

平成 21 年 12 月 3 日
消 費 者 庁
独立行政法人国民生活センター

インターネットをめぐる消費者トラブルについて (#1 「ワンクリック請求」)

消費者庁の情報ダイヤルやPIO-NETでの情報においては、インターネットをめぐる消費者トラブルが多く見られるところです。こうしたトラブルは、多岐にわたり、手口も多様化、巧妙化しています。

このため、消費者庁及び国民生活センターでは、今後、インターネットをめぐる消費者トラブルを重点的に採り上げ、個別具体的なケースに即して、継続的に分析を行い、随時、関係機関の協力も得ながら、注意喚起を行ってまいります。また、悪質な事案については、法令に基づき厳正に対処してまいります。

第1回目は、「ワンクリック請求」による消費者トラブルを採り上げます。

「ワンクリック請求」については、興味本位で不用意にパソコンや携帯電話の操作をしないことが重要ですが、仮に、請求を受けた場合には、あわてて業者に連絡を取ったり、支払いをせず、まずは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

1. インターネットをめぐる消費者トラブル#1 「ワンクリック請求」

「ワンクリック請求」については、これまで、アダルトサイトなどを無料だと思って閲覧していた消費者が突然高額な請求を受けたといったトラブルが多く見られていましたが、近年、無料占い、ゲーム、アニメなどのサイトを閲覧していたところ、意図せずにアダルトサイトや出会い系サイトなどに接続し、高額な請求を受けたといったトラブルが女性や未成年者を含めて寄せられるようになっており、勧誘の手口が多様化し、巧妙化しています。こうしたことから、具体的な手口を明らかにすることによって、トラブルにあわないようにしていただくため、注意喚起を行うことといたしました。

2. 関係機関との連携

「ワンクリック請求」に関しては、国民生活センターと協力して、消費者トラブルの事例を分析し、勧誘の手口が多様化、巧妙化していることを具体的に示しています。

また、コンピュータウイルス・不正アクセスに関する被害の拡大・再発の防止、情報セキュリティ対策の向上を図る観点から取り組んでいるIPA（独立行政法人情報処理推進機構）と連携し、コンピュータウイルスを埋め込んで請求画面を表示し続ける手口について示しています。

このような関係機関との連携により、消費者被害を未然に防止するための注意喚起を行うとともに、被害にあった場合の事後対策について情報提供を行っています。

これらの情報については、各地の消費生活センターを通じても提供してまいります。

News Release

(参考)

(1) インターネットをめぐる消費者トラブルの主な例

- ・ 利用した覚えのないオークションサイトから出品手数料を請求された。
- ・ 子供が親の携帯電話を無断で使用してインターネットにアクセスし、高額な請求を受けた。
- ・ インターネットでチケットを購入したのに、届かない。
- ・ 芸能人の動画を再生しようとクリックをしたら、有料のアダルトサイトに登録したとして料金請求画面が表示され、不当な請求を受けた。
- ・ 無料の占いサイトで、メールアドレスを入力したところ、多くの出会い系サイトに登録されてしまった。
- ・ インターネットオークションのID更新依頼のメールが業者から届いたので、クレジットカード番号等を記入し更新する手続きを行ったところ、情報が第三者に漏れて勝手に使用されたらしく、身に覚えのない請求を受けた。
- ・ ドロップショッピングのサイトを運営しないかと誘われたが、実際には、儲からない。
- ・ メル友になってと近づいてきた事業者に、ダイヤモンドのネックレスを買わされた。
- ・ ねずみ講ではないかと思われるメールが届いたがどうしたらいいか。

(2) インターネットを利用する取引の特徴

インターネットを利用する取引については、対面での取引の場合と比べて、次のような特徴を持っているため、十分に注意をして取引に入ることが必要。

- ・ 個人を特定して確認することのできる情報が限られているため、匿名でのやり取りが好ましい局面において利便性がある一方で、別人が本人に成りすまして取引をすることが容易であることから、個人情報をしっかり管理するとともに、取引の相手方の信用性について、慎重に見極めることが求められること。
- ・ 隔地者間であっても電子的なネットワークを通じて瞬時に意思表示が到達するため、取引に要する時間やコストが節約できるなどの利点がある一方で、誤操作を含め契約意思に基づかない表示がなされた場合に契約の成否を巡って争いが生じやすいことから、自らの行為がどのような意思表示として受け止められることとなるかについて、慎重に考慮することが求められること。
- ・ ネットワークが基本的に誰に対してもオープンであるため、様々な財・サービスの取引が容易である一方、青少年の健全な育成上有害なサイトなどでの取引については、アクセスをしない、又はアクセスをさせないように意識を高め、手段を講じることが、より求められること。
- ・ コミュニケーションの手段としては手軽なものであるため、取引機会が高まる利点がある一方で、取引の相手方の中には、悪質な意図を隠して参加する者もあることや、サイトの画面構成、操作環境などによっては、慎重な判断を行うことが妨げられる場合があることから、あらかじめ、様々なリスクが存在しうることに留意した上で、慎重に対応することが求められること。

<問い合わせ先>

消費者庁政策調整課

企画官 山下、主査 佐竹

電話：03-3507-9188

<title> [参考資料] 手口が多様化・巧妙化しているワンクリック請求（インターネットをめぐる消費者トラブル #1) </title>