

平成 24 年 7 月 26 日
独立行政法人国民生活センター

速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！ －性別・世代を問わず被害拡大の可能性も－

ここ数年、国民生活センター及び各地の消費生活センターには、「サイトに高額なポイント代金を支払ってしまった」という“サクラサイト¹商法”に関する深刻な相談が、多数寄せられている（別紙1参照）。これまでも、手口の公表、110番の実施等を行ってきたが、本トラブルの拡大防止をより一層推し進めるため、関係機関等の協力を得て、5月22日から6月29日まで「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン（別紙2参照）」を実施した。

これまで当センターで注意喚起をしてきた“サクラサイト商法”の典型的な手口は、突然届く迷惑メールや他の無料SNSサイトを利用して消費者をサイトに誘導し、サクラがなりすましたキャラクターとメール交換をするために、その都度、ポイントを購入させるものであった²。

ところが、本キャンペーン期間中に寄せられた相談の中には、スマートフォンの普及に伴い利用者が増加するコミュニケーションアプリの機能を利用したサイトへの誘導や、何人もの人物が役割を分担し消費者を勧誘する“劇場型”の手口として、「賞金等をかけて対戦ゲームをさせる」という新たなものがみられた。さらに、「数日間 100 円」などと安価であることで集客し、気付かないうちに定額制に移行するという手口も出てきた。これらの手口は、これまで以上に消費者の警戒心を低くし、競争心、射幸心をあおることで、短期間に高額な被害となりやすい巧妙な手口と言える。

そこで、今回、把握した新たな手口による被害が拡大する前に、具体事例を詳しく紹介し、消費者に引き続き注意するよう呼びかける。

¹ “サクラサイト”とは、サイト業者に雇われたサクラが異性、タレント、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者の様々な気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせるサイト（主に出会い系サイト）を指すこととする。

² 「悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－」（2011年12月1日公表）（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20111201_3.html 参照）
「詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！－悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告から－」（2012年4月19日公表）（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120419_2.html 参照）

1. 新たな手口の概要

今回、新たに寄せられた手口の概要は、これまで寄せられてきた“サクラサイト商法”の典型的な手口と比較すると、以下の点が大きく異なると言える。

例	典型的な手口の場合	新たに寄せられた手口の場合
サイトへの誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話等のメールアドレスに直接届く迷惑メール ・内職・副業に関するサイト、懸賞サイト、占いサイト等への登録後に届くメール ・SNS サイトのメッセージの書き込み 	<ul style="list-style-type: none"> ・無料コミュニケーションアプリのメッセージ機能
サイト登録後のサクラ等からの連絡方法	<ul style="list-style-type: none"> ・サイト内でメール交換 (着信案内メールは携帯電話等のメールアドレスに届く) 	<ul style="list-style-type: none"> ・サイト内でメール交換 + 無料コミュニケーションアプリの電話機能
ポイント購入の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・「お金・収入を得る」「著名人等の相談に乗る」「相手に会う」「運気をあげる」等のために行うメール交換・手続き 	<ul style="list-style-type: none"> ・チーム制で競うゲームで勝つため (勝敗はポイント購入額の多少で決まる)
支払い	<ul style="list-style-type: none"> ・都度課金 (メール交換等をする度にポイント購入が必要となる) 	<ul style="list-style-type: none"> ・定額制 (一定期間の利用料が定額になっている)

2. 主な相談事例

【事例1】コミュニケーションアプリからの誘導

スマートフォンで、電話やメッセージ交換が無料で利用できる“コミュニケーションアプリ”を利用している。ある日、そのアプリに、「連絡がほしい」というメッセージが届いた。このアプリに連絡できるのは、自分の携帯電話番号かアプリ登録時に発行されるIDを知っている人だけだと思っていたので、返信した。すると「自分はマネジャーをしている。担当しているタレントの相談に乗ってほしい。連絡先を交換するまでの間、一時的にメール交換ができるサイトを用意する」と返事が届いた。不思議に思いながらも、無料だったので、案内されたサイトでタレントと何度かメール交換をした。ところが途中から、メール交換のためには、ポイントの購入が必要になることが分かった。さすがに、やめようと思っていたところ、芸能事務所の秘書や顧問だという人から、アプリに電話があり、「あなたには本当に感謝している。後でお礼をするので、費用を立て替えておいてほしい」等と何度も電話があった。その言葉を信じて、やり取りを続けたが、いつまで経ってもお礼が振り込まれない。合計約30万円も支払ってしまった。だまされたと思うので、返金してほしい。
(50歳代 女性 給与生活者)

<参考：コミュニケーションアプリの登録例>

スマートフォンの普及が急速に進む中、アプリの利用者同士が無料で音声通話やメッセージのやり取りができる“コミュニケーションアプリ”が複数登場しており、その利用者が増加している。

例えば、あるコミュニケーションアプリの利用を開始する場合、まずは自分の電話番号等を登録する。電話番号は公開されないが、アプリ側のサーバーで、電話番号に紐（ひも）づけされた形でユーザー登録される。さらに、自分のスマートフォン等に登録されている電話帳データをアプリ側に渡すことを許可すると、その電話帳に登録されている人の中から、同じアプリをインストールした人（友人）を見つけられるため、簡単に友人登録ができ、その相手とアプリを通して連絡が取れるという便利な機能を有している。しかし、悪質業者がこの機能を悪用すると、ランダムに作った電話番号をアプリ側に渡し、照合させることで、偶然一致した人を友人として追加でき、その人への連絡が可能になってしまう。

なお、知らない人からの連絡を受けたくない消費者は、友人登録に関する利用設定をすることで対応できる。

【事例 2】 チーム制ポイント購入対戦ゲームへの招待

以前、迷惑メールで誘導されて登録した出会い系サイトで数人とメール交換をしていた。ある日、サイトから“ポイント購入対戦ゲーム”への参加決定通知というメールが届いた。勝負はチーム制で、なぜかメール交換していた人とチームを組み、ゲームに参加することが決定していた。

「より多くのポイントを購入したチームが勝ちとなる。他のチームに勝てば、高額賞金や旅行券を獲得できる。負けた場合でも、購入したポイントの70%が返金され、残りのポイントはサイト内でメール交換に使える」とのことだった。

損もせず、高額賞金がもらえるなら面白いと思い、まずは2万円分のポイントを購入して参加した。しかし、引き分けの試合が続き、いつまで経っても勝敗が決まらない。延長戦が繰り返されたが、あと少しで勝てそうな試合ばかりだったので、「今度こそ勝ちたい」と思い続けた結果、合計約20万円もポイントを購入してしまった。もうやめたいが、チームの仲間から「やめないで!」、「自分は何千万円もつぎ込んでしまったので、あなたがやめると困る」等と引きとめられている。加えて、サイトから、「本日の3時までにはポイントを買わないと、棄権とみなし、全員に返金しない」と連絡がきた。仲間に迷惑がかかると思うとやめられない。家族はだまされていると言う。もう、どうしたらよいか分からない。

(70歳代 男性 無職)

【事例 3】 知らないうちに自動更新で月額利用料の請求

突然、見知らぬ人からメールが届き、出会い系サイトに誘導された。その人とやり取りをするためには、サイトに登録する必要がある。サイトには、3日間100円で利用できるという記載があったので、クレジットカードで決済して利用した。ところが、翌月、クレジットカード会社から届いた請求書には100円だけでなく、2万円の請求がされていた。おかしいと思い、請求書に記載されていた利用店舗（決済代行会社）に問合せたところ、「あなたが登録した出会い系サ

イトの月額利用料だ」と言われた。再度、サイトの表示を確認すると、「100 円の支払いはこちらへ」という箇所から、さらにスクロールしたページの下の方に数日間後からは自動的に月額制に移行し、毎月 2 万円請求するとの記載があった。登録時は「100 円の支払いはこちらへ」という表示から、支払い手続きのページへ遷移してしまった。100 円だと思い、クレジットカードで決済したので、2 万円は支払いたくない。(20 歳代 男性 給与生活者)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 知らない人から届くメールやメッセージには絶対に返信しない

迷惑メールや知らない人からのメッセージに返信することで、サイトに誘導され、多くのトラブルが生じている。さらに、事例 1 のように、スマートフォンで利用者が増加しているコミュニケーションアプリのメッセージや電話機能でサクラサイトに誘導されるケースも寄せられた。友人登録に関する利用設定により、知らない人からの連絡を防ぐこともできるので、設定内容を確認し、自分の利用状況にあった設定にしておくことが重要である。

(2) 利益で誘引する手口だけでなく、ポイント購入額を競う「対戦ゲーム」等の仲間意識の利用や競争心、射幸心をあおる手口にも十分に注意する

やり取りしている相手やサイトから、さまざまな理由でポイントの購入を促され、支払いを続けてしまったというトラブルが多数生じている。今回、事例 2 のように、賞金等につられてゲームを始めた後、チームの仲間など複数の人から同時にメールが届き、冷静な判断ができなくなり、不本意な支払いを続けてしまったという、いわゆる“劇場型”の新たな手口によるトラブルもみられた。手口に関わらず、ポイントを購入する際は、慎重に検討することが重要である。それでも、購入する場合は、メールのやり取りや支払いの記録を保存しておく。

(3) 登録後のトラブルを避けるために、表示等を十分に確認する

“出会い系サイト”に関するトラブルをみると、相談者の約 7 割が携帯電話でサイトを利用している³が、限られた大きさの画面であっても、表示や利用規約を確認することが重要となる。特に事例 3 のように、知らないうちに自動更新され、月額利用料が請求されたという支払いに関するトラブルも生じているので、登録や支払いをする前に、表示等を十分に確認する。

(4) トラブルにあたり不安に思うことがあれば、支払い記録等を保存し、すぐに最寄りの消費生活センターや各地の弁護士会、警察に相談する

知らない人とやり取りを始める場合は、可能な限り、携帯電話やパソコンに届いたメールやサイト内に残っているメールを保存、もしくはプリントアウトしておく。さらに、支払いの記

³国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベース「PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)」より、“出会い系サイト”に関する 2011 年度の相談内容を分析した。

録（レシート等）を保存しておく。トラブルにあたり、納得できない請求をされた際は、クレジットカードで支払った場合はクレジットカード会社⁴に、現金振り込みで支払った場合は金融機関⁵に事情を伝え、すぐに最寄りの消費生活センターや各地の弁護士会等に相談する。

さらに、「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」等、簡単に解決できると思わせる広告や説明をして、調査費等を請求する業者もみられ、「これら業者に費用を払い依頼したが、返金されない」等のトラブルも複数寄せられているので、これらのうたい文句をうのみにして契約しない⁶。

4. 情報提供先

消費者庁 消費者政策課

消費者委員会 事務局

警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課

金融庁 監督局総務課、監督局総務課金融会社室

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課

⁴日本のクレジットカード会社は、通常、トラブルが多発する出会い系サイト業者等とは直接契約していない。そのため、消費者との間でトラブルが生じて、日本のクレジットカード会社がサイト業者に直接対応を求める事は原則できないが、事業者間ルールとして存在するチャージバック制度（クレジットカード利用者からのクレーム申し出等に基づき、国際ブランドで定められた一定の事由が認められる場合に、加盟店契約会社に対して請求の取消を求める制度）を活用する等して、クレジットカード利用者保護の観点から、各社それぞれの対応を行っている。

⁵ 架空請求等の詐欺的行為が疑われる業者の場合は、金融機関にその業者の口座情報を提供することで、振り込み詐欺救済法（「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」）に基づき金融機関が当該口座を凍結できる場合がある。同法による手続きが開始されている口座は、預金保険機構のホームページで確認することができる（<http://www.furikomesagi.dic.go.jp/>）。

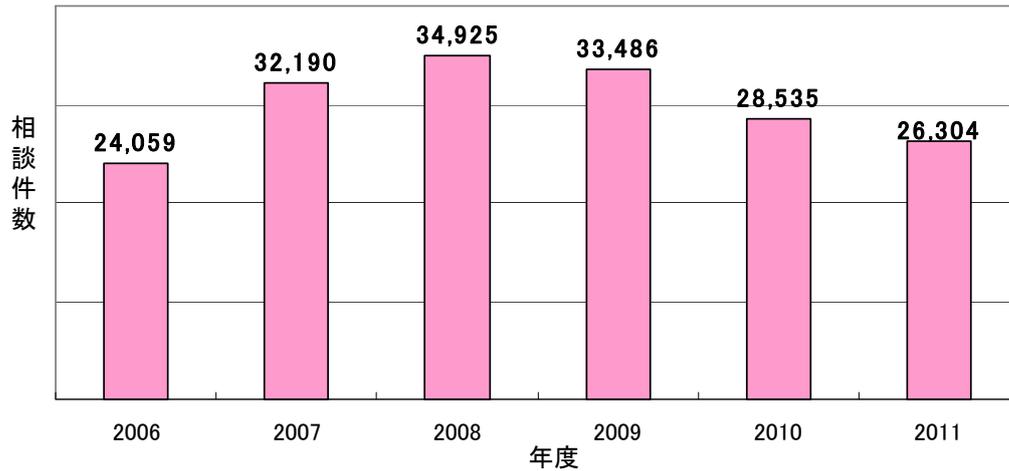
⁶ 「消費者トラブル解決をうたう探偵業者にご注意を！！」（2011年6月9日公表）
（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110609_1.html 参照）

別紙1

<トラブル実態>

現在、すべての実証は難しいが、サクラサイト商法とは、“出会い系サイト”⁷において多くみられる商法である。そこで、参考として全国に寄せられる“出会い系サイト”のトラブルの現状をまとめる。

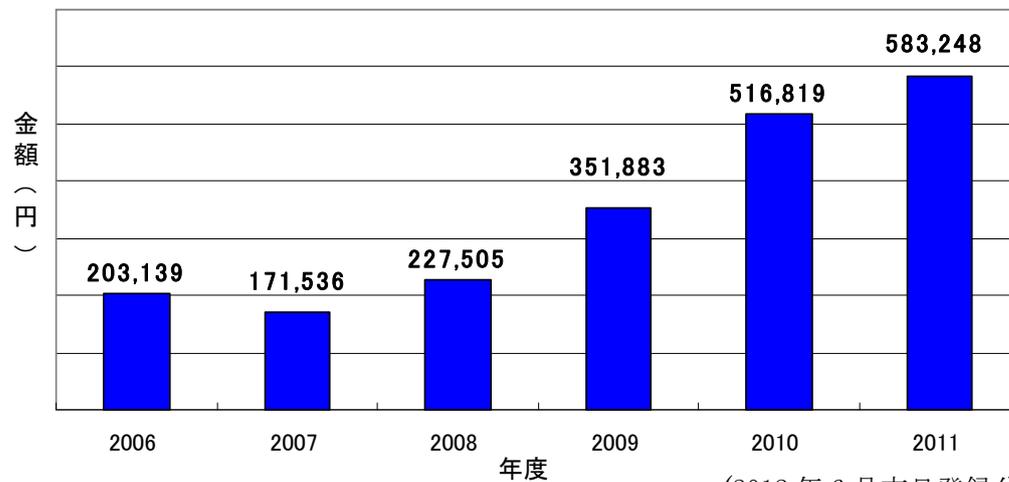
1. 全国に寄せられる相談件数



(2012年6月末日登録分)

2. 契約購入金額

(1) 平均金額の推移



(2012年6月末日登録分)

(2) 合計金額の推移

寄せられた相談者の契約購入金額を合計すると、2009年度で約78億円、2010年度で約103億円、2011年度で約109億円となっている。全体としてみると、被害は深刻化しているといえる。

⁷ 「平成23年版 警察白書」において「出会い系サイト」を「インターネット異性紹介事業によるサイト」と位置づけているが、最近の消費生活相談においては、これらのサイトに該当しないサイトも含まれている可能性があるため、本資料における“出会い系サイト”には、出会い系サイト規制法（「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」）上の要件を満たさないものも含む。

－ 詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン －

<キャンペーン内容>

キャンペーン期間：平成24年5月22日(火)～6月29日(金)

1. 「一日国民生活センター長」啓発イベント(消費者庁と共催)

2. ホームページ特設コーナーの設置による啓発

⇒「一日国民生活センター長(上地雄輔氏)」のビデオメッセージや
トラブルの手口を配信

⇒関係機関(警察庁、消費者庁)からの特設コーナー周知

3. 啓発うちわの作成

⇒全国の消費生活センター等における啓発に利用

4. 関係業界との連携

① サクラサイト被害全国連絡協議会

“サクラサイト被害撲滅全国一斉110番” (全国32箇所で開催)

② 一般社団法人日本音楽事業者協会

⇒加盟の芸能プロダクション、所属芸能人に向けて啓発の呼びかけ

③ 日本複合カフェ協会

⇒全国のネットカフェ店舗に啓発うちわの配布依頼

(啓発うちわ)



<title>速報！ “サクラサイト商法” 新たな手口にご用心！ — 性別・世代を問わず被害拡大の可能性も — </title>