

平成27年4月23日

独立行政法人国民生活センター

アダルトサイトの相談が年間で10万件を突破！

近年、全国の消費生活センターに寄せられる商品・サービス別の相談件数をみると、アダルトサイトに関する相談が1位となっていますが、2014年度には、ついに過去最多の10万件を超える相談が寄せられました。

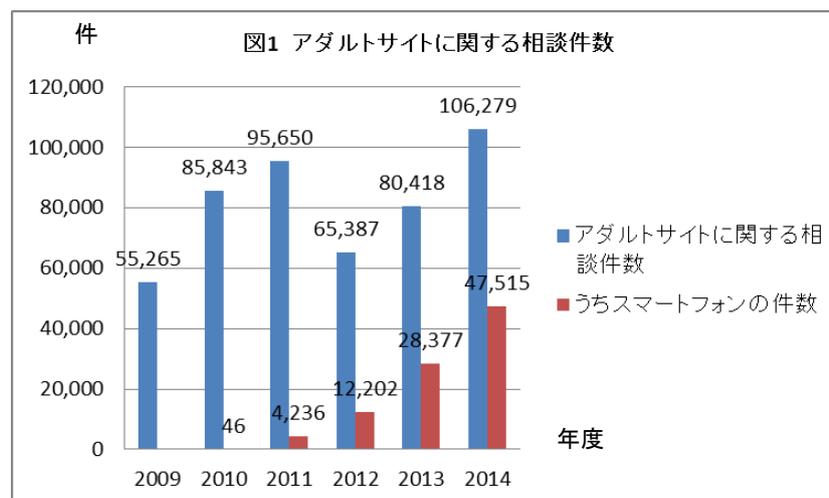
相談をみると、「有料だという認識がないままサイトを見ていたところ、突然、料金の請求画面が表示された。支払わなければならないか」等、業者に支払う前の相談が多くみられます。しかし最近では、スマートフォンでサイトを閲覧してトラブルとなるケースも目立ち、「業者の問い合わせ先に電話をしたら、支払うよう強く言われたので、焦って支払ってしまった」等のように実際に被害が出ているケースも少なくありません。さらに、契約当事者の属性を分析してみると、男女を問わず相談が寄せられており、最近では60歳以上の消費者からの相談も増えています。

そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、気を付けるよう消費者に対し注意を呼び掛けます。

1. PIO-NET¹における相談件数等

(1) 相談件数の増加

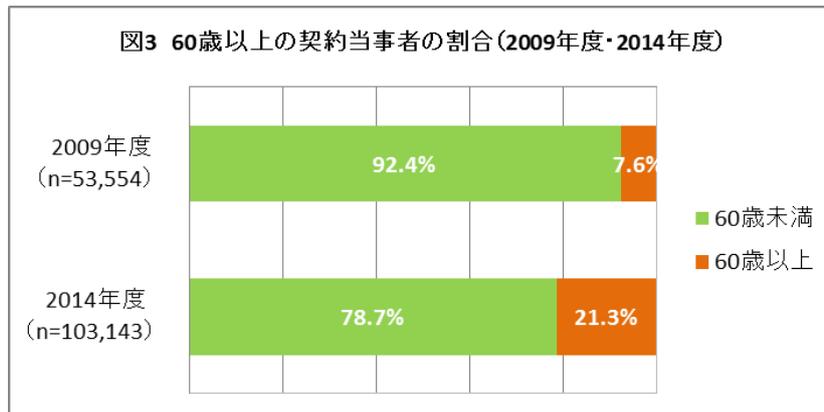
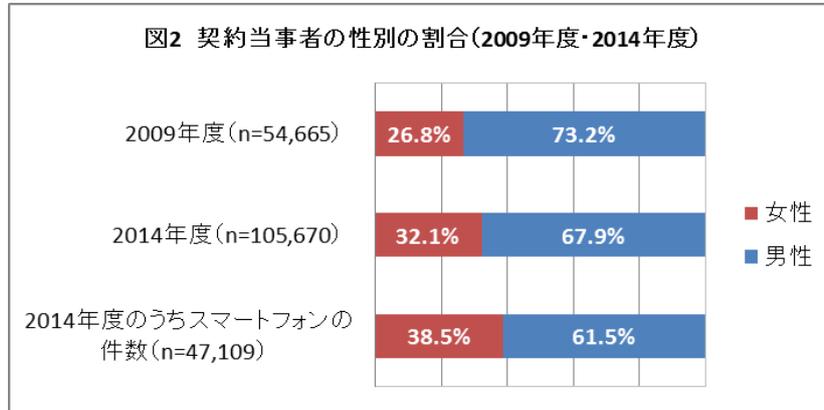
アダルトサイトに関する相談は、毎年大変多く寄せられていて、2014年度には10万6,279件となり、過去最高の相談件数となっています（図1）。



¹ 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。本資料の相談件数は、2015年4月7日までに登録されたデータで、不明等を除いて集計。

(2) 契約当事者の属性の広がり

契約当事者の性別割合をみると、2009年度は男性が73.2%、女性が26.8%であったのに対して、2014年度は男性が67.9%、女性が32.1%と5年前と比較すると女性の割合が伸びています。特にスマートフォンの利用時における女性の割合は38.5%と高くなる傾向がみられます(図2)²。加えて、2009年度と比較して2014年度では60歳以上の方からの相談の割合が7.6%から21.3%と高くなる等、年代の広がりもみられます(図3)。



(3) 既払いの相談件数の増加と平均既払い金額の高額化

お金をすでに支払ってしまったという相談³が増加しており、1件当たりの平均既払い金額も高額化しています(図4)。2014年度の1件当たりの平均既払い金額は約27万円で、相談件数は3,802件となっています。



² スマートフォンのアダルトサイトの相談件数とは、アダルトサイトの相談のうち、さらに「携帯電話」に区分されたものの中からスマートフォンからアクセスしたと判別ができたものの集計である。

³ 既払い金額が1円以上だった相談。

2. 相談事例

【事例1】アダルトサイト業者から次々に利用料を請求され、高額な料金を支払ってしまった

「有料アダルトサイトの利用料が払われていない」というメールがスマートフォンに届いた。驚いて、サイト業者に電話したところ、「昨年9月末に登録されている」と言われた。

その頃、アダルトサイトに登録になったという表示が出たことがあったので、その時のことかと思ってしまった。業者から「25万円払ってくれば翌日保険が適用になるので返せる」と言われ振り込んだ。翌日、同じ業者から「3サイト登録されているが、ここも保険が使えるので75万円払ってくれ」と言われ振り込んだ。その翌日、「保険の手続きをしていたら違う会社からも請求があった」と言い、銀行で振り込むことができないようになっていて90万円を何回かに分けて口座に振り込むよう指示された。銀行で振り込んでいると銀行の人が不審に思ったのか、「大丈夫ですか」と聞かれたが、支払わなければならないとパニックになっていて「大丈夫」と答えてしまった。振り込み先は個人名だった。そのような保険は本当にあるか、だまされたのだろうか。

(受付年月：2015年1月 契約当事者：30歳代 女性 給与生活者 愛知県)

【事例2】タブレット端末で歌手の動画を見ようとしたら、アダルトサイトに登録された

昨日、自宅でタブレット端末を使って、インターネットを見ていた。歌手の動画を見ようと、動画サイトをタップしたつもりが、表示された18歳以上かを確認する年齢確認ボタンをタップしてしまった。すると、突然、アダルトサイトの会員登録完了の画面が表示された。

よく見ると「誤操作の方は24時間以内に連絡するように」との表記があったので、その連絡先の電話番号に自宅の固定電話から電話をして、「誤作動なので取り消してほしい」と伝えた。しかし、業者からは「すでに登録は完了している。180日間は利用料金が無料だが、登録費用9万9,000円の支払い義務がある」と言われた。そこで、支払い先を尋ねたところ、「教えられない」と言われ、不審に思い電話を切った。個人情報の取得が目的だろうか。警察に電話で相談したら、「支払わずに様子を見るように、今後、業者からの電話には出ないように」と言われた。このような対応でよいだろうか。

(受付年月：2015年3月 契約当事者：60歳代 男性 給与生活者 福島県)

【事例3】アダルトサイトを見ていたら、請求画面の表示と同時にシャッター音がした

スマートフォンで無料のサイトと思ってアダルトサイトを見ていた。しかし、「再生ボタン」をタップすると、突然、カメラのシャッター音がして、「有料登録が完了しました。ありがとうございます。料金は10万円です」という画面が表示された。

電話番号や名前などの個人情報は一切入力していない。学校の授業で教わったワンクリック詐欺だと思う。画面が請求画面になってしまったので、それまで見ていたサイト名や業者名はわからない。有料だと思っていなかったもので、支払いたくない。今後、どのように対応すればよいか。

(受付年月：2014年9月 契約当事者：10歳代 男性 学生 山形県)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 無料だと思っても、料金を請求されることがあるので、不用意にアクセスしない

アダルトサイトには、不用意にアクセスしないようにしてください。自分で「無料」という言葉を入れて検索したからといって、必ずしも無料サイトであるとは限りません。また、別のサイトや広告等からアダルトサイトに誘導される場合もみられます。

最近の相談事例では、1回のクリック等ですぐに登録になるのではなく、年齢の確認や利用規約への同意が求められるなど、何回かのプロセスを経て登録になるケースが多くみられます。利用規約等への同意を求める表示や、「はい」「いいえ」のボタンがあるとき、再生ボタンを複数回押させるとき等は、有料であることが多いようです。

(2) 業者に決して連絡しない

料金の請求画面を表示させる際、IPアドレスやスマートフォンの個体識別番号等が表示されることがあります(図5)が、それによって業者が消費者の名前や住所、連絡先等を特定しているわけではありません。また、新たな手口として事例3のように「請求画面が表示されると同時にスマートフォンからシャッター音が鳴り、写真を撮られてしまったのではないかと不安だ」等というケースもみられますが、サイトの閲覧だけでは音を出すことができても、スマートフォンのカメラ機能を制御したり、撮影した写真を業者に送信したりすることはできませんので、あわてる必要はありません。

請求画面等には、請求金額とあわせて「退会はこちら」「誤操作の方はこちら」等というボタンが用意されていますが、押しはけません。これらのボタンを押すと、電話やメールで連絡するよう仕向けられますが、連絡してしまうと、業者から請求を強く求められるだけでなく、消費者の電話番号や名前等、個人情報を業者に教えてしまうことにもつながります。個人情報の取得だけを目的にしている業者もいることが予想されます。特にスマートフォンを利用している場合、すぐに電話発信やメール送信ができ、業者につながってしまいます。決して業者に連絡しないようにしてください。

図5 スマートフォンに表示される請求画面(イメージ例)



(3) お金は支払わずに、最寄りの消費生活センター等に相談する

身に覚えのない請求をされ、請求内容に納得できない場合には、あわてて支払ってはいけません。業者に支払ってしまうと、トラブルに気付いて返金を求めようにも連絡がつかない等、お金を取り戻すことは困難です。まずは、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ⁴で情報を収集し、落ち着いて対処することが重要となります。それでも、不安に思った場合には、業者に連絡をとったり、支払ったりせず、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

4. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課
- ・ 内閣府消費者委員会事務局
- ・ 独立行政法人情報処理推進機構

⁴ <独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページより>

- ・ IPA 情報セキュリティ安心相談窓口 (<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>)
- ・ 2015年4月の呼びかけ「スマートフォンでのワンクリック請求の新しい手口にご用心」
(<http://www.ipa.go.jp/security/txt/2015/04outline.html>)
- ・ 2014年6月の呼びかけ「登録完了画面が現れても、あわてないで！」
(<http://www.ipa.go.jp/security/txt/2014/06outline.html>)