

問い合わせ先  
和歌山市西汀丁26 県経済センター2階  
県消費生活センター 担当：石井、亀岡  
TEL(073)-433-1551

## 携帯電話やパソコンによるトラブルが増加しています ～クリックしただけで、いきなり料金請求!!～

携帯電話やパソコンで占い、着メロやゲームなど無料のサイトを見ていたところ、いきなりアダルトや出会い系のサイトにリンクされ「登録ありがとうございました」と表示され、登録料金などを請求されたというような相談が最近、多く寄せられています。

### 【概要】

当センターでは、この半年間(7～12月)で全相談の内、このようなオンラインによる相談が1位にランクされており(表1)、687件に及んでいます。また、最近、3年間の同月(7～12月)の比較を図1に示していますが、18年度の約1.2倍、相談件数に占める割合も約4件に1件の割合(24.3%)と年々増加しています。

男女別では男性が55.2%でやや女性に比べ多い程度であり、年代層は図2に示すように30、40、20歳代、未成年の順に多く、この年代層がほとんどを占め(83%)ています。前年比較では40歳代で1.9倍、20および50歳代で1.5倍と特に増加が目立っています。

また、通信媒体では、携帯電話によるものが半数以上の55.5%、パソコンによるものが38.9%でありました。

トラブルとなったサイトについては(表2)、アダルト系、出会い系、ゲームサイト等と続き、最近のはやりの携帯小説なども数件見られました。

### 【主な相談事例】

**【事例1】** 携帯メールにネットサイトの未払金請求が届き、「明日の正午までに連絡せよ」と電話番号と担当者名が記載されているが、請求には全く覚えが無い。電話はした方がいいか。(女性、19歳)

.....

**【アドバイス】** 着信メールは無作為に送られたものや何らかの形でメールアドレスが漏れ、受信したメールが多く、あわてて、事業者に連絡したりすると、未払い金を請求されるだけではなく、着信履歴から電話番号が知られたり、脅されて個人情報を聞き出されさらにトラブルが拡大します。ここは連絡しないで静観することが大切です。

表1 相談件数ワースト5

| 順位 | 相談項目        | 件数  | 全相談に占める割合 |
|----|-------------|-----|-----------|
| 1  | オンライン関連サービス | 687 | 24.3%     |
| 2  | 架空請求ハガキなど   | 234 | 8.3%      |
| 3  | フリーローン・サラ金  | 208 | 7.4%      |
| 4  | 工事・建築       | 100 | 3.5%      |
| 5  | 不動産賃借       | 71  | 2.5%      |

図1 オンラインによる相談件数(7から12月)

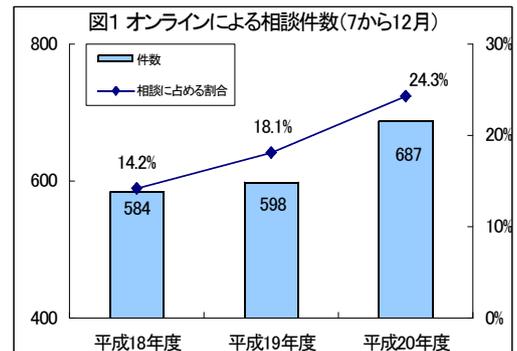


図2 オンライン関連の相談年齢層

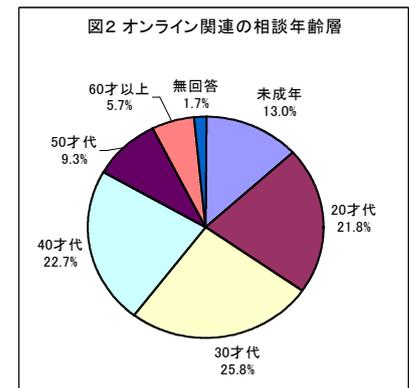


表2 トラブルとなったサイト等

| サイト等 | 件数  |
|------|-----|
| アダルト | 150 |
| 出会い系 | 130 |
| ゲーム  | 37  |
| 音楽   | 16  |
| 動画   | 13  |
| 占い   | 8   |
| 携帯小説 | 6   |

**【事例2】** 携帯のアダルトサイトに無料とあったのでつい利用してしまっただが、忘れかけた頃、高額な利用料金を請求され、支払わなければ裁判に訴えると言う封書が届き驚いている。支払わなければならないか？

(男性、44歳)

.....

**【アドバイス】** 有料のサービスを受ける契約の成立のためには、一目でわかるような利用金額や利用内容を明示したうえ、本人が有料サービスを利用する意思を入力した後、再度本人確認をする画面で利用の意思を確認する必要があります。

このような手続きのない場合は、契約が不成立であり、料金の支払いはもちろん、業者へ連絡を取る必要もありません。事業者連絡すると、個人情報を流してさらにトラブルが拡大します。

**【事例3】** 携帯小説サイトにアクセスしたところ、「携帯小説を読むためにパスワードが必要」とあり、指定されたサイトにメールを送ったところ、登録画面が出て名前や電話番号、住所を入力してしまった。これが、出会い系サイトへ登録されたようだ。すぐおかしいと思いサービス停止を伝えたが、高額な登録料の請求メールが送られてきた。支払わねばならないか。(女性、23歳)

.....

**【アドバイス】** 「携帯小説サイト」の画面のつもりで見たら「出会い系サイト」へ登録されてしまったということですが、事例2のアドバイスにもあるように、ウェブサイトは利用金額や利用内容を明示、さらに利用の意思の再確認をする画面を設ける必要があります。したがってこのような場合は料金の支払いはもちろん、業者へ連絡を取る必要もありません。

#### <一般的な消費者へのアドバイス>

- ★そもそもサイト上において、ワンクリックただけで有料サービスの契約が成立することはありません。申し込み意思もなく勝手に登録された場合、契約は成立していません。
- ★登録されたとしてもアドレスからは、氏名、住所等の個人情報は分かりません。
- ★サイト利用しても画面に一目で分かるような利用金額や利用内容の明示しない場合や、再度本人に確認する画面で利用の意思確認がない場合には、契約は成立していません。

したがって、事業者に電話連絡したりすると、着信履歴から電話番号が知られたり、脅されて個人情報を聞き出されるおそれがあるので連絡しないようにしましょう。

和歌山県消費生活センターでは、身の回りのトラブルに関する相談を受け付けています。  
相談が早ければ早いほどよりよい解決につながります。  
一人で悩まないで、ぜひご相談下さい。

和歌山県消費生活センター TEL 073-433-1551

〃 紀南支所 TEL 0739-24-0999