

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－

ここ数年、全国の消費生活センターには、“出会い系サイト”^(注1)に関する相談が、引き続き寄せられており年間3万件にも上っている。手口は巧妙になり、契約金額も高額になっている。

最近の相談をみてみると、内職紹介サイトやアルバイト情報サイトに登録をした後、出会い系サイトからメールが来るようになったというものが目立つ。これは、内職や仕事を探している人が収入を得られる等とうたったインターネット上の広告やチラシに掲載されているURLをクリックし、空メールを送ることにより、その後、出会い系サイトからメールが届くようになる。このケースでは、いつの間にか“出会い系サイト”に誘導されているため、“出会い系サイト”に登録したという意識がない消費者もみられる。

しかし、消費者がサイトに高額な利用料等を支払ってしまった後、「サクラにだまされた」と消費生活センターに相談を寄せても、出会い系サイト業者等は「サクラなんていない。メール交換サービスはきちんと提供している」等と回答し、返金には応じない。確かに、メール交換サービスが提供されていることは事実であることが多く、消費生活センターでは、「サクラ」の存在を確認することは難しい。加えて、交換していたメールを保存している、記録を残している例が少ないこともトラブル解決を難しくしている。

相談が多く寄せられる“出会い系サイト”は、広告や表示、迷惑メール等の問題点がみられる場合もあるが、まずは消費者がトラブルに遭わないよう十分に注意する必要がある。手口が巧妙になってきていることから、最近の相談事例を紹介し、今後の被害の未然防止のため消費者に情報提供する。

1. トラブルが多発する“出会い系サイト”とは

(1) 特徴

“出会い系サイト”の多くは、メール交換等のサービスを利用する度に費用が発生する仕組み(都度課金)になっている。中には、メール交換は無料でも、ランクアップ^(注2)費用等、何度も支払いが必要な場合もある。この場合、消費者がメール交換やランクアップ等をより多く利用することが、サイト業者の利益につながる。つまり、サイト業者が、さまざまな方法で消費者に、より多くのメール交換等をさせることにより、高額な利用料を得られる仕組みとなっている。

(注1)「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。

(注2) サイト内の会員ランクによって、提供されるサービス内容が異なる。例えば、「現金を受け取る」、「連絡先を交換する」、「メール交換を無料にする」等に必要とされるランクアップのために、高額な費用を支払っている事例が複数見られる。

(2) 消費者が“出会い系サイト”を利用する主な目的

相談事例より、消費者が“出会い系サイト”においてメール交換をする目的として、主に次の通り整理した。

1) 【出会い型】

異性の相手との“出会い”を目的としてメール交換を行う。相手に会うために必死にメール交換を続けることで、利用料が高額になってしまう。

2) 【同情型】

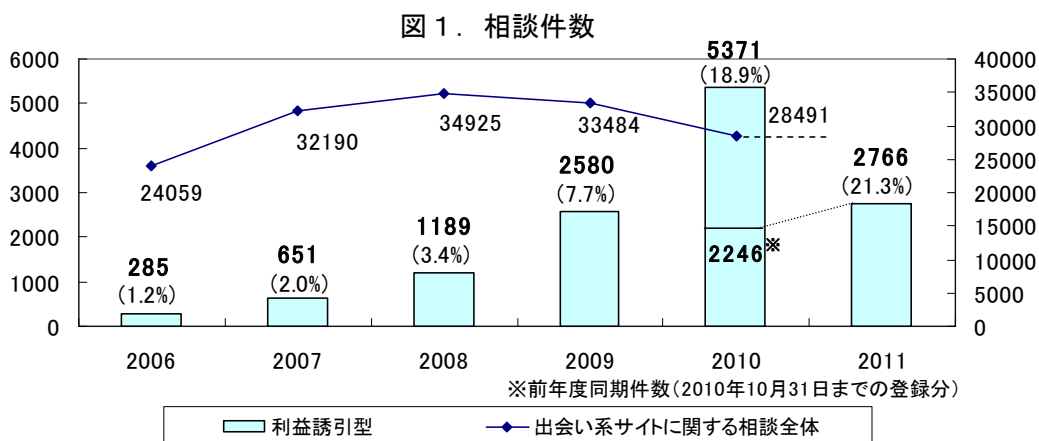
著名芸能人やそのマネージャー、その他の悩みを抱えているという人の相談等に応じるためメール交換を行う。途中で、やめたいと思っても、責任感や同情心等からやめることができず、利用料が高額になってしまう。中には「あなたに見放されたら、自殺するしかない」等と心理的に追い込まれている相談者もみられる。

3) 【利益誘引型】

「高収入が得られる」等というメールや広告やチラシ、内職情報サイト等がきっかけとなり、出会い系サイトでメール交換を行うケース。「悩みを聞く仕事をするためにはポイントを購入する必要がある」、資産家等を名乗る人物から「あなたに高額な資金援助をするために手続きが必要だ」等と言われ、指示されるままに利用料等を支払ったものの収入や仕事は得られない。

2. PIO-NET^(注3)における相談件数

PIO-NETに寄せられる“出会い系サイト”に関する相談件数(2011年10月31日までの登録分)は、2007年度以降、年間約3万件となっており、2010年度に微減したものの、商品・役務別にみると相談全体において5番目に多い相談である。また、特に、収入を得ることを目的とする「利益誘引型」^(注4)の相談件数が急増しており、2009年度と比較し2010年度は2倍以上となっている。2011年においても、“出会い系サイト”に関する相談全体の件数12,987件のうち、すでに2,766件寄せられている。さらに、「利益誘引型」が全体に占める割合をみてみると、2006年度は1.2%であったが、2011年度には21.3%と高くなっている。



3. 急増する「利益誘引型」トラブルとは

(1) トラブル発生の流れ(概要)

1) 誘導：出会い系サイト以外の広告や別サイトから誘導？

以前は、消費者が自ら“出会い系サイト”を検索する等して、サイトに登録をしていたが、最

(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。

(注4) “出会い系サイト”に関する相談のうち、「お金をあげる」「収入が得られる」等といわれ、利益を得ることを目的にサイトを利用したことで生じた利用料金のトラブル。

近の事例をみると、占いサイトや懸賞サイト、内職情報サイトやアルバイト情報サイトに登録をした後、いつの間にか“出会い系サイト”からメールが来るようになっていたというケースが寄せられている。

2) 入り口：最初は無料なのに…

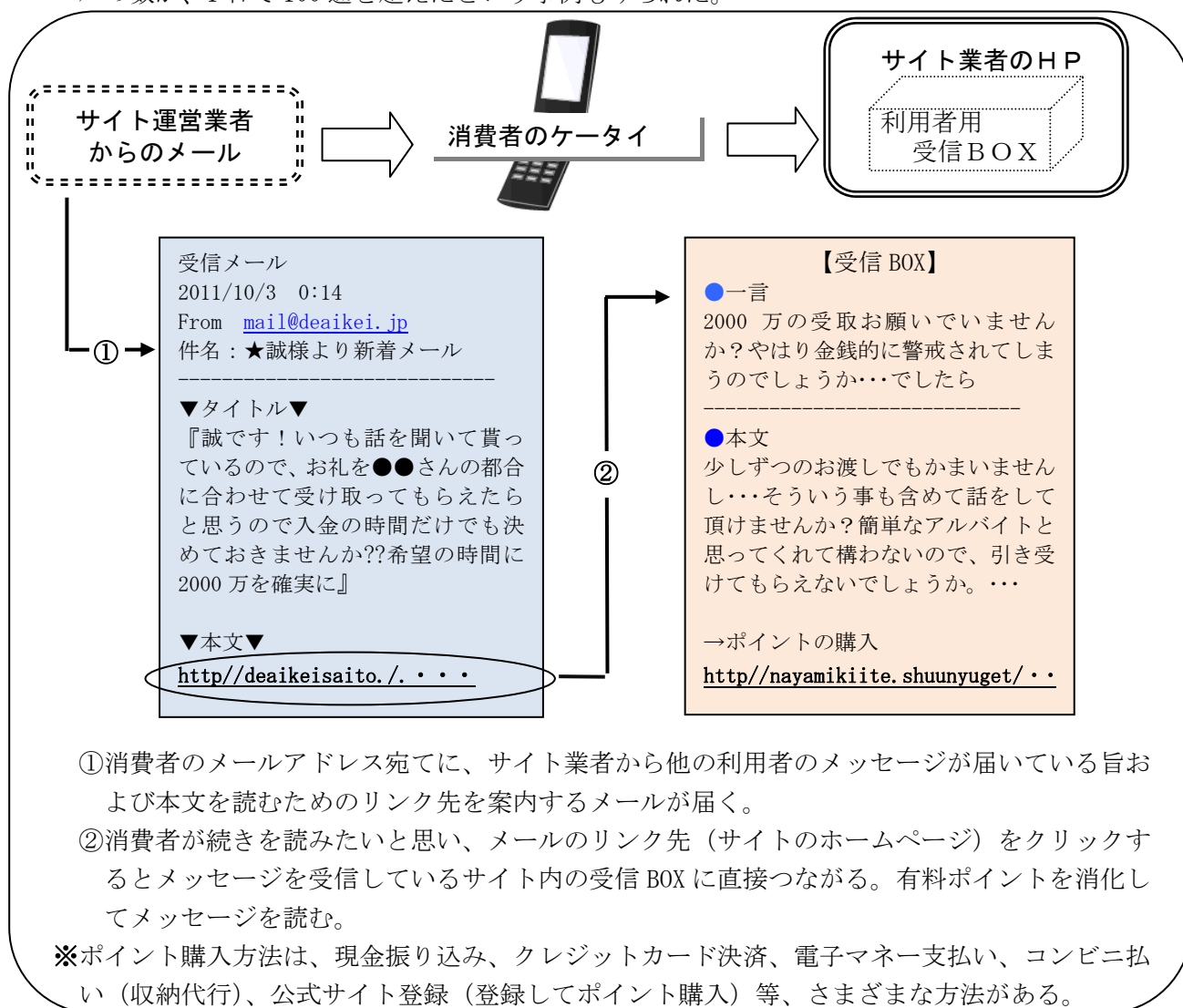
サイトへの登録は無料ででき、登録時に無料ポイントがついている等、無料でサイトの利用を開始できるケースが多い。しかし、無料ポイントを消化してしまった後は、ポイント購入することになる。また、話が盛り上がってきた、消費者がメール交換をすることに抵抗感がなくなってきた段階で、有料ポイントを購入しないと相手方と連絡がとれなくなると言われ、費用を支払ってしまったというケースが寄せられている。

3) 被害の拡大：次々にさまざまなサイト業者からメールが来るようになる

1つのサイトからメールが届くと、以後、まったく登録した覚えのない複数のサイトから次々にメールが来るようになるケースもみられる。

(2) “出会い系サイト”登録後のメール交換の流れ(例)

消費者は、サイトに登録しているとされる他の利用者と、さまざまな目的でメールを交換することになるが、そのメール交換の多くは、以下のような流れとなる。消費者は、サイト業者からメールを受け取ることで、相手からメッセージが届いていることを知り、そのメール内に記載された URL をクリックすることでサイトに行き、メッセージの全文をみる。サイト業者から届くメールの数が、1日で100通を超えたという事例もみられた。



(3) 特徴的な相談事例

1) 多数の人物が登場し、サイト業者から時間制限のある請求も！

【事例1】

在宅収入を得たいと思い、携帯電話で「副収入」「在宅ワーク」等という言葉を検索したところ、「高収入の男性の悩みを聞けば、会わずに収入が得られる」という広告をみつけた。その広告には、実際「収入が得られた」という人の成功例が多く載っていた。誘導されたサイトは、高収入の男性ばかりが会員であり、メールの送受信等がすべて無料だと書かれていたので、登録することにした。登録後、すぐに1人の男性から「支援する」というメールが届いた。ただし、お金を得るためにはポイントを購入する必要があると言われた。その後もさまざまな名目でポイントを購入するよう指示があり、サイトからの「時間に遅れると、これまでの手続きは無効になる」というメールや、サイト内の複数の人物から「支援を受けないなら、自分に譲ってほしい」、「何か困ったことはないか」等というメールが届いたことから、支援を受けられると信じ、ポイントを購入し続けてしまった。クレジットカードや銀行振り込みで数万円から数十万円の単位で支払いを続け、1週間で約180万円も支払ってしまった。

しかし、いつまでたっても支援は受けられなかった。高額な費用を払ってしまったことを後悔して、サイト内を再度確認してみたが、もう、やりとりのメールを読むことができなかった。証拠は残っていないが、サクラにだまされたと思うので、返金してほしい。

(2011年8月受付 30歳代 女性 家事従事者 大阪府)

2) 同じ内容のメールが全国各地で複数みられるサイトも…

「別サイトや広告、メールで誘導されてサイトに登録すると、800万円を援助するという人からメールが届いた。最初の手続きに数千円が必要と言われ支払ったが、その後、数十万円の請求を何度も受けた」等の内容が酷似するメールが届いたという相談が複数みられるサイトがある。

【事例2】

高収入の人と連絡先を交換できるというメールが届き、サイトに登録した。すると、「800万円を援助する」というメールが届いた。援助を受けるための手続きとして、数千円を振り込んだが、その後、数十万円の請求をされるようになり、3日間で約180万円を振り込んでしまったが、収入は得られなかった。

(2011年1月受付 30歳代 女性 給与生活者 京都府)

【事例3】

携帯電話で内職情報を検索していたところ、「携帯電話があればできる、仕事は1日30分程度」という在宅ワークの紹介があったので、空メールを送った。すると、「話し相手になってくれたら800万円振り込む」というメールが届いた。内職情報サイトが紹介してくれた仕事だと思い、現金を受け取るために数千円を支払った。その後もさまざまな理由で数十万円の請求をされるようになり、クレジットカードで支払ってしまったが、収入は得られなかった。

(2011年3月受付 20歳代 女性 給与生活者 長崎県)

【事例4】

携帯電話のサイトにアクセスした後、「援助金を800万円預かっている」というメールが届いた。受け取るためには、数千円分のポイントを購入する必要があるとのことだったので、振り込んだ。その後も、さまざまな理由で費用を請求され、合計約30万円を支払ったが、800万円は得られなかった。

(2011年5月受付 70歳代 男性 埼玉県)

3) 震災で困った人に金銭的援助を申し出るという許せない手口も！

【事例5】

一人暮らしをしているが、生活費に困っていたところ、携帯電話に「お礼をするので、悩みを聞いて」というメールが届いた。そこで、両親が被災してお金に困っていることを打ち明けると、「30万円援助するので、お金の受取手続きはサイトの案内に従ってほしい」と言われた。その後、銀行員を名乗る人から「30万円預かっているので、ポイントを購入して手続きをするように」というメールが届いた。その後、名前、振込先銀行名、支店名、名義、口座番号等を何度も細切れに返信するよう指示をされ、そのメールを送るために約5万円分のポイントをカード決済で購入し、返信した。その後も、振り込み環境設定に関する連絡等に必要だと言われたため、所持金すべてをサイト業者に振り込み、ポイントを購入してメールを交換したが、お金はもらえなかった。さらに約3万円を請求されている。もう支払うことはできない。

(2011年4月受付 20歳代 学生 埼玉県)

4. 相談事例からみた問題点

(1) “出会い系サイト”であることを意識せず利用している。【事例1～5】

多くの“出会い系サイト”は、出会い系サイト規正法や特定商取引法等のルールに対応するため、サイト利用に際して“児童”(18歳未満)でないことの確認をする確認画面や、サイト業者の表示(商号や住所等)が掲載されている画面等がある。

しかし、別サイト等から誘導された消費者は、サイトのトップ画面等を通り越して、いきなり登録(ニックネーム、年齢、居住地域等のプロフィールを登録)するよう案内されているケースがみられる。消費者は、サイトの利用規約等を確認することなく、登録手続きをしてしまっており、この場合は、「出会い系サイト」に登録したという意識がない消費者もみられた。

(2) 多数の人物や複数のサイトから連絡が入ることで、より多くのメール交換をしてしまう。

【事例1、5】

1対1のメール交換ではなく、支払いを促すような内容のメールが複数の人やサイトから届くことで、消費者は、より一層、冷静な判断ができなくなり、メール交換のためのポイントを大量に購入した、高額な費用を支払った等という事例も複数、寄せられている。

(3) サイト業者からの多様な指示でメールをし続ける、さまざまな名目で高額費用を支払わされている。【事例1～5】

現金を相手から受け取るためには、相手と同じサイト内のランクになる必要があるとしてサイト業者から「ランクアップ費用」を請求する、その他「システム構築費用」、「文字化け解除費用」等、さまざまな名目で請求されるケースがみられる。また、現金受取の際には暗証番号が必要だとして、「暗証番号が違っている」「文字化けするので1文字ずつ送るように」等と言い、何度も送信するように指示されるケース、さらに、途中でメール交換をやめるのであれば、これまでやりとりしていた相手方の使用ポイント代等を請求するケース等がみられる。

(4) だまされたと感じて、返金を求めても解決が難しい。【事例1～5】

メール交換の相手やサイト業者から、メール交換を継続させられたのではないかと思われる事例もみられるが、1日に大量に届くメールをすべて保存している例や、サイト内でやりとりしたメールの記録を残している例が少ないこともトラブル解決を難しくしている。

また、消費者が“出会い系サイト”の利用のためにポイントを購入する際、複数の方法で支払いを行っているケースが多い。そのため、トラブルが生じた際、交渉相手が多数になり、交渉が長引く等、難航するケースが多い。

5. 消費者へのアドバイス

- (1) 「お金をあげる」「簡単に高収入」等のメールには注意する。将来得られるという収入を前提とした支払いを避ける。

メールの相手が実在する人物か、メール内容が本当か等を確認することは極めて困難である。特に最近、「お金をあげる」等と言われ、メール交換をしてトラブルに遭うケースが多く寄せられているが、国民生活センターでは、お金をもらえたという相談事例は確認できていないので、「お金をあげる」等という相手とは絶対にメール交換をしないこと。トラブルになった後、「サクラにだまされた」と主張しても、解決が困難なケースが多い。

- (2) メール交換やランクアップ等のサービスを利用する度にサイト利用料が発生する仕組み(都度課金)の場合は、特に注意する。

支払いを促すような内容のメールが複数の人やサイトから届いたり、また、何度もメールを送るように指示されたりして、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相談が複数、寄せられている。

- (3) トラブルに遭ったと感じたら、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。

トラブルに遭ったと感じたら、まずは可能な限り、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、支払いの記録(レシート等)を保存しておく。また、クレジットカードで支払った場合はカード会社に、現金振り込みで支払った場合は金融機関^(注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. 相談の傾向

PIO-NETに2006年度以降寄せられた“出会い系サイト”に関する相談のうち、相談が急増している「利益誘引型」の相談(1万2,842件)と「その他の相談」(15万3,294件)を分析した。

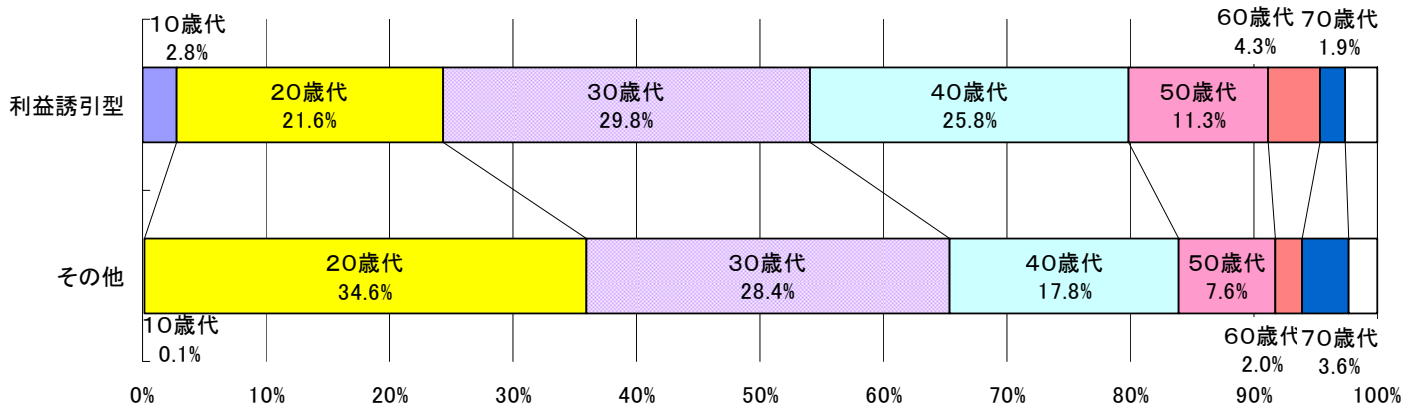
(1) 契約当事者の属性等

1) 年代別

「その他の相談」と比較して、「利益誘引型」の相談では10歳代～20歳代の割合が低くなり、40歳代～70歳代の割合が高くなった(図2)。平均年齢をみても、「その他の相談」は33.4歳であるのに比べ、「利益誘引型」は38.4歳と契約当事者の年齢層が高い。

(注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/>)。

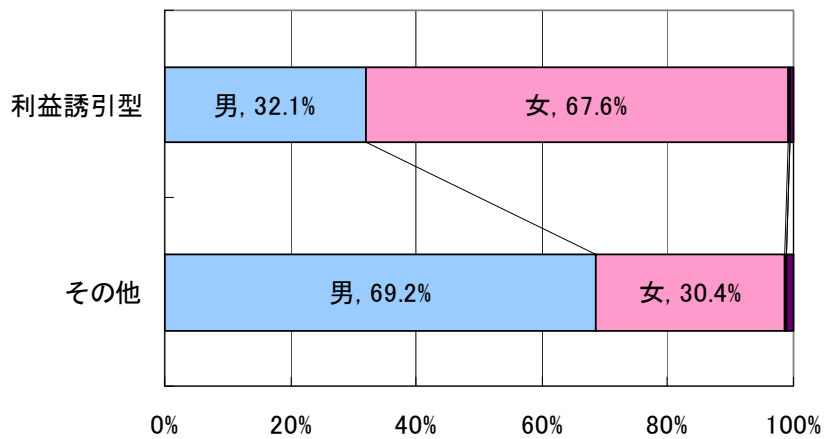
図2. 契約当事者の年代別割合



2) 性別

「利益誘引型」の相談では女性の割合が男性よりも高く、約7割が女性であった（図3）。

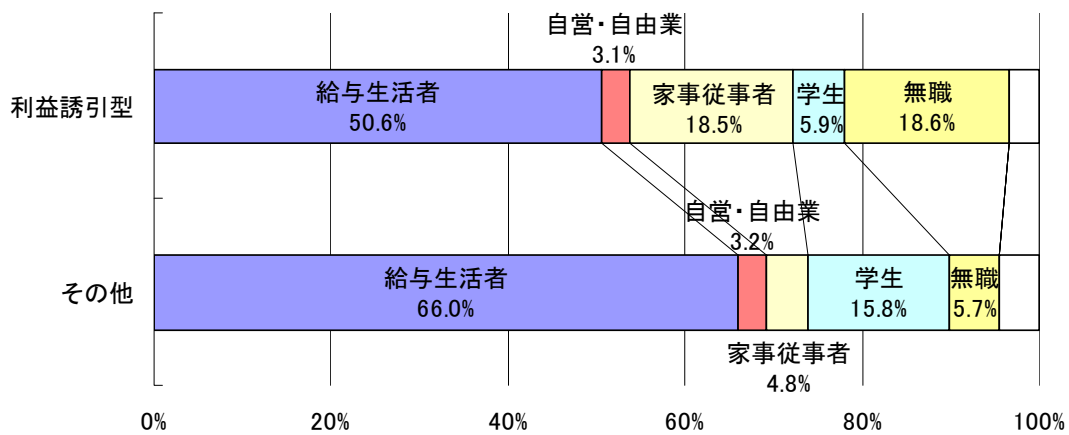
図3. 契約当事者の性別割合



3) 職業別

「利益誘引型」の相談は「その他の相談」と比べ、「家事従事者」と「無職」の割合が高い（図4）。

図4. 契約当事者の職業別割合



(2) 契約購入金額

「利益誘引型」トラブルにおける契約購入金額の合計は、年々高額になっており、2010年度には1年間で約34億円にもなっている(図5)。また、「その他の相談」に比べ、「利益誘引型」の方が、平均契約購入金額が高い(図6)。

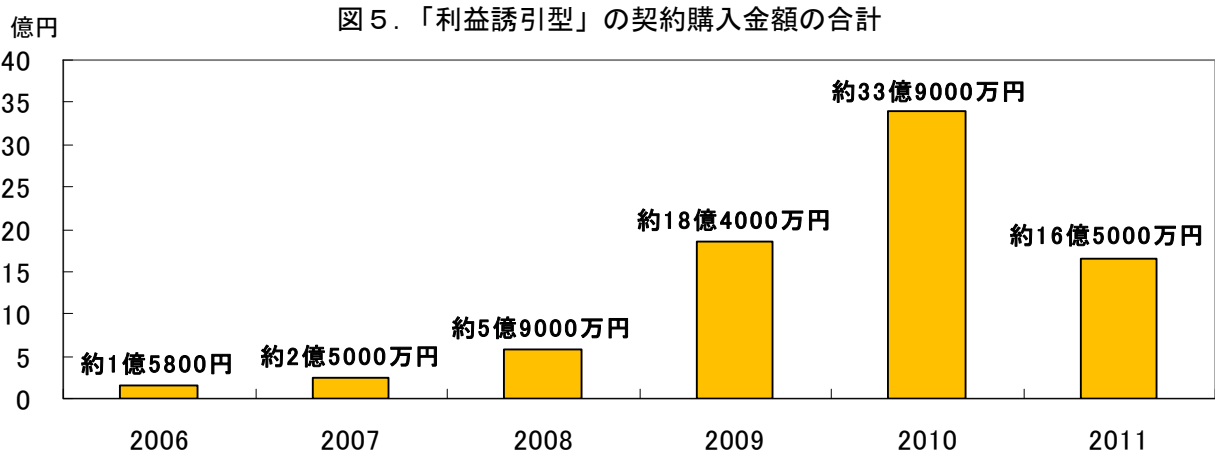
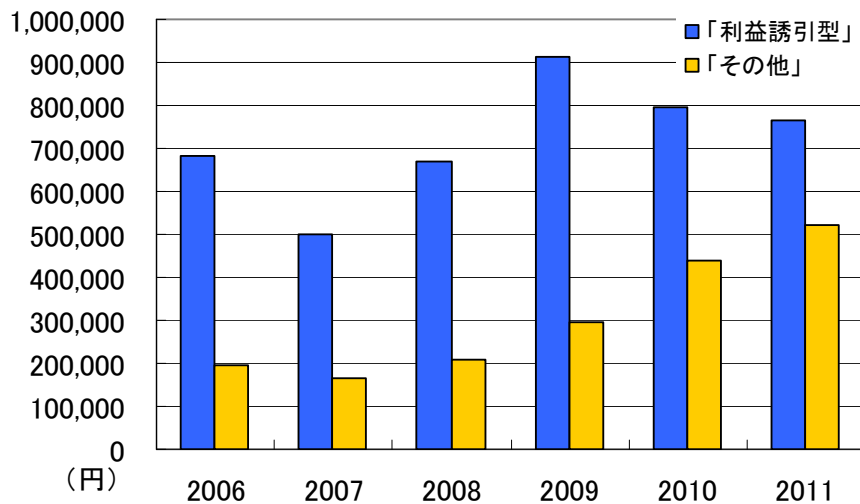


図6. 平均契約購入金額の比較



7. 情報提供先

消費者庁 消費者政策課

警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課

消費者委員会 事務局