

平成 24 年 9 月 6 日
独立行政法人国民生活センター

アダルト情報サイトの相談が 2011 年度の相談第 1 位に —インターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要—

アダルト情報サイトに関する相談が、全国の消費生活センターに寄せられた 2011 年度の商品・サービス別の相談件数の 1 位となり、2009 年度以降最多の件数^(注1)となった。相談内容は、「有料の認識がないままサイトを進んだところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」「個人情報業者が伝わっているのではないか」などが多い。パソコンからアクセスしているケースでは、パソコンを起動するたびに料金請求画面が表示され、請求画面が張り付いたという事例も多い^(注2)。また、最近では、インターネットを利用できる機器がパソコンや携帯電話、スマートフォンだけでなく、ゲーム機や音楽プレーヤー、テレビなど多岐にわたるため、様々な機器からインターネットに接続し、トラブルとなっている。

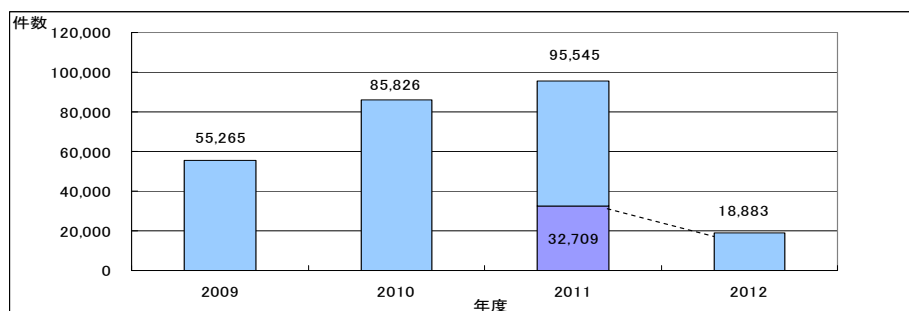
性別・年代を問わず相談が多く、誰にでも起こりうることであることから、消費者に、安易にサイトにアクセスしないよう呼びかける。

1. 相談件数の推移

PIO-NET^(注3)では、アダルト情報サイトに関する相談件数は、2011 年度まで年々増加傾向にある。2012 年度は、2011 年度の同時期（32,709 件）と比較すると、約 4 割減少しているが、依然として相談が多い。また、スマートフォンや音楽プレーヤーから利用した相談は、増加している。

(P.6 参照)

(図 1) アダルト情報サイトに関する相談件数



(2012 年 8 月 20 日までの登録分)

(注 1) アダルト情報サイトは、2009 年度から集計を開始した。

(注 2) 国民生活センターでは、2011 年 2 月にも「アダルトサイトの請求画面がパソコンに張り付いて取れない!」を公表している。

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110216_1.html)

(注 3) 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) とは、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のこと。

2. 相談事例

【事例1】連絡先を抜き取った可能性のあるスマートフォンのアプリ

スマートフォンで、アダルトサイトのサンプル動画が見られると思いアプリをインストールした。数分動画を見た後に登録料9万円を請求する画面が出たが、不当な請求だと思い無視していた。しかし今日サイトから「登録料を払うように」とスマートフォンに電話が来た。「支払うつもりはない」と断ったが、サイトに電話番号などを教えた覚えはないので不安になった。インストールしたアプリはすぐに削除している。どうしたらよいか。

(2012年1月受付 契約当事者：20歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例2】テレビを使ってインターネットに接続

光ファイバーのインターネット回線を使い、テレビでインターネットをしているうちにアダルトサイトに入り、「登録が完了した。9万9800円を支払うように」と請求画面が表示された。テレビの電源を落とし、再度テレビの電源を入れたら、請求画面が再表示され、テレビ画面に張り付いて消えない。

(2012年7月受付 契約当事者：60歳代 男性 給与生活者 福岡県)

【事例3】音楽プレーヤーからインターネットに接続

中学生の息子が音楽プレーヤーからインターネットを利用していた。オンラインゲームの宣伝画面に無料アダルトサイトとありクリックしたという。4回クリックしたが個人情報を入れていないようだ。画像は見たが5分程度で、動画をダウンロードしたかどうかはわからない。退会ボタンを押したら「登録になりました」という画面になったと言っていた。サイトにアクセスすると支払い方法が書かれているようだが、アクセスはしていない。14万円を請求されているが、納得できない。支払いたくない。

(2012年5月受付 相談者：40歳代 女性 自営・自由業

契約当事者：10代 男性 学生 静岡県)

【事例4】携帯型ゲーム機からインターネットに接続

中学生の息子が、携帯型ゲーム機でインターネットに接続し、芸能人のニュースを検索していたところ、アダルトサイトに入った。あまりよく確認せずに、年齢認証などに対して何回か「はい」をクリックしたところ、8万5000円を現金書留で送るよう請求する画面になった。携帯電話から業者にメールし退会したいと申し出たが、「支払わないと退会できない」と返信がきた。請求に納得できない。

(2012年1月受付 相談者：40歳代 女性 家事従事者

契約当事者：10歳代 男性 学生 静岡県)

【事例5】業者から「支払いをしないと悪徳消費者として扱う」と不安にさせられる

パソコンのアダルトサイトにアクセスした。無料だと思っていたので、考えることなく年齢を確認するボタンと同意ボタンを押してしまった。2日以内であれば8万5000円、3日目以降は12万円という請求画面が表示された。すぐに解約したいと思い、問い合わせ電話番号に電話をしたところ、「規約に同意しているのだから解約できない、もし払わなければ悪徳消費者として取り扱

う」と言われた。家の電話から電話をしたため、住所等が業者に把握されるかもしれないので心配だ。料金は現金書留で送金するよう記載されていた。支払いたくない。

(2011年6月受付 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 静岡県)

【事例6】誤操作をした人向けの窓口に電話をしても、結局代金を支払うように言われた

スマートフォンでインターネットに接続し、ブログを見ていた。アダルトサイトの広告があったのでクリックした。詳細は覚えていないが「18歳以上ですか」という問いに対し、「はい」という意思表示を2回したと思う。突然、料金の請求画面が出て、3日以内に9万円を支払うようにという内容が表示された。「誤操作で入会した方へ」というところをクリックし、次に「電話窓口」をクリックしたら電話がかかり男性が出た。「間違えて入会した」と伝えたら「規約を読んでからかけなおすように」と言われた。規約を読んでから再度電話をした。男性から「規約にも書いてあるように9万円支払ってもらおう」と言われ、怖くなり「わかりました」と言って電話を切った。すぐに警察に電話をして相談し助言を受け、消費生活相談窓口にも相談をしてはどうかと言われた。

(2012年7月受付 契約当事者：30歳代 女性 家事従事者 神奈川県)

3. 問題点

(1) サイトが有料であることの表示がわかりにくい場合がある

利用規約の中に有料である旨は記載してあるものの、利用規約の後半に記載があり、規約の最初の画面では確認できないようになっていたり、料金の表示が小さな文字で書かれていたりするなど、表示がわかりにくいケースがある。

(2) 「3日以内なら6万円。それを過ぎると9万円」などと表示し、支払いをするように焦らせる

料金を請求する画面では、アクセスした日から数日以内に支払った場合の金額と、それ以降に支払った場合の金額をわけて二段階の料金請求になっていることも多い。そのため、「もし支払わなければいけないのであれば、安いうちに支払いたい」と支払いをするように追い込まれやすい。消費者は、日数が経過してしまうと高額な方の料金を請求されると不安になり、焦って相談してきている。

(3) 「誤操作の方はこちら」など、支払免除や解約ができるような期待をさせて電話をかけさせたりメールを送信させたりする案内がなされている

サイトの中に、「誤操作をした場合」や「退会をしたい場合」というような表示のボタンが用意されていることもある。「誤操作なので代金を支払わずに済ませられるかもしれない」と消費者から連絡してしまうが、結局は支払うようにと言われている。消費者が連絡しやすいような表示にしておき、消費者から連絡させることで、電話番号やメールアドレスを業者が把握する手段となっている。

(4) 様々な機器からのアクセスで、保護者が子どもの利用を把握できていない可能性もある
携帯電話やパソコンのフィルタリングについては、認知がなされてきている^(注4)が、ゲーム機や音楽プレーヤーなどは、保護者にとって子どもがインターネットを使っていることを把握しにくいなど、盲点となっている可能性もある。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 無料と思っても、料金を請求されることもあるので、安易にアクセスしない。スマートフォンでは、アプリを安易にダウンロードしないこと

アダルト情報サイトには、安易にアクセスしないこと。自分で「無料」という言葉を入れて検索したからといって、必ずしも無料サイトであるとも限らない。最近の相談では、1回のクリックですぐに登録になるのではなく、年齢の確認や利用規約への同意が求められるなど、何回かのプロセスを経ているケースが多い。利用規約などへの同意を求める表示や「はい」「いいえ」のボタンがあるときは、特に有料であることが多いので、何に対して同意を求めているのかを必ず確認してから先に進むこと。

また、スマートフォンでは、個人情報抜き取るアプリがあることも報告されている^(注5)ことから、信用性のわからないアプリを安易にダウンロードしない。アプリのダウンロードを指示する画面では、そのアプリがどのような情報にアクセスするかを示す「アクセス許可」の画面を十分に確認するなど、特に注意すること。

(2) インターネットにアクセスできる機器の場合には、セキュリティー対策をとること。また、子どもが使う場合には、フィルタリングの設定をするなど、保護者が確認し注意すること インターネットに接続できるのは、パソコンや携帯電話・スマートフォンだけではない。請求画面を張り付かせるウイルスや個人情報を抜き取るウイルスに感染しないように、インターネットに接続できる機器には、セキュリティー対策をしておくこと。

また、インターネットに接続することができるゲーム機や音楽プレーヤーなどにもフィルタリング機能や保護者によるロック機能などがあるケースが多い^(注6)ので、保護者がそれらを事前に確認し、設定すること。

さらに、大人が利用している機器を一時的に子どもに貸して、サイトに接続している例もあるので、インターネットに接続する場合には、一緒に利用するなど十分に注意する。

(3) サイトを見ただけでは、個人情報が相手に伝わっているわけではない。相手に連絡をとらないこと

料金の請求画面を表示させる際、IPアドレス、ブラウザの名称、携帯電話やスマートフォ

(注4) 総務省の平成23年通信利用動向調査によれば、18歳未満の子どもがいる世帯を対象としたパソコンで使用するフィルタリングソフト、サービスの認知状況の調査では、対象世帯全体で「よく知っている」が35.4%、「聞いたことはある」が46.8%となっている。また、同様の携帯電話（PHS・PDA含む）又はスマートフォンで利用するフィルタリングサービスの認知状況の調査では、対象世帯全体で「よく知っている」が34.5%、「聞いたことはある」が42.6%となっている。

(注5) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）では、2012年2月に「スマートフォンでもワンクリック請求に注意！」

(<http://www.ipa.go.jp/security/txt/2012/02outline.html>) など複数の情報を公表している。そのほか、逮捕事例もある（後掲注8参照）。

(注6) 別途ソフトを入手しなければならない場合もある。

ンの個体識別番号などが表示されることがあるが、それによって業者が消費者の名前や住所、連絡先などを特定しているということではない。

また、「退会はこちら」「誤操作の方はこちら」というボタンが用意されており、電話やメールで問い合わせることができるようになっているが、そこから業者に連絡をとったりしないこと。連絡をしても、「間違えなら支払わなくてもよい」とは言われない。メールアドレスや電話番号が業者に伝わってしまうだけでなく、強引に名前や住所を聞かれることもあり、次の請求につながるおそれもある。

(4) 請求画面が張り付いた場合の対処法は、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する

パソコンを再起動しても請求画面の表示が消えない場合には、不正なプログラムをダウンロードしてしまっている。消去方法が、IPA の下記ホームページで案内されているので、参考にする。

IPA 情報セキュリティ安心相談窓口 (<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>)

(5) 請求された内容に納得できなければ、最寄りの消費生活センターに相談する

請求されている内容に納得できなければ、あわてて支払わないこと。支払いをしてしまうと、返金が難しくなる。支払いをする前に、最寄りの消費生活センターに相談する。

(6) 利用者が意図せずに、画面に請求画面を張り付かせる行為や、個人情報を読み取るアプリをダウンロードさせる行為は、犯罪になる可能性もあるので、警察にも情報提供をする

パソコンの画面に請求画面を張り付かせたケースや、個人情報を読み取るアプリをダウンロードさせたケースでは、不正指令電磁的記録供用罪^(注7)による逮捕例^(注8)もある。サイトの URL や張り付いた画面など、証拠が残っている場合には、警察にも情報提供するとよい。

5. 相談件数の内訳（2012 年度）

(1) 契約当事者の属性

① 契約当事者の性別

男性が 13,661 件（72.3%）、女性が 4,983 件（26.4%）、その他（団体、不明・無回答）が 239 件（1.2%）であり、男性の方が圧倒的に多いものの、女性も少なくない。

(注7) 刑法 第六十八條之二（不正指令電磁的記録作成等）

正当な理由がないのに、人の電子計算機における実行の用に供する目的で、次に掲げる電磁的記録その他の記録を作成し、又は提供した者は、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

一 人が電子計算機を使用するに際してその意図に沿うべき動作をさせず、又はその意図に反する動作をさせるべき不正な指令を与える電磁的記録
二 前号に掲げるもののほか、同号の不正な指令を記述した電磁的記録その他の記録
2 正当な理由がないのに、前項第一号に掲げる電磁的記録を人の電子計算機における実行の用に供した者も、同項と同様とする。
3 前項の罪の未遂は、罰する。

(注8) ①サイトをクリックしたパソコンにコンピューターウイルスを送信し、料金請求画面を表示し続けたとして京都府警サイバー犯罪対策課と伏見署などが2012年1月18日、不正指令電磁的記録供用の疑いで業者を逮捕。

②スマートフォンのアプリケーションソフトから個人情報を読み取る内容を組み込み、架空請求により料金をだまし取ったとして、警視庁サイバー犯罪対策課は2012年6月14日までに、不正指令電磁的記録供用と詐欺の疑いで6人を逮捕。

②契約当事者の年代

20歳未満が3,304件(17.5%)、20歳代が2,295件(12.2%)、30歳代が3,658件(19.4%)、40歳代が3,792件(20.1%)、50歳代が2,498件(13.2%)、60歳代が1,959件(10.4%)、70歳以上が765件(4.0%)、不明・無回答が612件(3.2%)である。

③契約当事者の職業

件数の多い順に、給与生活者が9,900件(52.4%)、学生が3,528件(18.7%)、無職が2,427件(12.9%)、家事従事者が1,402件(7.4%)、自営・自由業が681件(3.6%)、その他・不明が945件(5.0%)である。

(2) アクセスした機器ごとの相談件数と契約当事者の平均年齢

アダルト情報サイトにアクセスした機器が把握できた相談件数は以下の通りである。また、携帯型音楽プレーヤー(「携帯型音響映像機器」)やゲーム機(「電子ゲーム玩具」)を利用した場合には、平均年齢が低く、未成年者の割合が圧倒的に高い。アダルト情報サイトの相談全体に占める割合は高くないものの、注意が必要である。

	2009年度		2010年度		2011年度		2012年度		2009～2012年度の契約当事者の平均年齢
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
アダルト情報サイト	55,265	100%	85,826	100%	95,545	100%	18,883	100%	36.3
利用した機器									
携帯電話を利用したアクセス	23,974	43.4%	35,844	41.8%	41,187	43.1%	8,712	46.2%	31.6
うち、スマートフォンを利用したアクセス(注1)	0	-	46	0.1%	4,229	10.3%	2,479	28.4%	31.7
パソコン(注2)を利用したアクセス	18,979	34.3%	36,340	42.3%	42,689	44.7%	7,749	41.0%	41.2
携帯型音響映像機器を利用したアクセス	6	0.0%	14	0.0%	290	0.3%	109	0.6%	20.5
電子ゲーム玩具を利用したアクセス	25	0.0%	59	0.1%	88	0.1%	10	0.1%	19.3
テレビを利用したアクセス	1	0.0%	1	0.0%	8	0.0%	2	0.0%	34.8

(注1)割合は、携帯電話の総数を100とした割合

(注2)タブレット型パソコンも含む

(注3)相談件数は、アクセスした機器が集計できたもののみ

(3) 金額

平均契約購入金額は、約10万6000円であるが、約7割は既支払金額は0円であり、支払いをする前に、相談しているケースが多い。ただし、支払いをしてしまった相談の平均金額は、約13万2000円である。

6. 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