



近年、苦情相談が増えているインターネット取引について、事例を挙げながら解説します。



第4回

ワンクリック 請求サイト

「ワンクリック請求サイト」とは、主にアダルトサイト・芸能人サイト・アニメサイトなどにおいて、例えば画像やサンプル動画を見ようと1、2回クリックすると「90日間 見放題で5万円のサービスです。3日以内に支払わないと自宅を調べて請求にいきます」と表示されるような手口のものを指す。一般的に、事前に有料であることがほとんど分からない状態でいきなり請求される。過去に「不当請求・架空請求」の手口の1つとして流行し、2004年をピークに全国の消費生活センターなどに被害相談が殺到した。相談件数はピーク時より減少したものの、いまだにトラブルの多い手口である。

「ワンクリック請求サイト」の対処方法は、ともかく支払わず自ら連絡を取らないことに尽きる。

まず、サイト上にサービスが有料であるとの明示がない場合、仮に後から料金請求されたとしても、その請求にすぐに応じる必要はない。契約そのものの有効性が疑われるからである。契約における法的問題に関する詳細は「電子商取引及び情報財取引等に関する準則 I-1-4 ワンクリック請求と契約の履行義務」*1を参照してほしい。

また、サイトにアクセスしただけであれば個人情報とは分からない。例えば退会したいと焦り、自らサイト業者に連絡を取ると、メールアドレスや電話番号などの情報を相手に渡すことにつ

原田 由里 Harada Yuri

一般社団法人 ECネットワーク理事

06年4月、ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。

ながら請求が継続するので、自分からは連絡を取らないことが鉄則である。

今回は、特に最近巧妙化している「ワンクリック請求サイト」の手口などについて検証したい。



請求画面が消えない

事例1 アダルトサイトで無料の動画を見ようとしたところ、年齢確認画面が現れた。そこで十分な注意を払わないままクリックしてしまったところ、契約成立ならびに料金請求の画面になった。

さらに、クリックしていないのに勝手に動画が再生されたため画面を閉じようとしたが、料金請求の画面を閉じるためには請求額を振り込み、ID番号を入力しなければならない旨のメッセージが画面に表示され、この請求画面を閉じることも削除することもできない。金銭的な被害はないが、請求の画面を閉じることができずに困っている。



最近のワンクリック請求サイトで多いのは【事例1】のようにパソコンに請求画面が表示されて消えないというものである。

これは例えばサンプル動画ファイルと称した不正なプログラムがパソコンに誤ってインストールされ、そのプログラムが起動してパソコンから請求画面が消えない状態になっているからである。

その不正なプログラムによる症状は異なるが、例えば一定期間を過ぎると自動的に請求画面が消えるものもある。一方で、特にネット回線を通じてサイト側のサーバーから請求画面を表示させるよう命令を出すプログラムがインストールされている場合は、サイト業者に表示されたIDを知らせて支払いを済ませば、サイト側が該当IDの請求画面を消せるようなしくみもあるようだ。最近是一般家庭も常時接続となっているため、このような手口がはじめてきている。

ただし、仮に請求画面が表示されなくなっても、利用者のパソコン内の不正なプログラムが消滅しているとは限らない。このような不正なプログラムの削除は、通常よく利用するソフトウェアのように簡単に見つけて削除することができないため、削除するには、例えば利用しているパソコンのOS（オペレーティングシステム：基本ソフトウェア）がWindowsの場合は、不正プログラムをインストールする前の段階にOSを戻す「システムの復元」*2がよく用いられている。そのほか、市販のセキュリティソフトによる対策やパソコン内のデータを保存したうえで、初期化などを検討してもよいだろう。

なお、仮にパソコンのワンクリック請求サイトにて、このようなソフトウェアがインストールされたからといって、直接個人情報盗まれているわけではない。慌てて支払わず、自ら連絡を取らずに、不正プログラムの削除を行ってほしい。



クレジットカード支払い

事例2 リンクを通してアダルトサイトに入ってしまった。メッセージをクリックしているうちに会員登録されてしまい、料金が発生している旨の請求画像がパソコン画面に貼り付いた状態になった（90日間見放題・通常79,000円を2日以内に支払えば59,000円、90日後には自動的に退会処理されるとの記載）。

画面を消すためには、クレジットカードで代金を支払えば消える旨があったので、焦ってクレジットカードで決済処理をしたところ、デスクトップ画面から、その請求画面は消えた。その後、インターネットで調べているうちに、このサイトは、ワンクリック詐欺の手口ではないかと思い、クレジットカード会社へ連絡し支払いを止めてくれるよう伝えた。また、本当に画面に貼り付いたファイルが消えたのか不安である。

【事例2】のようにワンクリック請求サイトの中でも、支払いにカード決済ができるサイトもある。とはいえ、カード会社が直接このようなサイト業者を加盟店にするのではなく、カード決済を代行する決済代行業者が間に入っていることにより間接的にカード決済ができるものである。

ただ、カード決済ができるサイトは、クリックのみで登録されてしまうワンクリック請求サイトの部類でも、登録前の段階で有料サイトであることや料金、サービス期間などの取引条件がある程度表示されているケースがある。もちろん契約の有効性は個別に判断する必要があるが、少なくとも不審に思われる請求にはすぐに応じないことである。

しかし、問題は【事例2】のように、貼り付いた請求画面を消したいばかりに請求に応じてしまうケースである。このようなケースでは、



サイト側の一連の手口における問題点を指摘し、カード会社や決済代行業者との交渉により、カード会社や決済代行業者から決済した料金の返還がなされるケースもある。**【事例2】**においても、決済した決済代行業者により、決済代金は全額返還されている。

ただ、いったん支払いに応じてしまうと基本的には解決が難しいと思っていたほうがよいだろう。また、貼り付いた請求画面を削除するサービスを有料で提供するという事業者もネット上に存在しているが、請求画面に驚いて、ネット検索で見つけた事業者に高額な費用を支払い削除を依頼しものの、他機関を紹介されただけだったり、削除されなかったというトラブルもある。ともかくいろいろな面からも、まずは慌てないことである。



スマートフォンの手口

事例3 スマートフォンで、あるサイトの広告に出ていた動画サイトを見にいったら、誤って有料サイトに登録してしまい、99,800円の請求画面が出て、携帯番号と一緒に表示された。請求画面は強制的に表示されるようになり、その後、SMS（ショートメッセージサービス：携帯電話番号に短文メールが送られるもの）で請求メールが届いた。個人情報が取られてしまったのだろうか。

スマートフォンの普及に伴い、携帯電話やパソコンのほか、スマートフォンによるワンクリック請求サイトの被害も出てくるようになった。主に携帯電話やパソコンをターゲットにしたこれまでのワンクリック請求サイトに比べ、スマートフォンのワンクリック請求サイトでは、携帯電話やメールアドレス、位置情報などが、既にサイトに知られている可能性がある。

これは、スマートフォンでよく利用されている「アプリ」に仕込まれた機能によるものである。例えば、ワンクリック請求サイト上で「動画再生専用アプリ」をスマートフォンにインストールするよう指示され、そのアプリをインストールすると、アプリに仕込まれた機能によりスマートフォン内の自分の情報がサイトに送信されてしまうのである。

支払わず、自ら連絡を取らないうえで、該当アプリのアイコンを見つけて削除することで一通りの対処は可能だが、既にサイトに送信してしまった情報は回収不能である。なお、このような事業者の中には逮捕に至ったケースもある。

スマートフォンではアプリをインストールする際に、そのアプリがスマートフォン内の情報を利用するかどうかが表示されるので、アクセス許可の内容に不審な点がないか毎回きちんと確認することと、公式マーケット外からアプリを入れるよう指示された場合には特に注意することが日頃から必要である。

今後も悪質なワンクリック請求サイトが出現するかもしれないが、何度も言うようにトラブルがあった場合は不審な請求には応じず、すぐに消費生活センター等に相談することである。

- * 1 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」 I-1-4 ワンクリック請求と契約の履行義務
<http://www.meti.go.jp/press/2011/06/20110627001/20110627001-3.pdf>参照
- * 2 IPA（独立行政法人情報処理推進機構）
<http://www.ipa.go.jp/security/>参照

参 考

決済代行業者

ネット通販やサービス提供サイトは無店舗、非対面販売が多く、業者やサービス内容の信用性などからカード会社と直接加盟店契約を結ぶことは難しい。そのため、カード会社と直接加盟店契約が結べない中小・サービス関連サイトでもカード決済ができるよう、カード会社とサイト業者の間でいわば橋渡しの役割を担っている。

