

# 再び増加する架空請求

特集1-1

## 再び増加する架空請求 —アダルト情報サイト等を含むトラブルの現状—

国民生活センター 相談情報部

### はじめに

2014年度、全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談の件数は約95.5万件となり、前年度(約94.0万件)に引き続き増加しました。

寄せられる相談内容の特徴の1つとして、「利用した覚えのないサイト利用料を請求するメールが届いた」等の「架空請求」に関する相談が再び増加したことが挙げられます。また、「無料サイトだと思い閲覧したら、突然“有料会員登録完了”となり、高額な料金を請求された」等の不当請求と思われる「アダルト情報サイト」に関する相談が2012年度以降増加し続けています。

そこで、本稿では、PIO-NET<sup>\*1</sup>に登録された情報を基に、再び増加する「架空請求」に関する相談とともに、関連する不当請求のトラブルとして「アダルト情報サイト」に関する相談の現状等を紹介します。

### 「架空請求」に関するトラブル

#### (1) PIO-NETにおける相談件数等の推移

##### ①相談件数

「架空請求」に関する相談は減少傾向でしたが、2012年度から再び増加傾向に転じ、特に、2014

<sup>\*1</sup> 2015年度からは、集計方法が変更されている。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。データはいずれも2015年12月31日までの登録分。なお、不明・無回答は除く。

年度は、前年度に比べ約1.7倍に増加しています(図1)。

##### ②契約当事者の属性

性別では、女性からの相談が男性に比べて多く、2014年度は男性が約42%、女性が約58%でした。また、年代別では相談が多いのは60歳代(約21%)と40歳代(約20%)でしたが、そのほか、幅広い年代から相談が寄せられています。

##### ③既支払金額

相談の段階で既にサイト業者(以下、業者)に支払いをしてしまったケースは少なく、全体の約2%でした。しかし、支払ってしまった場合の金額の平均は約52万円と高額で、「支払う人は少ないが、支払ってしまった人の被害は大きい」という特徴があることが分かります。

#### (2) 相談内容の変化と特徴

近年、請求手段がハガキから電子メールへ変わってきており、請求名目も「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」「有料サイト利用料」などのデジタルコンテンツの料金が未

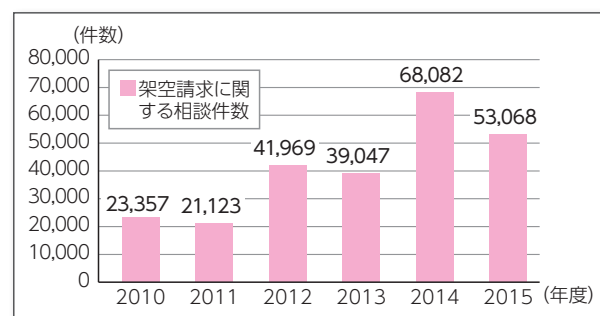


図1 架空請求に関する相談件数

納であるという内容の請求が多くなっています。例えば次のような相談事例です。

**事例 1** 未払代金の債権回収をしているという業者からパソコンにメールが届いた。「滞納している有料サイト利用料の請求」とのことだが、利用した覚えがない。「期日までに連絡しないと、法的手段に訴える」と書いてある。業者には連絡していないが、どうしたらよいか。  
(80歳代 男性)

**事例 1** のように架空請求名目が「有料サイト利用料」等のデジタルコンテンツである場合、目に見える商品より契約したのか認識しにくくなります。また、デジタルコンテンツの中には無料の利用期間等を設けているものもあり、有料契約をしたかについて消費者の認識があいまいになります。このような状況下で「裁判」「訴訟」「法的措置」等の言葉を使うことによって、消費者の不安感をあおっているといえます。

## 「アダルト情報サイト」に関するトラブル

### (1) PIO-NETにおける相談件数等の推移

#### ①相談件数

2011年度以降、4年連続して最も多いのは「アダルト情報サイト」に関するトラブルです。2014年度はついに11万件を突破し、過去最高の相談件数となりました。2015年度においても、引き続き多くの相談が寄せられており、特にスマートフォン(以下、スマホ)利用時のトラブルが増加しています。

#### ②契約当事者の属性

2010年度以降、いずれの年度も男性が占める割合は約7割と高いですが、2014年度は女性の割合が以前に比べて高くなりました(2010年度の27.5%から2014年度の32.3%)。特にスマホ利用時におけるトラブルにおいて女性の割合が高い傾向にあります(2014年度の38.5%)。

年代別では、幅広い年代からの相談がありますが、特に、高齢者からの相談件数が増加しています。その結果2010年度の平均年齢が35.5歳

であったのに対し、2014年度は43.1歳となりました。

#### ③既支払金額

「アダルト情報サイト」に関する相談の多くはお金を支払う前の相談ですが、近年「請求画面が消せない」「支払いを拒むために業者に連絡をしたら、支払わなければ裁判にするとされた」等の結果、請求された金額を業者に支払ってしまったという相談が増加しています。

さらに、業者に支払った金額(既支払金額)も高額化しており、2010年度から2013年度は約15万～20万円を推移していた既支払金額の平均が、2014年度は約28万円と増えました。

### (2) 相談内容の変化と特徴

#### ①利用端末の変化

これまでは主にパソコン利用時のトラブルでしたが、**図2**で示したとおり、年々、スマホ利用時の相談が増加しています。スマホは、①通常、常に電源を入れているため、いつでもどこでも操作できる環境を作りやすい ②電話発信が可能であるため、消費者を電話に誘導しやすい等の特徴があります。業者はこのようなスマホの特性をうまく利用して消費者にお金の支払いまで確実に誘導しているように思われます。

#### ②主な相談内容

主な相談内容は「無料サイトだと思い閲覧したら、突然“有料会員登録完了”となり、高額な料金を請求された」等というものです。加えて「アダルトサイトの登録料が未納だ」等のメールが突然届く「架空請求」のトラブルもみられます。例えば、次のような相談事例です。

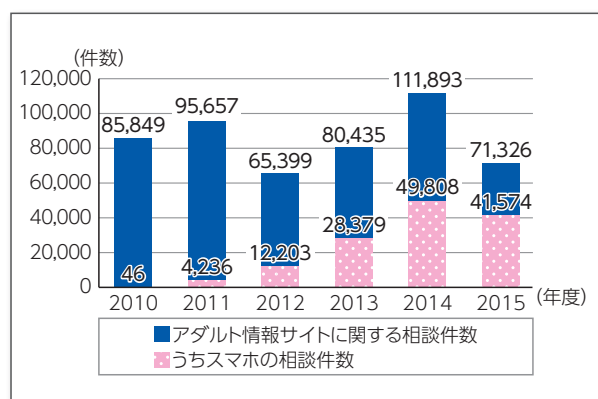


図2 アダルト情報サイトに関する相談件数

## 事例 2 “ワンクリック請求”型

スマホで無料アダルト情報サイトを検索した。サイト上の「再生」ボタンに手が触れた途端、登録画面が表示された。年齢確認画面はなかった。画面上では支払期限である24時間のカウントダウンが始まり、時間内に申し出れば退会できると書いてあったので、業者にすぐに電話した。「IDと名前を教えてください。本当は27万円だが今ならキャンペーン中なので13万円でもいい」と言われた。(20歳代 男性)

事例2のように、業者へ電話での問い合わせが必要となるサイトも多くみられますが、利用している端末がスマホであればそれも容易です。また、サイトによって利用規約はあるものの、字が小さかったりインラインフレーム<sup>\*2</sup>を用いるなど、特にスマホの画面では有料であることが見にくい表示となっているケースもあります。

## 事例 3 “架空請求”型

スマホに「アダルトサイトの閲覧履歴がある。本日中に連絡がない場合は法的手続きに移行する」というSMS<sup>\*3</sup>が届いた。発信者名は大手通販サイトの事業者名になっており、以前利用したことはあるが、メールの内容に心当たりはないので連絡していない。しかし連絡をしないと今後訴状が届くのではないかと不安だ。どう対処したらよいか。(30歳代 男性)

事例3のような架空請求トラブルの場合、携帯電話に送信されるEメールやSMSを用いて請求を行うケースがあります。この場合も、事例2のようなワンクリック請求と同様、消費者に電話をかけさせて直接支払うよう要求するケースもみられます。

### ③新たな請求方法

最近、「アダルト情報サイト」のトラブルにおいて、新たな請求方法としてコンビニエンスストア(以下、コンビニ)等で販売されているプリ

ペイド型電子マネーのギフト券が用いられるという「プリカ詐欺」の事例が複数みられるようになりました。

プリペイド型電子マネーの中には、そのバリュー(価値)が電子マネー会社等のサーバに記録される「サーバ型プリペイドカード」があります。このカードは、カードそのものがなくても、カードの番号等だけで、インターネット取引における支払いや、ギフトとして離れた相手に送ることができる等の利便性が高いことから利用者が増えています。

ところが、この利便性の高さを悪用する詐欺業者等がみられるようになりました。「アダルト情報サイト」等の請求方法として業者が「サーバ型プリペイドカードをコンビニで購入し、その番号を教えてください」と消費者に指示する手口です。業者に番号を伝えてバリューを渡してしまうと、その後の救済は非常に困難となります。

この「プリカ詐欺」については、当センターでは2015年3月に消費者への注意喚起を行うとともに、一般社団法人日本資金決済業協会等と連携して、「プリカ詐欺撲滅強化期間」を設ける等して、被害の撲滅をめざし継続的に啓発を行っています<sup>\*4</sup>。

## まとめ

本稿では、「架空請求」に関するトラブルに加え、現在最も多くの相談が寄せられている「アダルト情報サイト」トラブルの現状、さらに新たな請求方法として「プリカ詐欺」を紹介しました。今後、消費者トラブルの未然防止には実際に起きた事例等を基にした具体的な手口に関する迅速な啓発、自立した賢い消費者になるための継続的な消費者教育等を充実させていくことが求められます。併せて、トラブルを引き起こす詐欺業者等を排除していくためには「プリカ詐欺」のケースのように、関係機関等による継続的な情報共有や連携が効果的であると思われます。

\* 2 インラインフレームとは、1つのページ内に別のページやコンテンツ等を表示させるもの。

\* 3 ショートメッセージサービス

\* 4 2015年3月26日公表：プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意!!—「購入したカードに記載された番号を教えてください」は危ない!—

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html)