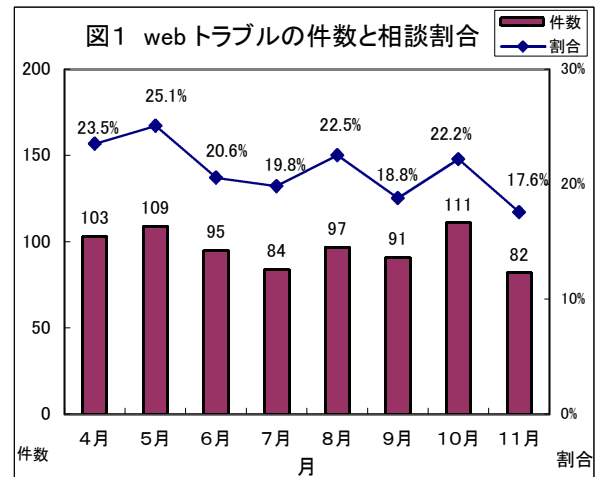


手口が多様化・巧妙化しているインターネットトラブルについて

無料と思ってアダルトサイトなどにアクセスしたところ、突然有料サイトとなり、登録されてしまい高額な料金を請求される被害が多かったが、最近では一見健全な占い、ゲーム、アニメ、小説などのサイトを閲覧していたところ、意図せずにアダルトサイトや出会い系サイトに誘導され、高額な料金を請求されるトラブルが増え、その手口が多様化、巧妙化しており、そのため女性や未成年者からの相談も少なくない。

このようなインターネットトラブル（以下 web トラブルと略）の相談件数は本年度 11 月末現在で 772 件で全苦情相談(3,643 件)の 21.2%を占めており、苦情相談のなかで一位となっている（図 1 月別該当相談件数および相談割合）。



「いよいよ年の瀬」、年末年始の休暇中にこのような web トラブルに巻き込まれない様に未成年者と中年層に分けてその特徴やトラブル事例のアドバイスなどをまとめました。

1. 未成年者の特徴

今年度(11 月末)までによせられた未成年層の相談は 125 件で、このトラブルの相談の 16.1%を占めており、その構成については図 2 に示したように男性が 86 人、女性が 44 人と男性が約 2 倍となっている。

また学生別では高学年になるに従って増加し、高校性が半数の 50%を占めている。

図2 未成年者の構成

学生別	件数	割合	性別	
			男性	女性
小学生	14	10.8%	7	7
中学生	32	24.6%	21	11
高校生	65	50.0%	42	23
その他	19	14.6%	16	3
合計	130	100.0%	86	44

直接トラブルとなったサイトの内容を図 3 に示したがアダルト情報サイトが半数以上の 53.6%と最も多く、次いで出会い系サイト、携帯メールへの架空請求などと続いた。

この結果は中年層に比べアダルト情報サイトの占める割合が多い特徴があった。

また、web トラブルのきっかけとなったサイトはアニメ(8)、音楽・着メロ(8)、小説(7)、ゲーム(6)と多岐にわたっており、一見健全なサイトからもトラブルに巻き込まれるケースも多い。

図3 未成年者・中年層のトラブルのサイト等の内容

サイト別等	未成年		中年層	
	件数	%	件数	%
アダルト情報サイト	69	53.1%	201	34.1%
出会い系サイト	22	16.9%	136	23.1%
携帯メールへの架空請求など	21	16.2%	184	31.2%
音楽情報サイト	2	1.5%	5	0.8%
オンラインゲーム	3	2.3%	3	0.5%
映画配信サービス	1	0.8%	2	0.3%
ギャンブル情報サイト	-	-	2	0.3%
投資情報サイト	-	-	1	0.2%
その他	12	9.2%	56	9.5%
合計	130	100.0%	590	100.0%

2. 中年層の特徴

中年層の相談は 590 件で、web トラブルの相談の 77.2%と大多数を占めており、その構成については図 4 に示したように男性が 343 人、女性が 247 人と男性が約 6 割を占めている。

また年齢別では 30 歳代が最も多く(37.3%)、次いで 20 歳

図4 中年層の構成

年代	件数	割合	性別	
			男性	女性
20歳代	157	26.6%	85	72
30歳代	220	37.3%	129	91
40歳代	144	24.4%	83	61
50歳代	69	11.7%	46	23
合計	590	100.0%	343	247

代(26.6%)、40歳代(24.4%)と続いた。

直接トラブルとなったサイトの内容を図3に示したがアダルト情報サイトが最も多く(34.1%)、次いで携帯メールへの架空請求等(31.2%)、出会い系サイト(23.1%)と続いた。また、きっかけとなったサイトは未成年者と同様に多岐にわたっている。

3. 相談事例について

【事例1】

定期的に送られてくるメールマガジンに掲載されていた音楽サイトのURLをクリックしたところ、いきなり出会い系サイトにつながった。あわてて退会処理をしたら、高額な請求メールが届くようになった。(16歳、女性、高校生)

【事例2】

小説サイトに登録するためパスワードを入力すると、アンケートメールが入り、アンケートに答えた。その直後から「メル友になりませんか」というメールが次々入りだし、開いたところ登録になり「登録拒否、支払・退会届」をするが高額な請求がきて困っている。(18歳、女性、高校生)

【事例3】

携帯のメールに、自分は覚えがないのに「アダルトサイトの登録後、登録料が支払われていない。早急に担当者まで連絡するよう、連絡がない場合は身辺調査をする」というメールが入った。どうしたらよいか。(36歳、男性、会社員)

4. 相談からみる問題点

- (1) アダルトや出会い系サイトにつながるまでのきっかけは、動画、懸賞、音楽・着メロ、ゲーム、小説、占い、芸能などがあり、誘導の手口が多様化・巧妙化している。
- (2) サイトの利用が「無料」と誤解させ、クリックしただけで登録となる。
- (3) 消費者個人を特定したように思わせ、「調査して取り立てる」など様々な手口により、業者は消費者を不安にさせたうえで、高額な料金を請求する。
- (4) 支払い拒否や退会届等の連絡を取ってしまい、個人情報の流出や二次被害のトラブルにつながっている。

5. アドバイス

- (1) 不用意にアクセスしない・クリックしないこと。
- (2) メールアドレス等で消費者個人が特定できないので、あわてて業者に連絡しないこと。
- (3) 利用料金の請求を受けても、不正請求のケースが多いので言われるままに支払わないこと。
- (4) 未成年者は家族に相談すること。
- (5) トラブルにあったら、すぐに消費生活センターに相談すること。

