

平成28年11月10日
独立行政法人国民生活センター

アダルトサイトの相談が5年連続1位に —慌てて連絡はしない！ 焦って支払わない！—

全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務別の相談件数をみると、アダルトサイトに関する相談が2011年度から2015年度にかけて5年連続で1位となっています（参考1）。

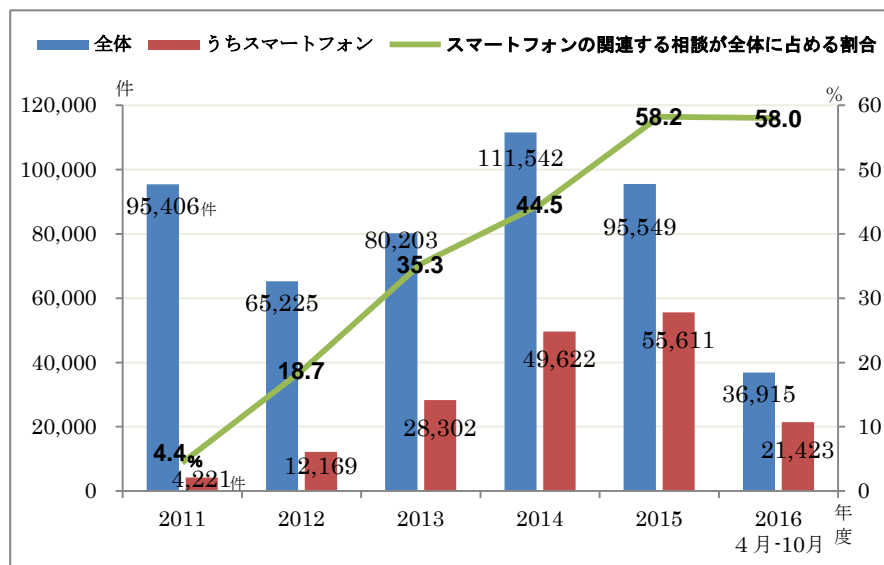
相談内容をみると、消費者がアダルトサイトにアクセスしたところ突然「登録完了」となり、料金を請求されるケースが目立ちます。また、請求画面等にある「退会はこちら」等の表示をみてアダルトサイト業者へ連絡をしたところ、「支払わないと職場に連絡する」等、業者から支払いを迫られる場合も少なくありません。アダルトサイトにアクセスするつもりのない消費者が、誤操作等によりトラブルに巻き込まれる場合もあります。

アダルトサイトに関しては2016年度においても引き続き全国から相談が寄せられています。そこで、最近の相談事例を紹介し、トラブルの防止のために、消費者へ注意喚起を行います。

1. PIO-NET¹における相談件数等

（1）年度別相談件数等

図1. アダルトサイトに関する相談の年度別件数等



¹ 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等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料は2016年10月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2015年度の同期件数（2015年10月31日までの登録分）は56,438件（うちスマートフォン32,764件）

アダルトサイトに関する相談は毎年多く寄せられています。2015年度に寄せられた相談件数は2014年度より減少したものの、9万件を超えています（図1）。2016年度においても、10月末までに3万件を超える相談が寄せられており、商品・役務別の相談件数をみてもアダルトサイトに関する相談が最も多くなっています（参考1表1）。

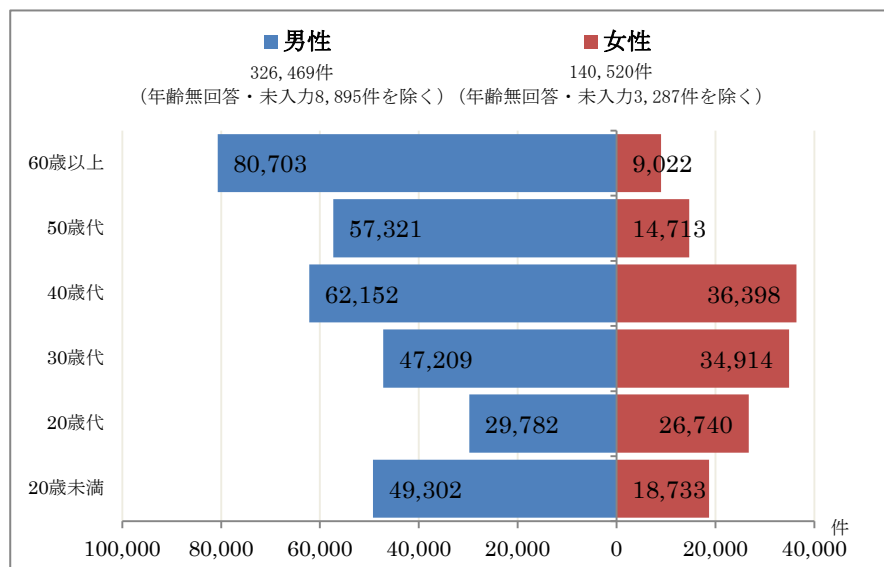
「スマートフォンでアダルトサイトにアクセスした」等、スマートフォンの関連する相談は年々増加しています。全体に占める割合についても、50歳代までの各年代を中心に年々増加しており、2015年度には初めて50%を超えました。

（2）契約当事者の性別・年代別分布

性別・年代別に相談件数をみると、男性は女性の約2.3倍となっています。また、男性は全ての年代においても女性と比べて多く、なかでも60歳以上の相談が目立ちます。女性は40歳代で最も多くなっており、30歳代、20歳代と続いています（図2）。2015年度に寄せられた相談を契約当事者性別・年代別にみると、男性は全ての年代で、女性は40歳代までの各年代でアダルトサイトに関する相談が最も多くなっています（参考1表2）。

なお、他の性別・年代に比べて60歳以上の男性の相談は特に増加しており、2011年度は11,143件でしたが、2015年度は17,729件となり、約1.6倍に増加しています。

図2. 契約当事者の性別・年代別分布（2011年度以降）



（3）既支払いの相談件数等（図3）

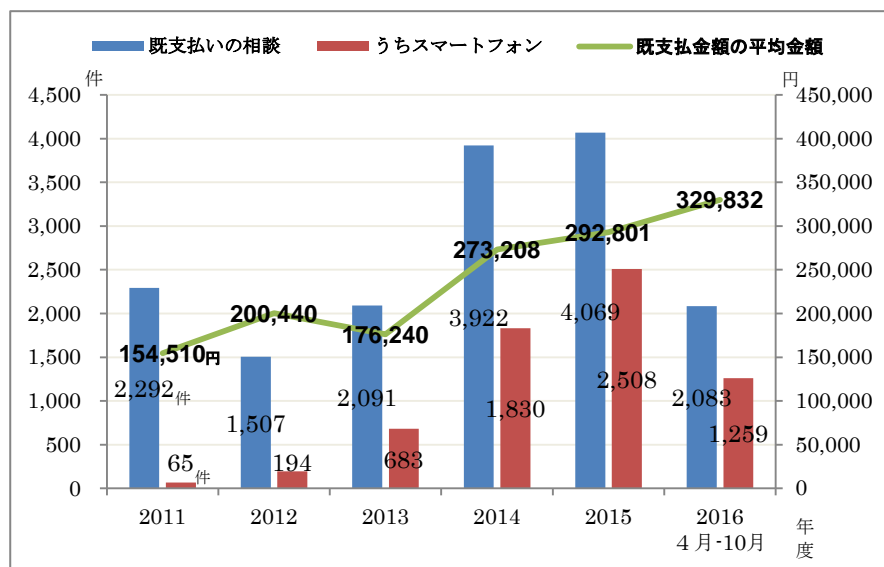
お金を既に支払ってしまったという相談（既支払いの相談）については、性別・年代を問わず増加傾向にあります。特に60歳以上の男性が目立ち、2011年度は225件でしたが、2015年度は650件となり、約2.9倍に増加しています。

既支払金額の平均金額については、2013年度以降高額化傾向にあり、2016年度（10月末まで）の平均は30万円を超えています。また、2011年度以降に寄せられた相談における既支払金額の合計金額は、約39億7千万円となっています。

既支払いの相談でもスマートフォンの関連する相談の件数は年々増加しています。全体に占める割合は男女ともに年々増加傾向にあり、50歳代までの各年代における増加が目立ちます。年度

別にみると、2015年度では約60%と初めて50%を超えました。

図3. 既支払いの相談件数と平均金額



2. 相談事例 (()内は相談受付年月、契約当事者の属性)

【事例1】 パソコンでアダルトサイトが無料と表示があったのでクリックしたら有料登録になり料金請求画面が表示された

パソコンでアダルトサイトが無料と表示があったのでクリックした。「18歳以上」をクリックした後に年齢を入力したらID番号が表示され、有料登録になり13万5千円の料金請求画面が表示された。「退会の手続き」という画面があり、パソコンあるいは電話で申し出ができると書かれていたので自宅の固定電話から電話をした。担当者が「申し込んでしまったのでキャンセルはできない。1年間と同額で利用できる。明日の14時までに13万5千円をコンビニで支払わないと料金が25万円になる」と言われた。「有料だとは思っていなかった」と言ったら「18歳以上の人がそんなことを言うてはいけない」と言われた。今後どうしたら良いか。

(2016年6月受付、70歳代、男性、静岡県)

【事例2】 携帯電話に自動音声で有料アダルトサイトの料金請求の電話があり、指示に従いプリペイド型電子マネーを購入しFAXで送った

携帯電話に知らない番号から電話があり、出ると自動音声で「有料アダルト動画サイトの料金が未納なので支払うように」との案内と連絡先の電話番号がアナウンスされた。慌てて相手に電話をしたところ、「昨年アクセス履歴があり、料金が5万円未納になっている」と言われた。「無料の動画サイトは時々アクセスするが、有料サイトを利用した覚えはない」と伝えたが、「確かに利用している」と言われた。「5万円もすぐに支払えない」と言ったところ、「いくらなら支払えるか」と聞かれたので、「5千円なら今日中に支払える」と答えた。すると、「コンビニへ行ってプリペイド型電子マネーを購入し、ナンバーの部分でFAXで送るように」と言われたので、コンビニでプリペイド型電子マネー5千円分を購入し、FAXでナンバーを送った。残りの4万5千円も支払わないといけないうか。

(2016年1月受付、60歳代、男性、千葉県)

【事例3】スマートフォンでアダルトサイトの広告をタップしたらシャッター音がして突然登録された。電話をしたがコンビニで支払うように指示され支払った

スマートフォンでアダルトサイトの広告バナーをタップしたところ、突然シャッター音がして「登録完了。期限内に振り込まないと請求額が高くなる。誤作動の場合は取り消すので電話せよ」と表示されたので、電話をした。しかし「誤作動と言うのはネットのトラブルが生じた場合で、あなたは自分でタップしたのだから誤作動ではない」と言われ、コンビニで支払うように指示された。仕方なくコンビニへ行き、相手へ電話をかけると、8ケタほどの番号を二つ言われ、それをコンビニのレジで伝え、合わせて15万円を支払った。相手からは「もう請求は無い」と言われた。インターネットで調べたら詐欺という書き込みがあった。

(2016年7月受付、40歳代、男性、新潟県)

【事例4】スマートフォンのアダルトサイトで突然料金請求画面が出たが、無料だと思っていた。支払わなければならないか

スマートフォンで、アダルト関連の言葉で検索したサイトに入ったところ、最初に「18歳以上か」「視聴するか」という画面が出たので、それぞれ「はい」のボタンで答えた。その後出てきた動画再生画面のスタートボタンを押したら、いきなり「契約完了。15万円を支払うように」と大きく書かれた画面が出た。画面の隅には24時間のカウントダウン表示が出ている。画面のさらに下に「24時間以内に支払うように。間違えた場合、退会の場合はこちら」という表示がある。押せば連絡先が出るようだが、怖くて押せない。

(2016年7月受付、30歳代、女性、静岡県)

【事例5】スマートフォンで誤って広告からアダルトサイトにつながった。料金請求画面が表示され業者に連絡をした。対処法はあるか

スマートフォンでインターネットニュースを見ていた時に広告に触ってしまい、アダルトサイトにつながった。突然画面が変わり、「簡易登録完了」という表示がID番号と一緒に出了。「間違えて登録した方は30分以内にこちらにご連絡ください」と書いてあった連絡先にスマートフォンから電話をした。業者から「90万円かかる」と言われ、そのまま電話を切ってしまった。アダルト画像はみていない。業者の情報は、電話番号と担当者名しかわからない。今後どのように対処すればいいか知りたい。

(2016年5月受付、50歳代、女性、新潟県)

3. 相談事例からみる問題点

(1) 登録完了画面や料金請求画面が突然現れ、様々な手口で消費者を不安にさせている

相談事例をみると、消費者が検索サイトで「アダルト」や「無料動画」等のキーワードで検索し、表示されたアダルトサイトを無料のつもりで閲覧していたところ、「動画再生ボタンだと思ってボタンを押すと登録完了画面になった」ケースや「アダルトサイトの広告バナーをタップしたら登録完了画面になった」ケース、年齢確認（「18歳以上か」等）や利用規約への同意のためにクリックをしたところ料金請求画面になったケース等がみられます。また、誤操作等により、全く別のサイト等から広告等を通じてアダルトサイトに誘導され、突然登録完了画面等が現れるケー

スもあります。

このように、消費者が会員登録になることや料金を請求されること等を認識することなく、操作を続けると、突然、登録完了画面や料金請求画面が現れますが、事例3や事例4のように「シャッター音が鳴る」「支払期限までのカウントダウンが始まる」の他、『個人情報取得中』と画面に表示される」「表示された画面が消えない」等、消費者を不安にさせる手口がみられます。

なお、スマートフォンでアダルトサイトを閲覧している場合では、画面上の動画再生ボタンや広告バナー等に触れるつもりがなかったのに誤って触れてしまい、登録完了画面や料金請求画面が突然現れるケースもみられます。

図4. 画面の変遷例



(独立行政法人情報処理推進機構ホームページより引用)

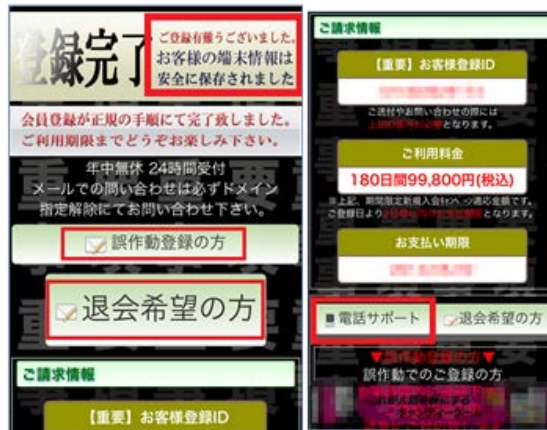
(2) 「退会・解約はこちら」「誤作動の方はこちら」等と表示して、業者へ連絡をさせている

事例1や事例3、事例4、事例5のように、登録完了画面や料金請求画面内に「退会の手続き」「誤操作で登録になってしまった方はこちら」「退会・解約はこちら」の他、「クーリングオフ希望の方はこちら」等の表示が記載されている場合があります。相談事例をみると、消費者は退会や解約を申し出るために、このような表示等に従って業者へ電話をしてしまう場合が多くみられます。業者へ連絡を取ってしまうと、「本人確認のために必要だ」等と言われ、消費者は業者に個人情報（氏名、住所、職業、連絡先等）を伝えてしまうケースもあります。

また、事例3のように消費者が誤操作であることを伝えるために業者に連絡を取っても、「誤操作ではない。支払うように」等と言われ、実際は退会や解約に応じてもらえず、改めて支払いを求められる場合もあります。

最近では、事例2のように、料金を請求する旨の自動音声による連絡があり、アナウンスされた電話番号に電話をしたところ、改めて支払いを迫られるケースもあります。

図5. サイト連絡先の表示例



(独立行政法人情報処理推進機構ホームページより引用)

(3) 「支払わないと職場に連絡する」等と支払いを迫る

相談事例をみると、消費者が業者から「今日中なら10万円、明日以降であれば20万円になる」「支払わないと職場に連絡する」「請求に応じなければ法的措置を講じる」「とりあえず支払えば後で返金する」等と支払いを迫られ、請求に応じてしまうケースがみられます。

支払い方法については、以前は銀行口座への振り込みが多くみられましたが、最近ではコンビニ等でプリペイドカードを購入しその番号を業者へ伝える方法の他、業者から番号（支払番号）を伝えられコンビニの店頭でその番号を使って支払うといったコンビニ払い(コンビニ収納代行)の仕組みを悪用した方法²も確認されています。

(4) 相談した先が実は探偵業者で、さらなるトラブルになることも

相談事例をみると、支払いを迫られた消費者や請求に応じてしまった消費者がインターネットでトラブルの解決方法等を検索し、表示された連絡先を消費生活センター等の公的機関のものだと思い問い合わせたところ、実際は探偵業者等だったというケースが多くみられます。このような場合、探偵業者等から「放置してはいけない」「個人情報特定される」等と説明され、解決したい思いで契約をしたものの、後に必要ないと気づき解約を求めたところ、「もう調査をしたので返金できない」等とトラブルになるケースがあります。

4. 消費者へのアドバイス

(1) サイト内のボタンを安易にクリック・タップしないようにしましょう

自分で「無料」「サンプル」というキーワードを含めて検索したからといって、検索結果に表示されたサイトが必ずしも無料サイトであるとは限りません。また、別の無料サイトや広告等から相談事例で取り上げたようなアダルトサイトに誘導される場合もみられます。さらには、アダルトサイトにアクセスする意図がなくても、誤操作等により、サイトへ誘導されるケースもありま

² コンビニ払いの仕組みを悪用した手口については、報道発表資料『速報！コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！－詐欺業者から支払番号を伝えられていませんか？－』（2016年7月7日）参照。

す。パソコンやスマートフォンの誤操作等が原因でトラブルになる場合がありますので、画面表示をよく見て、パソコンやスマートフォンの操作に不慣れな場合は慎重な操作を心がけましょう。

相談事例をみると、1回のクリックやタップ等で直ちに登録になるわけではなく、いくらかのプロセス（「18歳以上か」等の年齢確認や利用規約への同意）を経て登録となり、登録料等を請求されるケースがみられます。その他、動画が再生されないので動画再生ボタンを複数回にわたり押したところ、突然料金請求画面になってしまったというケースも複数みられますので、安易にクリックやタップをしないようにしましょう。なお、サイトに申込内容の確認画面がない等の場合は、契約が無効となるケースもあります³。

（２）決して業者へ連絡しないようにしましょう

相談事例をみると、「退会・解約はこちら」「誤操作の方はこちら」「クーリングオフ希望の方はこちら」等の案内に従い消費者が業者へ連絡をしたところ、退会や解約には応じてもらえずに請求されるケースがみられます。

さらに、消費者が業者へ連絡をしてしまったために電話番号やメールアドレス等が知られてしまう場合や、業者とのやり取りのなかで個人情報を聞き出され教えてしまう場合もあります。消費者の不安を煽る表示や作動（スマートフォン等の个体識別番号やシャッター音等）がある場合も個人情報の特定や漏えい^{おぼ}が起きているわけではありませんので、業者への連絡はしないようにしましょう。

（３）慌ててお金を支払わないようにしましょう

相談事例をみると、「法的措置に出てほしくなければ支払うように」等と強く請求され支払ってしまうケースがありますが、業者にお金を支払ってしまうと、取り戻すことは困難となります。納得できない請求をされた場合や契約が成立したか分からない場合等は慌ててお金を支払わないようにしましょう。また、利用した覚えが全くない場合は請求を無視しましょう。

（４）不安に思ったりトラブルにあったりした場合にはお住まいの自治体の消費生活センターに相談しましょう

アダルトサイトを運営する業者からの請求に対して納得できない場合や不安に感じる場合は、業者へ連絡や支払いをせずに、最寄りの消費生活センターに相談しましょう*。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

また、トラブルにあった消費者が消費生活センター等に相談しようと思い、その連絡先等を「アダルトサイト 相談」等のキーワードでインターネット検索したところ、みつけた連絡先が実際は探偵業者等のものであったために、さらにトラブルになるケースがあります。探偵業者はアダ

³ 電子消費者契約法（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律）第三条

ルトサイト業者の調査はできますが、解約交渉等をするには弁護士資格等が必要です⁴。また、探偵業者等から調査費用等を請求されることがありますが、消費生活センター等への相談は無料です。

国民生活センターのホームページでは、全国の消費生活センター等の連絡先を掲載しています(参考2)。消費生活センター等に相談する際は、こちらもご活用ください。

また、表示された画面の消去方法等、技術的な情報については独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページ⁵に掲載されています。

5. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課 (法人番号5000012010024)
- ・ 内閣府消費者委員会事務局 (法人番号2000012010019)
- ・ 独立行政法人情報処理推進機構 (法人番号5010005007126)

⁴ 探偵業の業務の適正化に関する法律第二条

⁵ 独立行政法人情報処理推進機構

<https://www.ipa.go.jp/index.html>

【注意喚起】 ワンクリック請求に関する相談急増！パソコン利用者にとっての対策は、まず手口を知ることから！

<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

「登録完了画面が現れても、あわてないで！」～スマートフォンでのワンクリック請求に注意！～

<https://www.ipa.go.jp/security/txt/2014/06outline.html>

「スマートフォンでのワンクリック請求の新しい手口にご用心」～業者への電話、メールは絶対NG～

<https://www.ipa.go.jp/security/txt/2015/04outline.html>

参考 1

表 1. 年度別にみた上位商品・役務別相談件数（2011年度以降）⁶

順位	2011年度		2012年度		2013年度	
	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	95,406	アダルト情報サイト	65,225	アダルト情報サイト	80,203
2	フリーローン・サラ金	55,988	フリーローン・サラ金	45,198	商品一般	40,420
3	賃貸アパート	36,368	賃貸アパート	33,534	フリーローン・サラ金	36,502
4	出会い系サイト	25,692	デジタルコンテンツ(全般)	32,540	賃貸アパート	33,224
5	商品一般	22,766	商品一般	27,320	デジタルコンテンツ(全般)	28,024

順位	2014年度		2015年度		2016年度	
	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	111,542	アダルト情報サイト	95,549	アダルト情報サイト	36,915
2	商品一般	49,785	デジタルコンテンツ(全般)	51,448	デジタルコンテンツ(全般)	26,727
3	フリーローン・サラ金	35,913	商品一般	43,041	商品一般	20,261
4	デジタルコンテンツ(全般)	33,923	賃貸アパート	33,742	賃貸アパート	17,624
5	賃貸アパート	33,182	フリーローン・サラ金	32,261	光ファイバー	14,749

表 2. 2015年度の契約当事者性別・年代別にみた上位商品・役務等別相談

20歳未満					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	7,434	1	アダルト情報サイト	3,447
2	オンラインゲーム	1,232	2	他の健康食品	820
3	デジタルコンテンツ(全般)	758	3	デジタルコンテンツ(全般)	666
4	他のデジタルコンテンツ	464	4	他のデジタルコンテンツ	427
5	テレビ放送サービス(全般)	428	5	テレビ放送サービス(全般)	279

20歳代					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	5,357	1	アダルト情報サイト	4,893
2	賃貸アパート	2,781	2	賃貸アパート	2,898
3	フリーローン・サラ金	2,268	3	デジタルコンテンツ(全般)	1,927
4	デジタルコンテンツ(全般)	1,650	4	出会い系サイト	1,554
5	光ファイバー	1,280	5	脱毛エステ	1,490

30歳代					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	7,716	1	アダルト情報サイト	6,250
2	賃貸アパート	4,378	2	デジタルコンテンツ(全般)	3,951
3	フリーローン・サラ金	3,440	3	賃貸アパート	3,934
4	デジタルコンテンツ(全般)	2,530	4	他のデジタルコンテンツ	1,966
5	光ファイバー	1,979	5	フリーローン・サラ金	1,790

⁶ 2015年度から商品・役務分類を変更したこと等により、「商品一般」については2014年度以前と2015年度以降で時系列の比較はできない

40歳代					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	11,729	1	アダルト情報サイト	8,282
2	デジタルコンテンツ(全般)	4,278	2	デジタルコンテンツ(全般)	6,194
3	フリーローン・サラ金	4,055	3	賃貸アパート	3,058
4	賃貸アパート	3,142	4	他のデジタルコンテンツ	2,921
5	光ファイバー	2,871	5	商品一般	2,605

50歳代					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	11,855	1	デジタルコンテンツ(全般)	5,423
2	デジタルコンテンツ(全般)	4,160	2	アダルト情報サイト	4,089
3	フリーローン・サラ金	3,349	3	商品一般	2,741
4	光ファイバー	2,792	4	他のデジタルコンテンツ	2,403
5	商品一般	1,996	5	光ファイバー	2,284

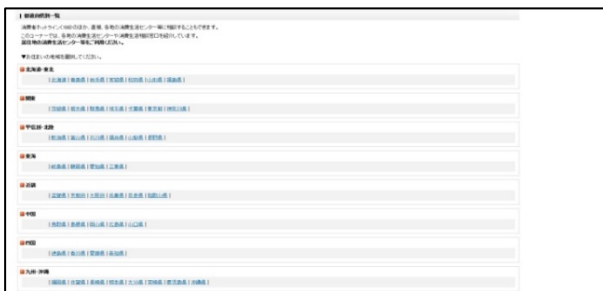
60歳以上					
男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	17,729	1	商品一般	13,562
2	デジタルコンテンツ(全般)	9,505	2	デジタルコンテンツ(全般)	7,676
3	光ファイバー	7,373	3	相談その他	4,054
4	商品一般	7,279	4	光ファイバー	4,030
5	フリーローン・サラ金	5,053	5	新聞	3,947

参考2 全国の消費生活センター等の連絡先へのアクセス方法

- ① 国民生活センターのホームページ (<http://www.kokusen.go.jp/>) にアクセスしてください
- ② ページ左側「相談したい」内の「全国の消費生活センター等一覧」をクリックしてください



- ③ ページ下部に表示される「都道府県別一覧」からお住まいの都道府県を選択してください (例として東京都を選択)



- ④ お住まいの地域の消費生活センター等を選択してください (例として東京都消費生活総合センターを選択)



- ⑤ お住まいの地域の消費生活センター等の電話番号、受付時間等が表示されます

