

「インターネット取引」の消費生活相談の概要

パソコンや携帯電話、スマートフォン等の普及に伴い、インターネットを利用した取引や契約についての相談は、年々増加傾向にある。

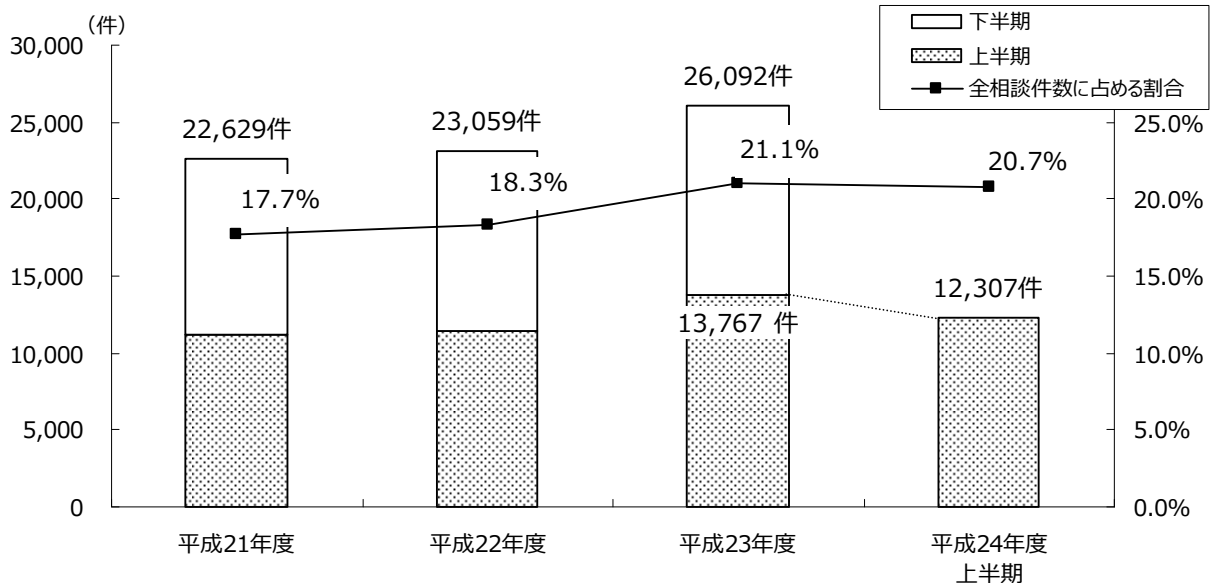
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた、インターネット取引に関する相談(以下「インターネット取引相談」という。)について、その特徴と傾向を分析する。(※)

1 相談件数の推移

インターネット取引相談について、平成21年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。

平成23年度の相談件数は26,092件と、前年度と比べて13.2%増となっている。平成24年度上半期は、前年同期(13,767件)と比べ10.6%の減少となったが、全相談件数におけるインターネット取引相談の割合で見ると、平成23年度及び平成24年度上半期は2割を超えており、多くの相談が寄せられている。

【図-1】インターネット取引相談 件数推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目：内容キーワード「電子商取引」が付与された相談。インターネット通販やオークション等のネットワーク上で行う取引に関するもの。
- 分析データ：平成21年4月～平成24年9月の相談データ
(平成24年度上半期のデータは平成25年1月1日現在の登録分)

2 契約当事者属性

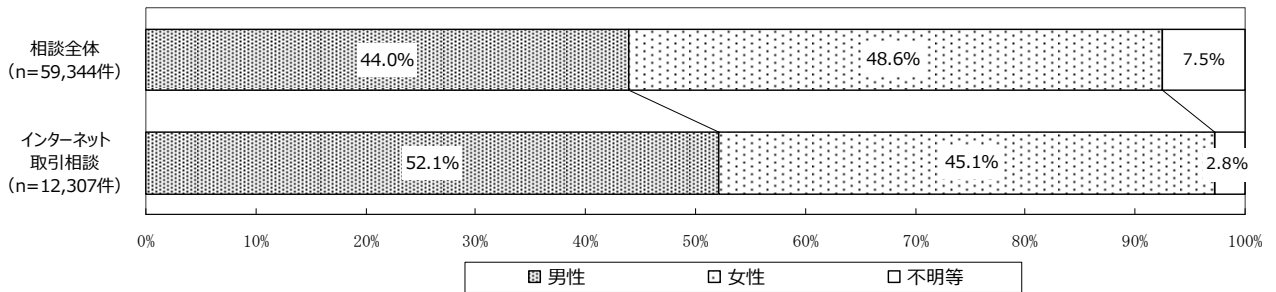
平成24年度上半期におけるインターネット取引相談の契約当事者属性について、性別・年代別・職業別に、相談全体と比較したものが「図-2」「図-3」「図-4」である。

性別では、男性が52.1%となっており、相談全体と比べて割合が大きくなっている。これは、インターネット取引相談においては、アダルト情報サイト等の相談が男性から多く寄せられるためである。

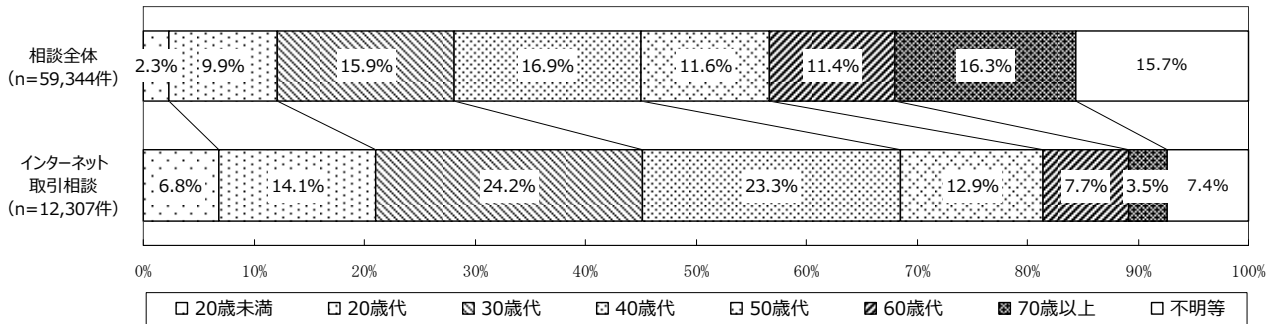
年代別では、最も多いのが30歳代の24.2%、続いて40歳代の23.3%、20歳代の14.1%となっている。相談全体と比較すると、インターネット取引相談は20歳代までの若者の割合が多く、60歳以上の高齢者の割合が少ない。

職業別では、最も多いのは給与生活者であり、全体の半数を超える。また家事従事者、無職もそれぞれ1割を超える。相談全体と比較すると、給与生活者と学生の割合が大きい。

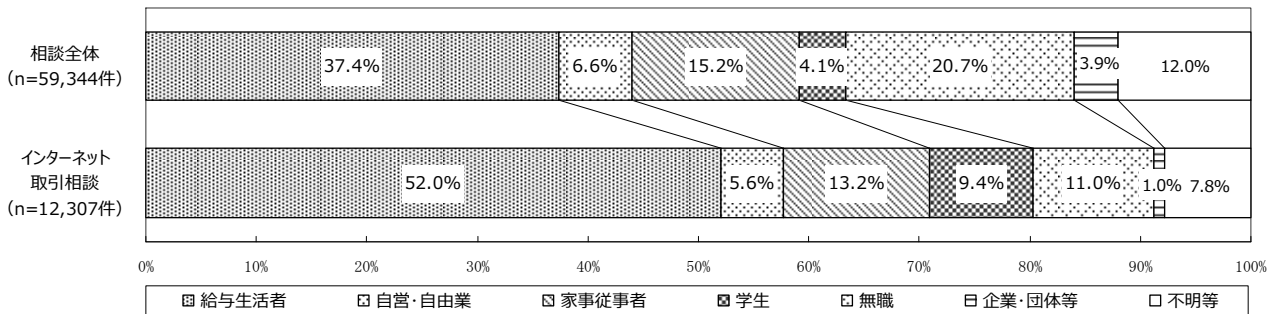
【図-2】 性別割合(平成24年度上半期)



【図-3】 年代別割合(平成24年度上半期)



【図-4】 職業別割合(平成24年度上半期)



3 商品・役務別

インターネット取引相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが「表-1」である。

いずれの年度も「デジタルコンテンツ」が最も多く、インターネット取引相談の6割を超える。また、デジタルコンテンツのうち最も多い割合を占めるのが「アダルト情報サイト」の相談である。「デジタルコンテンツ」のほか、インターネット取引で多く見られる商品・役務は、「パソコンソフト」「デジタルディスクソフト」「コンサート」「ハンドバッグ」「役務その他サービス」等である。

「パソコンソフト」では、「以前にインターネット上で契約したソフトウェアを更新する意思はなかったのに、自動で更新されてしまった」「パソコンの画面に『ウイルスに感染している』等の警告表示がされ、同じ画面に表示されていたセキュリティソフトを買ってしまったが不審である」といった相談が多い。

DVDソフトなどの「デジタルディスクソフト」や「コンサート」のチケット、「ハンドバッグ」「婦人靴」「腕時計」などの被服類では、「契約して代金を支払ったのに商品が届かない」「届いたものが広告と違う」といった、インターネットショッピングやオークションによるトラブルの相談が目立つ。

「役務その他サービス」では、平成21年1月から義務化された電子渡航認証システム(E S T A)の申請代行サービスに関するトラブルの相談が多く見られる。

このほか、平成23年度に多く見られた「保健衛生品その他」「ミネラルウォーター」の相談は、東日本大震災に関連して、放射能測定器や飲料水の入手が難しい状況になったためである。

また、震災後は、需要が急増したものの市場に商品が出回らず入手が困難となった商品について、インターネット販売を利用して入手したが、表示された商品と違うといったトラブルに遭うケースが多く見られた。

このほか、平成24年度上半期には、「航空サービス」「ホテル・旅館」「海外手配旅行」が上位にあがっている。これは、「インターネットで購入した格安航空券の変更やキャンセルを断られた」といった相談や、「海外の旅行業者が運営する予約サイトで購入した航空券やホテルのキャンセルをしたが、全く返金されなかった」といった相談が多かったためである。

【表-1】 商品・役務別上位10位

(単位：件)

	平成21年度 (22,629件)		平成22年度 (23,059件)		平成23年度 (26,092件)		平成24年度上半期 (12,307件)	
1	デジタルコンテンツ	15,161	デジタルコンテンツ	15,836	デジタルコンテンツ	17,459	デジタルコンテンツ	7,898
2	パソコンソフト	187	パソコンソフト	184	役務その他サービス	210	パソコンソフト	124
3	他の内職・副業	161	デジタルディスクソフト	160	パソコンソフト	204	役務その他サービス	116
4	コンサート	145	他の内職・副業	149	デジタルディスクソフト	193	ハンドバッグ	98
5	他のネット通信関連サービス	130	役務その他サービス	148	婦人靴	177	コンサート	97
6	役務その他サービス	124	婦人靴	130	コンサート	155	航空サービス	88
7	デジタルディスクソフト	119	他のネット通信関連サービス	129	ハンドバッグ	152	デジタルディスクソフト	77
8	電話音声情報	118	ハンドバッグ	110	保健衛生品その他	138	ホテル・旅館	73
9	フリーローン・サラ金	103	コンサート	97	ミネラルウォーター	117	海外手配旅行	69
10	携帯電話サービス	98	航空サービス/海外手配旅行	96	他の内職・副業	113	腕時計	61

4 契約購入金額

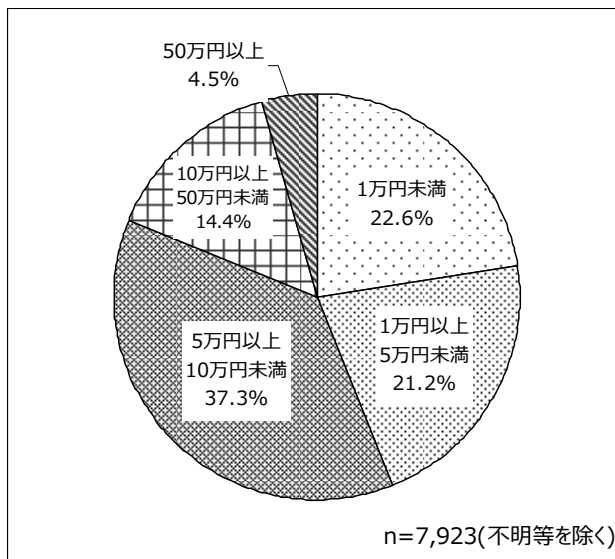
インターネット取引相談について、平成24年度上半期における契約購入金額の割合を示したものが「図-5」である。

契約購入金額の割合を見ると、「5万円以上10万円未満」が最も多く、37.3%を占める。

これは、契約購入金額が9万円台の契約が全体の3分の1を占めるアダルト情報サイトの相談など、比較的安価な契約が、インターネット取引相談に多いためである。

なお、平成24年度上半期における平均契約購入金額では、相談全体が163万円であるのに対し、インターネット取引相談は18万9千円と、かなり低い金額となっている。

【図-5】 契約購入金額の割合 (平成24年度上半期)



5 相談内容

インターネット取引相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-2」である。

いずれの期間も、「不当請求」「ポルノ・風俗」が最も多い。これはアダルト情報サイトなどのワンクリック請求といった、架空請求に関する相談が多いためである。

その次に多い「解約一般」「返金」は、インターネットの広告を見て契約したが、実際の商品・サービスの内容が違っているので解約したい、返金してほしいといった相談が多く寄せられたためである。また、インターネット上での広告表示に問題があるという相談が多いことから「電子広告」が、アダルト情報サイトやオンラインゲームで、無料の表示に誘われ契約したが、結果として高額料金を請求されたといった相談が多いことから、「高価格・料金」「無料商法」が上位にあがっている。

このほか、平成24年度上半期では、「迷惑メール」「プライバシー」が上位にあがっている。これは、身に覚えのないサイト利用料の請求や、出会い系サイトからメールが大量に届いたため、個人情報流出し、悪用されているのではないかと不安などから寄せられた相談が多かったためである。

【表-2】 内容キーワード上位10位

(単位: 件)

	平成21年度 (22,629件)		平成22年度 (23,059件)		平成23年度 (26,092件)		平成24年度上半期 (12,307件)	
1	不当請求	13,451	不当請求	13,114	不当請求	14,431	不当請求	6,285
2	ポルノ・風俗	5,747	ポルノ・風俗	8,877	ポルノ・風俗	10,486	ポルノ・風俗	3,477
3	解約一般	3,504	解約一般	3,459	解約一般	3,993	解約一般	2,107
4	高価格・料金	2,637	高価格・料金	2,980	高価格・料金	3,211	返金	1,594
5	返金	2,250	返金	2,481	返金	3,133	電子広告	1,357
6	電子広告	2,252	無料商法	2,016	電子広告	2,329	高価格・料金	1,349
7	無料商法	1,831	電子広告	1,912	無料商法	1,764	迷惑メール	1,143
8	プライバシー	1,484	嫌がらせ	1,895	クレジットカード	1,581	プライバシー	820
9	未成年者契約	1,315	未成年者契約	1,438	迷惑メール	1,575	無料商法	800
10	インターネットオークション	1,297	プライバシー	1,391	未成年者契約	1,522	クレジットカード	788

(複数選択項目)

6 インターネット取引の特徴的な相談

(1) デジタルコンテンツ

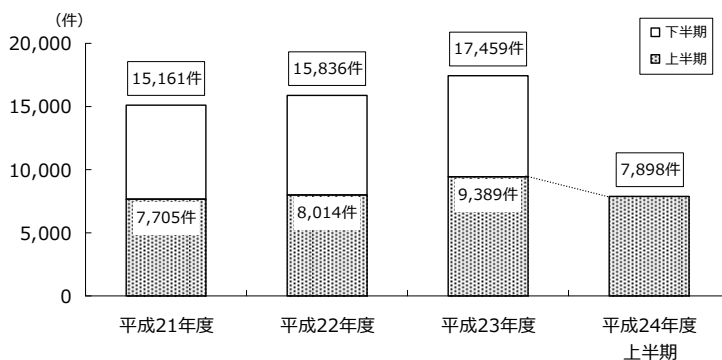
インターネット取引相談において、最も多い「デジタルコンテンツ」の相談件数の推移を示したものが「図-6」である。相談件数は、年々増加傾向にあり、平成23年度は前年度と比べ、10.2%の増加となった。平成24年度上半期は、前年同期(9,389件)と比べ15.9%の減少となり、若干落ち着きを見せている。

「デジタルコンテンツ」の商品・役務別の内訳について、過去3年間及び平成24年度上半期の相談件数の上位5位まで示したものが「表-3」である。

いずれの年度も「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「デジタルコンテンツ一般」の相談が上位を占めている。平成24年度上半期は、「デジタルコンテンツ一般」の件数が前年度と比べて大幅に増加しているほか、「オンラインゲーム」の件数も増加傾向となっている。

「アダルト情報サイト」では、「数回クリックただけで登録となり料金を請求された」といったワンクリック請求に関するものが目立つ。「出会い系サイト」では、「覚えのない出会い系サイトから勧誘のメールが執拗に送られてくる」といった相談や、「有名人から悩みを聞いて欲しい」といったメールがあり、ポイントを購入してやり取りを繰り返すうちに高額な請求となった」といった相談が多い。「デジタルコンテンツ一般」は、「有料総合サイトの退会処理がされていないために料金が発生しているというメールが届いたが心当たりがない」といった架空請求の相談が急増している。「オンラインゲーム」は、「未成年の子供が、有料アイテムを親のクレジットカード払いで購入してしまい、高額な請求がきた」といった相談のほか、アイテム課金方法のうち、くじで得られた特定アイテムを複数揃えることで希少性のより高いアイテムを入手できる仕組み(コンプリートガチャ)が、景品表示法で禁じる「カード合わせ」に該当するとの報道を見て、「違法であれば返金して欲しい」などの相談件数の増加が目立つ。

【図-6】 デジタルコンテンツ 件数推移



【表-3】 デジタルコンテンツ 商品・役務別上位5位

(単位: 件)

	平成21年度 (15,161件)		平成22年度 (15,836件)		平成23年度 (17,459件)		平成24年度上半期 (7,898件)	
1	アダルト情報サイト	5,885	アダルト情報サイト	9,588	アダルト情報サイト	11,099	アダルト情報サイト	3,627
2	デジタルコンテンツ一般	4,404	出会い系サイト	2,771	出会い系サイト	2,758	デジタルコンテンツ一般	1,762
3	出会い系サイト	3,465	デジタルコンテンツ一般	1,626	デジタルコンテンツ一般	1,752	出会い系サイト	1,166
4	他のデジタルコンテンツ	1,046	他のデジタルコンテンツ	1,390	他のデジタルコンテンツ	1,289	他のデジタルコンテンツ	848
5	オンラインゲーム	199	オンラインゲーム	245	オンラインゲーム	411	オンラインゲーム	376

(2) SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)

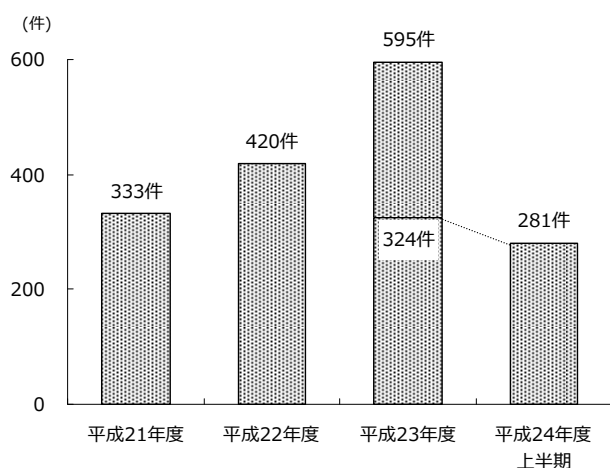
インターネット取引相談において、近年、増加傾向にあるのが、「SNS」(ソーシャルネットワーキングサービス)(※)をきっかけにトラブルに遭ったという相談である。

SNSが関連する相談件数の推移を示したものが「図-7」である。平成21年度以降、急増しており、平成23年度は、前年度と比べ1.4倍となった。平成24年度上半期は、前年同期(324件)と比べて約13%の減少となり、若干の落ち着きが見られる。

SNSが関連する相談は、出会い系サイトやオンラインゲーム、コンサートチケットの相談によく見られ、29歳までの若者の相談が全体の3割を占める。

SNSが関連する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-4」である。「詐欺」「不当請求」のキーワードが上位を占め、平成24年度上半期はその次に「高価格・料金」がきている。相談内容では「SNSサイトで知り合った友人から『他のサイトで話がしたい』と出会い系サイトに誘われ、高額のポイント代を支払ってしまった」といった相談や、「SNSサイトで知り合った個人からコンサートチケットを譲り受けることになり、代金を先に払ったら連絡が取れなくなった」といった相談が目立つ。

【図-7】 SNSが関連する相談 件数推移



*全期間平成25年1月1日現在

【表-4】 SNSが関連する相談
内容キーワード 上位10位

	平成23年度 (595件)	平成24年度上半期 (281件)
1 詐欺	196	詐欺 70
2 不当請求	191	不当請求 69
3 返金	137	高価格・料金 50
4 解約一般	115	返金 46
5 高価格・料金	109	迷惑メール 41
6 クレジットカード	107	解約一般 38
7 決済代行業者	92	プライバシー 34
8 迷惑メール	76	クレジットカード 30
9 虚偽説明	56	電子広告 24
10 プライバシー	49	連絡不能 20

※ SNS(ソーシャルネットワーキングサービス):登録された趣味・嗜好等から、新たな友人関係を広げる場や、友人・人間のコミュニケーションの場を提供するコミュニティ型ウェブサイト。

(3) インターネットオークション

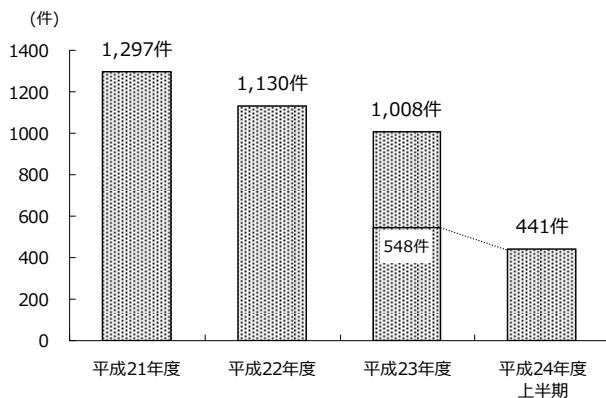
インターネットオークションに関する相談件数の推移を示したものが「図-8」である。年々、減少傾向ではあるが、毎年度千件を超える多数の相談が寄せられている。

扱われる商品は、コンサートチケットや音楽CD、ハンドバッグ、腕時計、携帯電話、自動車など様々である。

インターネットオークションに関する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-5」である。「返金」「解約一般」「個人間売買」のキーワードが上位を占めているほか、平成24年度上半期は、「偽物」「商品未着」「詐欺」が上位にあがっている。相談内容では個人間売買が多く、落札後に商品が届かないといったトラブルや、ブランド品の偽物であることや不具合等が判明したため、返金や補償を求めたが応じないといった相談が目立つ。また、「過去に登録したオークションの会員登録について、解約

や変更ができずに会費の請求がいつまでも続く」といった相談も寄せられている。

【図-8】 インターネットオークション 件数推移



【表-5】 インターネットオークション
内容キーワード上位10位

	平成23年度 (1,008件)		平成24年度上半期 (441件)	
1	返金	362	返金	155
2	解約一般	290	解約一般	147
3	個人間売買	277	個人間売買	122
4	連絡不能	171	連絡不能	80
5	約束不履行	145	約束不履行	59
6	クレーム処理	106	偽物	49
7	偽物	101	商品未着	47
8	商品未着	99	詐欺	43
9	詐欺	89	クレジットカード	33
10	電子広告	67	クレーム処理	32

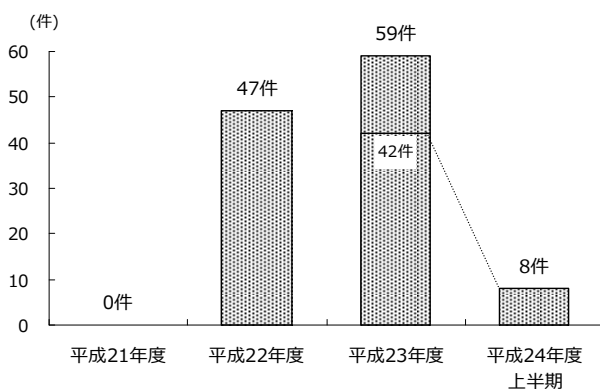
○ペニーオークション

インターネットオークションの中で、一時的に増加が見られた相談として、ペニーオークション(※)の相談がある。

ペニーオークションに関する相談件数の推移を示したものが「図-9」である。平成22年度から平成23年度上半期にかけて急増したが、その後は落ち着きをみせている。扱われる商品はパソコン用品や家電製品、テレビなどが多い。事前にクレジットカード決済で購入した「コイン」を、1回の入札ごとに手数料として支払うシステムとなっている。

ペニーオークションに関する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-6」である。「詐欺」「返金」が上位を占めており、「いつまでたっても落札できずに手数料だけ取られるため、詐欺ではないか」といった相談が目立つ。(表-6)

【図-9】 ペニーオークション 件数推移



【表-6】 ペニーオークション
内容キーワード上位10位

	平成23年度 (59件)		平成24年度上半期 (8件)	
1	詐欺	26	返金	6
2	返金	23	詐欺	6
3	クレジットカード	16	クレジットカード	4
4	決済代行業者	12	決済代行業者	4
5	信用性	12	虚偽説明	3
6	解約一般	12	未成年者契約	2
7	電子広告	9	高価格・料金	2
8	手数料	6	解約一般	2
9	高価格・料金	4		
10	おとり広告	4		

※ペニーオークション：インターネットオークションの一形態で、新品の人気商品が格安で入手できるなどとうたわれているが、落札しなくとも入札するたびに手数料を払わなければならない、といった特徴がある。

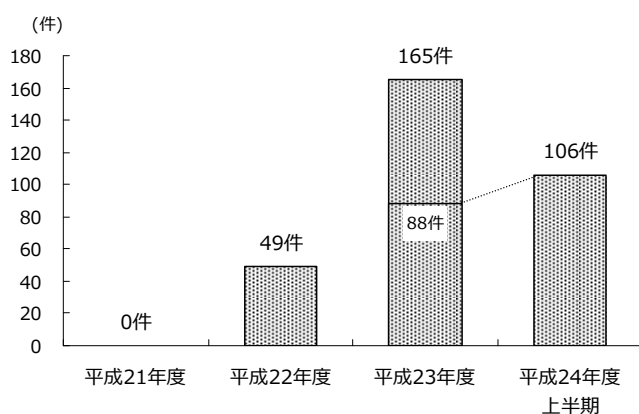
(4) 共同購入型クーポンサイト

インターネットのサイトで、他のユーザーと共同でクーポン券を購入すれば、通常よりも安い料金で商品やサービスの提供を受けられるという「共同購入型クーポンサイト」の相談が、平成22年度以降寄せられている。

共同購入型クーポンサイトに関する相談件数の推移を示したものが「図-10」である。平成23年度は前年度と比べ3.4倍の増加となった。平成24年度上半期は、前年同期(88件)と比べ20.5%の増加となっている。

共同購入型クーポンサイトに関する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-7」である。「安売り券」「返金」「解約一般」が上位を占めているほか、平成24年度上半期は「電子広告」「クレーム処理」が上位にあがっている。クーポンチケットは、エステティックサービスや美容医療、マッサージ、外食、ホテル、ハウスクリーニング等に関するものが多く、相談内容では「インターネットサイト上でクーポンを購入したものの予約が取れず、条件期間内に使えない」「購入したチケットが広告と異なる内容であった」といった相談が目立つ。

【図-10】 共同購入型クーポンサイト 件数推移



【表-7】 共同購入型クーポンサイト 内容キーワード上位10位

	平成23年度 (165件)	平成24年度上半期 (106件)
1 安売り券	91	安売り券 65
2 返金	73	返金 60
3 解約一般	68	解約一般 41
4 約束不履行	37	電子広告 29
5 電子広告	34	約束不履行 24
6 連絡不能	26	クレーム処理 16
7 他の接客対応	22	連絡不能 15
8 説明不足	20	説明不足 14
9 クレーム処理	18	美容医療 13
10 クレジットカード	18	他の接客対応 13

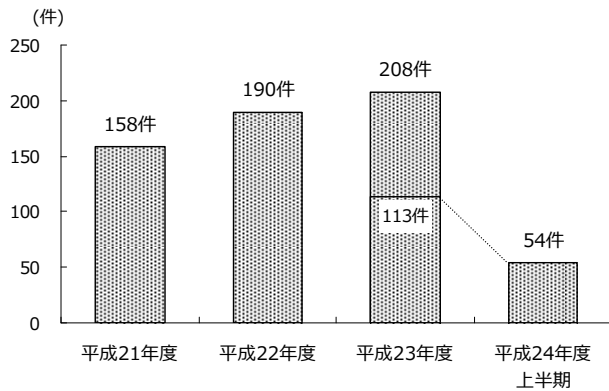
(5) 情報商材

インターネット取引相談においては、インターネットを利用した内職・副業の相談も多く寄せられている。その中で、目立つのが「情報商材」に関する相談である。

情報商材に関する相談件数の推移を示したのが「図-11」である。平成23年度は前年度と比べ9.5%の増加であった。平成24年度上半期は、前年同期(113件)と比べて半数以下に大きく減少している。

情報商材に関する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-8」である。「解約一般」「返金」「サイドビジネス商法」が上位を占めているほか、平成24年度上半期では、「アフィリエイト」「高価格・料金」が上位にあがっている。「収益が上がらない場合は返金を保証するとうたうインターネット上の広告に安心して情報商材を購入した。儲からないので返金を事業者申し出たが、条件を付けられ返金されない」などといった相談が多く寄せられている。

【図－11】 情報商材 件数推移



【表－8】 情報商材
内容キーワード上位10位

	平成23年度 (208件)	平成24年度上半期 (54件)
1 解約一般	117	解約一般 35
2 返金	106	返金 31
3 サイドビジネス商法	93	サイドビジネス商法 24
4 電子広告	87	アフィリエイト 18
5 儲からない	59	電子広告 18
6 虚偽説明	44	虚偽説明 17
7 クレジットカード	44	儲からない 16
8 決済代行業者	43	決済代行業者 9
9 アフィリエイト	31	高価格・料金 6
10 連絡不能	27	クレジットカード 5

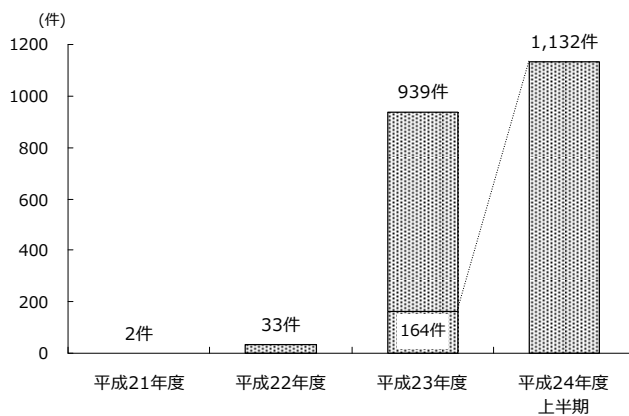
(7) スマートフォンによるインターネット取引

インターネットを利用した契約においては、これまでパソコンや携帯電話によるものが主流であったが、近年、スマートフォンを利用した契約トラブルの相談が増加している。

スマートフォンに関する相談件数の推移を示したものが「図－12」である。平成22年度は50件にも満たなかったが、平成23年度に急増し、平成24年度上半期では1,100件を超える相談が寄せられるようになった。

スマートフォンに関する相談について、平成23年度及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表－9」である。「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「高価格・料金」が上位を占めているほか、平成24年度上半期は「架空請求」「不当請求一般」「迷惑メール」「強引」が上位にあがっている。相談内容では「スマートフォンでアダルト情報サイトなどに接続し、年齢認証をクリックしたら登録完了となって料金を請求された」といったワンクリック請求に関する相談が多くを占める。また、「アダルトサイトに登録された後、料金を請求するメールや電話があり、スマートフォンのアプリケーションによって個人情報が流出したのではないか」といった相談のほか、「事業者の強引な請求に怖くなり、自分の氏名や住所など、聞かれたことに答えてしまった」「自分の運転免許証(健康保険証、学生証などの身分証明書類)を写真に撮って事業者に送ったが悪用されないか不安」などの相談も寄せられている。

【図－12】 スマートフォンに関する相談 件数推移 【表－9】 スマートフォンに関する相談
内容キーワード上位10位



	平成23年度 (939件)	平成24年度上半期 (1,132件)
1 ポルノ・風俗	748	ポルノ・風俗 677
2 ワンクリック請求	710	ワンクリック請求 636
3 高価格・料金	174	高価格・料金 215
4 無料商法	104	架空請求 157
5 未成年者契約	93	無料商法 147
6 プライバシー	86	不当請求一般 141
7 不当請求一般	85	プライバシー 139
8 電子広告	52	迷惑メール 130
9 迷惑メール	51	未成年者契約 102
10 解約一般	34	強引 62

7 相談事例

事例1：アダルト情報サイト(スマートフォン)

スマートフォンの留守番電話に「アダルトサイトの無料期間中に退会処理されず、有料に自動更新となり、延滞金が発生している。折り返し電話をしてください」とのメッセージが入っていた。アダルトサイトにアクセスした覚えはなかったが、寝る前に操作した際に、寝ぼけてサイトの広告に誤って触れてしまったのかと思い、パニックになった。事業者へ電話をかけたところ「和解金として16万円を支払ってもらおう」と言われ、聞かれるままに自分の名前と自宅の住所、電話番号を教えてしまった。家族や警察に相談し、「支払うな」と言われているが、今後どう対処したらよいか。

(契約当事者20歳代／女性)

事例2：オンラインゲーム(高価格・料金)

中学生の息子には、親である自分のスマートフォンを使わせていた。息子の話では、「無料のアプリをダウンロードしようとしたところ、クレジットカード番号の入力を求められたので、保管場所から出して無断で登録した。その後、オンラインゲームで課金くじをするのに、ゲーム内で通用するコインで支払う必要があるので、何度かコイン購入ボタンを押したが、実際に現金で購入するものと認識していなかった」という。クレジットカード会社から高額請求をされているが、支払わなければならないか。

(契約当事者10歳代／男性)

事例3：出会い系サイト(SNS)

SNSで知り合った女性から出会い系サイトを紹介され、無料だったので登録した。そこで、別の女性と何度かメールのやり取りをしたら、「自分の電話番号とメールアドレスを教える」というメールが届いたが、自分はポイントを購入していないので、そのメールを見ることができない。女性は「私は自分の情報をメールで送るために8,000円分のポイントを購入した。なぜ、あなたはポイントを購入しないのか、詐欺だ」と1日に何通もメールが届き、困惑している。

(契約当事者10歳代／男性)

事例4：共同購入型クーポンサイト(約束不履行)

共同購入クーポンサイトでマッサージのクーポン券を購入した。有効期限内に予約を入れようとしたが、何度電話をしても繋がらない。ようやく予約ができ、整体院に出向くと他の予約者と二重予約になっており、施術が受けられなかった。今までの経緯から整体院に不審を感じ、解約返金を申し出たが、返金については、クーポンサイトに申し出るよう言われた。その整体院の施術者は1人で、クーポン券は500枚販売されたというが、有効期限内にクーポン券の回数分の施術を行うのは無理ではないか。クーポンサイトに返金を求められるか。

(契約当事者40歳代／女性)

8 インターネット取引に関する相談について

パソコンや携帯電話、スマートフォンなどの普及に伴い、自宅や移動先など店舗以外の場所で気軽に様々な商品やサービスの契約ができる「インターネット取引」は、通信販売の一形態として身近なものとなり、若者から高齢者まで幅広い年代層で利用されるようになった。

しかし、「代金を振り込んだのに商品が届かない」「商品が広告と違う」といったトラブルが依然として多く見られるとともに、契約相手先が見えないというインターネットの特質を悪用した詐欺的な契約や架空・不当請求のトラブルが後を絶たない。さらに、これらの被害に遭った消費者が、インターネット広告を見て、被害救済をうたう事業者と契約してしまうなどといった二次的被害も起きている。このほか、ネットオークションでのトラブルや、決済代行業者が介在したトラブルなど、インターネット取引の相談は複雑・多様化している。

インターネットの取引では、消費者はネット上で広告表示された商品について、実物に問題がないかどうかなどを確認することができない。また、購入後に広告と異なるものだったと判明したとしても、悪質な事業者の場合には、販売元と連絡が取れなかったり、連絡が取れたとしても返金に応じないなどトラブルの解決が困難となるケースもある。さらに、決済についても決済代行業者を経由する場合には、取消し等の交渉が困難となる場合が多い。

インターネットショッピングなどの取引をより安全に行うためには、契約の前に、キャンセルや返品の内容、商品が届かなかった場合の補償制度の有無について、必ず確認しておくことが重要である。また、オンライントラストマーク(※1)やプライバシーマーク(※2)などが付与されている事業者かどうかを目安にするなどの方法も有効である。さらに、代金の支払いについても、サイトで推奨するエクスローサービス(※3)の利用や、事業者などに不安を感じた場合などは、可能な限り、先払いを避けて代金引換などの同時支払いを選ぶなど、慎重に行う必要がある。そのほか、個人情報の流出にも十分注意を払い、不用意にクレジットカード番号などの個人情報を入力することは避けた方がよい。

また、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどでは、詐欺的な契約や架空・不当請求のトラブルに遭う恐れがあることから、「不用意にクリックしない」「連絡しない」「無視する」「個人情報を教えない」などの慎重な対処が必要である。

東京都では、特に注意を要するインターネット取引のトラブルについては、消費者被害情報(※4)で注意喚起を行うなど、被害の防止に努めている。

インターネット取引でトラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センターに、早めに相談してほしい。

※1:オンライントラストマーク

販売条件や表示などの表記が法律を遵守しているなど一定の基準をクリアした販売業者のホームページに与えられるマーク。

〔 詳細は、公益社団法人日本通信販売協会のホームページを参照
<http://www.jadma.org/ost/index.html> 〕

※2:プライバシーマーク

個人情報 を適正に取り扱っていると認定された企業に与えられるマーク。

〔 詳細は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のホームページを参照
<http://www.jipdec.or.jp> 〕

※3:エクスローサービス

取引の安全性を保証する仲介サービス。売り手と買い手の間に入り、買い手から購入代金を預かり、売り手が買い手に商品を配送して配達完了したことを確認した後に、購入代金を売り手に送金する。

※4:インターネット取引トラブルに関する消費者被害情報

- 「有名芸能人の悩みを聞いてほしい??」出会い系サイト内の悪質な手口に騙されないで！
(平成21年11月19日)
- 「情報商材」のトラブル急増!!インターネットで販売されるもうけ話、内職情報にご注意
(平成21年12月16日)
- 携帯で無料ゲームをしたら高額請求が！相談件数は去年の3倍超
(平成21年12月16日)
- 無料アダルトサイト等から誘導されるサイトでの架空請求にご注意!!不正プログラムをダウンロードさせるケースが増加
(平成22年8月19日)
- スマートフォンを狙った架空請求が激増!!アダルトサイトへの接続で個人情報が抜き取られ、高額な請求がきた。
(平成24年3月23日)
- インターネットを利用した旅行の申込みは、慎重に!!～外国の旅行会社の予約サイトに関するトラブルが増えています～
(平成24年6月22日)
- “詐欺被害解決”をうたう調査会社との契約は慎重に!!
(平成24年7月2日)
- 婚活サイトへの登録は慎重に！～登録後に商品勧誘されたり、迷惑メールが送信されたりといった相談が増えています～
(平成24年9月5日)

〔 詳細は、東京都ホームページ「東京くらしWEB」参照
<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp> 〕