 6,201 |
| 前年同期 | 2,729 | 681 | 372 | 564 | 942 | 354 | 577 | 121 | 6,340 |
| 7月 | 740 | 196 | 89 | 125 | 242 | 58 | 151 | 21 | 1,622 |

☆ 40代からの相談が多い・70歳以上の相談が減少……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,245件で最も多く全体の20.1%を占め、次いで、「30代」の976件（15.7%）、「50代」の871件（14.0%）の順となっています。

増加件数からみると、「40代」が対前年同期143件増（1,245件）と最も増加している一方、「70歳以上」は同279件減（886件）となっており、最も減少しています。

☆ 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2,247件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の477件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の421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、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が対前年同期350件増（2,247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1,734件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の165件、「工事・建築」の162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332件増（1,734件）、「化粧品」が同13件増（71件）、「携帯電話サービス」が同9件増（108件）、「インターネット接続回線」が同8件増（165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4,139件で、総相談件数6,201件の66.7%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が2,857件で最も多く店舗外取引に関する相談の69.0%を占め、次いで、「訪問販売」の600件（14.5%）、「電話勧誘販売」の494件（11.9%）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」が1,723件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期332件増（1,723件）、「音響・映像機器」が同19件増（32件）、「興信所」が同18件増（32件）、マルチ商法の「化粧品」が同11件増（19件）、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同7件増（41件）、通信販売の「財布類」が同9件増（34件）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 |
|-----------------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| 26年度(4~7) | 324 | 693 | 976 | 1,245 | 871 | 744 | 886 | 462 | 6,201 |
| 構成比(%) | (5.2) | (11.2) | (15.7) | (20.1) | (14.0) | (12.0) | (14.3) | (7.5) | (100.0) |
| 前年同期 | 299 | 685 | 972 | 1,102 | 776 | 823 | 1,165 | 518 | 6,340 |
| 対前年同期 増減数 | (+25) | (+8) | (+4) | (+143) | (+95) | (-79) | (-279) | (-56) | (-139) |
| 対前年同期 増減率(%) | (+8.4) | (+1.2) | (+0.4) | (+13.0) | (+12.2) | (-9.6) | (-23.9) | (-10.8) | (-2.2) |
| 7月 | 78 | 184 | 251 | 302 | 243 | 192 | 248 | 124 | 1,622 |

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 | 被服品 | 食料品 | | 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 | | |
| 26年度(4~7) | 2,250 | 477 | 332 | 272 | 3,911 | 2,247 | 421 | 230 | 180 | 40 | 6,201 |
| 構成比(%) | (36.3) | (7.7) | (5.4) | (4.4) | (63.1) | (36.2) | (6.8) | (3.7) | (2.9) | (0.6) | (100.0) |
| 前年同期 | 2,556 | 447 | 328 | 597 | 3,732 | 1,897 | 606 | 227 | 212 | 52 | 6,340 |
| 対前年同期 増減数 | (-306) | (+30) | (+4) | (-325) | (+179) | (+350) | (-185) | (+3) | (-32) | (-12) | (-139) |
| 対前年同期 増減率(%) | (-12.0) | (+6.7) | (+1.2) | (-54.4) | (+4.8) | (+18.5) | (-30.5) | (+1.3) | (-15.1) | (-23.1) | (-2.2) |
| 7月 | 583 | 106 | 92 | 63 | 1,026 | 561 | 128 | 56 | 57 | 13 | 1,622 |

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品55件、音響・映像機器51件、パソコン44件など
 被服品…財布類35件、婦人用バッグ31件、運動ぐつ21件、靴20件、着物類19件など
 食料品…健康食品118件、魚介類32件、飲料28件、菓子類20件、調理食品14件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,734件、インターネット接続回線165件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品77件、公社債53件、生命保険52件など
 教養娯楽サービス…宝くじ19件、旅行代理業18件、資格講座17件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス62件、医療サービス26件、パーマ14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 | 5 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 |
|-----------------|---------------|-----------------|--------|--------------|---------|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----|
| 26年度(4~7) | デジタルコ ンテンツ | インターネット 接続回線 | 工事・建築 | 四輪自動車 | 健康食品 | 携帯電話 サービス | ファンド型 投資商品 | 修理サービ ス | 化粧品 | エステティク サービス | |
| | 1,734 | 165 | 162 | 121 | 118 | 108 | 77 | 71 | 71 | 62 | |
| 前年同期 | 1,402 | 157 | 174 | 136 | 435 | 99 | 150 | 87 | 58 | 77 | |
| 対前年同期 増減数 | (+332) | (+8) | (-12) | (-15) | (-317) | (+9) | (-73) | (-16) | (+13) | (-15) | |
| 対前年同期 増減率(%) | (+23.7) | (+5.1) | (-6.9) | (-11.0) | (-72.9) | (+9.1) | (-48.7) | (-18.4) | (+22.4) | (-19.5) | |
| 7月 | デジタルコ ンテンツ | インターネット 接続回線 | 工事・建築 | 携帯電話 サービス | 四輪自動車 | 化粧品 | 健康食品 | ファンド型 投資商品 | フリーロー ン・サラ金 | 浄水器 | |
| | 411 | 44 | 44 | 33 | 32 | 24 | 23 | 22 | 22 | 22 | |

※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328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 | マルチ商法 | 送りつけ商法 | 訪問購入 | その他無店舗 | 計 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 26年度(4~7) | 600 | 2,857 | 494 | 94 | 12 | 28 | 54 | 4,139 |
| 構成比(%) | (14.5) | (69.0) | (11.9) | (2.3) | (0.3) | (0.7) | (1.3) | (100.0) |
| 前年同期 | 670 | 2,462 | 847 | 76 | 30 | 42 | 68 | 4,195 |
| 対前年同期増減数 | (-70) | (+395) | (-353) | (+18) | (-18) | (-14) | (-14) | (-56) |
| 対前年同期増減率(%) | (-10.4) | (+16.0) | (-41.7) | (+23.7) | (-60.0) | (-33.3) | (-20.6) | (-1.3) |
| 7月 | 153 | 716 | 138 | 22 | 4 | 9 | 13 | 1,055 |

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 | 5 |
|-----------|-------------|-------------------|-------------------|-----------|----------------|
| 26年度(4~7) | 工事・建築 79 | テレビ放送サービス 41 | インターネット接続回線 37 | 新聞 27 | ソーラーシステム 24 |
| 対前年同期増減数 | 85 (-6) | 34 (+7) | 34 (+3) | 27 (0) | 24 (0) |
| 7月 | 工事・建築 22 | インターネット接続回線 12 | 新聞 10 | 浄水器 9 | ソーラーシステム 7 |

(2) 通信販売

単位：件

| 区分\順位 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |
|-----------|--------------------|-------------|-------------|---------------|------------------|
| 26年度(4~7) | デジタルコンテンツ 1,723 | 健康食品 40 | 財布類 34 | 音響・映像機器 32 | 興信所 32 |
| 対前年同期増減数 | 1,391 (+332) | 51 (-11) | 25 (+9) | 13 (+19) | 14 (+18) |
| 7月 | デジタルコンテンツ 409 | 財布類 8 | 婦人用バッグ 8 | 布団類 7 | インターネット接続回線 7 |

(3) 電話勧誘販売

単位：件

| 区分\順位 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|-------------------|-------------------|-----------|---------------|-------------|
| 26年度(4~7) | インターネット接続回線 73 | ファンド型投資商品 48 | 公社債 42 | 健康食品 33 | 株 23 |
| 対前年同期増減数 | 68 (+5) | 62 (-14) | 42 (0) | 305 (-272) | 36 (-13) |
| 7月 | ファンド型投資商品 17 | インターネット接続回線 16 | 公社債 15 | 健康食品 8 | 株 4 |

(4) マルチ商法

単位：件

| 区分\順位 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|
| 26年度(4~7) | 健康食品 23 | 化粧品 19 | ミネラルウォーター 8 | ファンド型投資商品 5 | 電話機・電話機用品 3 |
| 対前年同期増減数 | 26 (-3) | 8 (+11) | 5 (+3) | 2 (+3) | 3 (0) |
| 7月 | 化粧品 6 | 健康食品 5 | ミネラルウォーター 4 | ファンド型投資商品 1 | 家庭用電気治療器具 1 |

(5) 送りつけ商法

単位：件

| 区分\順位 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| 26年度(4~7) | 健康食品 2 | 鮮魚 2 | 化粧品 1 | 単行本 1 | 菓子類 1 |
| 対前年同期増減数 | 17 (-15) | 0 (+2) | 1 (0) | 1 (0) | 0 (+1) |
| 7月 | 健康食品 1 | 菓子類 1 | 照明器具 1 | 野菜・海草 1 | |

(6) 訪問購入

単位：件

| 区分\順位 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 |
|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| 26年度(4~7) | 四輪自動車 6 | 自動二輪車 2 | 着物類 2 | ネックレス 1 | 布団類 1 |
| 対前年同期増減数 | 6 (0) | 1 (+1) | 0 (+2) | 3 (-2) | 0 (+1) |
| 7月 | 自動二輪車 2 | 四輪自動車 1 | 指輪 1 | 靴 1 | スキー用品 1 |