

平成 26 年 12 月 11 日

「ネット取引なんでも 110 番」の結果報告（速報版）と 被害の実態と相談現場からみた意見

（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
消費者相談室 副室長 大谷 聖子

1. 「ネット取引なんでも 110 番」～ネット通販・ネットオークション・SNS サクラサイト・アフィリエイト・などなど～ の結果報告（速報版）

実施状況

日 時	平成 26 年 11 月 8 日（土）、9 日（日）	午前 10 時 ～ 午後 4 時
場 所	東日本支部	電話番号 03-3400-1103
	西日本支部	電話番号 06-4790-8110
相談方法	電話 及び FAX	（東京のみ 03-6434-1161）
主 催	（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）	

相談概要

11 月 8 日（土）9 日（日）の 2 日間の相談受付件数は東京・大阪合計で 141 件でした。今回、「ネット取引なんでも 110 番」と題して行った相談では、法の隙間を狙ったような新たなトラブルの相談も寄せられました。

中でもインターネットを巡るトラブルは、通信販売をはじめとして、ネットオークション、人の善意に付け込むサクラサイト、また、一部の“儲かります”情報に踊らされる悪質なアフィリエイトなど、あの手この手の新たな手法で消費者被害を惹起しています。

特に、若者から高齢者まで利用が急増しているネット通販において、ブランドのアウトレットショップだと思い、申し込んで支払いをしたが商品が届かない。日本のサイトだと思ったが、海外から模倣品が届いたという相談が多く寄せられ、ネット通販を利用する際の注意喚起を、もっと有効に消費者に届けることが大切だと思いました。

また、親のクレジットカードを無断で子供が利用し、オンラインゲームを利用して、高額請求を受けたなど、子どもの消費者教育の必要とともに、クレジットカードのセキュリティの問題等についても対策が必要と思われました。

一方、SNS の広告で勧誘されたバイナリーオプションなど、新たな金融商品の取引もあり、全てのネット取引において、消費者が安易にネット情報だけを鵜呑みにして、次々と新たなトラブルが発生している現状が伺われました。

しかもインターネット上での取引における決済手段の電子化・多様化が進み、契約の流れがつかみにくくなっています。

今回の相談でも、ネット上でクレジットカードナンバーを入力したものの、どこに支払ったか明確にならず、相談員が苦慮する場面も多く、聞きとりに時間がかかりました。

ネット取引に利用されている決済手段の複雑な仕組みを、消費者も理解できずにいる状況が明らかになりました。

「ネット取引なんでも 110 番」で受けた相談事例

1【 SNS を通して出会い系サイトの登録にプリペイド型電子マネーで払ったが返金してほしい】

SNS からきたダイレクトメッセージに連絡したところ、出会い系サイトへの登録を求められた。その時「登録料は立て替えてほしい、登録確認後必ず 1 時間以内に返金する」と言われて、コンビニに行き指定されたプリペイドカードの予約番号で支払い登録した。その後もいろいろな理由で請求があり、次々と相手から知らせてきた予約番号で支払った。入金後返金されない。(40 代：男性)

2【 ネット通販でブランドスポーツシューズを申し込んだが商品が届かない 】

3 週間前にネット通販でブランドスポーツシューズを申し込んだ。3000 円と安く表示されていたので、ネット表示の日本語がおかしく振込先が外国人名義で違和感があったが、代金を振り込んでしまった。3 週間たっても商品が送られてこずメールを送信しても返信が全くない。(40 代：女性)

3【スマートフォンで購入した航空券。性別間違いだけで手数料を請求された】

航空会社の HP から、家族で海外旅行するために航空券を申し込んだ。代金はクレジットカードで支払ったが、届いた確認メールで、娘の性別を間違って選択したことが分かった。慌てて性別変更の申し入れをしたら、「性別変更するには手数料 5 千円が必要」と言われた。性別変更だけに 5 千円の手数料は納得できない。(40 代：男性)

4【無料通話アプリに不正ログインしたメッセージで、電子マネーを騙し取られた】

スマートフォンの無料通話アプリで「友達登録」をしている友人のアカウントから、「仕事で忙しいので、電子マネーのプリペイドカードを買うのを手伝って」というメッセージが届いた。コンビニでプリペイド型電子マネーを購入して、ネット決済用の数字を写真に撮って送った。後刻、友人のアカウントを不正利用した別人に騙されたことが分かった。返金は困難だろうか。(30 代：女性)

5【ネット広告に応募し、高額な内職の契約を勧誘された】

ネットをみて本の広告文作成のアルバイトに採用され練習として2通の広告文を書いた。事業者から電話があり、大変反響があったので、ウェブライターとして広告文を書いてみないかと誘われた。「スポンサーの著作権料として39万円かかるが、あなたの書いた紹介文を見た人が、本を購入したら購入代金の20%があなたの報酬になる。成功報酬制なので39万円払っても2週間くらいで元が取れる。」と言われた。誘導されたサラ金で39万円借りて即、振り込んだ。事業者は更にサラ金から借りるよう勧め逡巡しているとカードを作るだけでいいという。おかしい話だ。(40代：女性)

6【送料無料のネット通販を利用したのに、返品したら送料を請求された】

大手通販モールのサイトで、送料無料でブラウスを購入した。サイズが合わず返品を申し出たら、往復の送料を請求され、仕方なく支払ったが納得できない。(30代：女性)

7【 ネットのクーポンで洗濯パックを利用したが仕上がりに納得できない 】

ネットに10点4000円の洗濯パックの割引クーポンを見つけて利用した。女性用スーツや男性用のジャケットを出したが、上着のそで口とポケット上部が裂け、プレスずれがあった。業者に連絡したが、約束通り対応されず、やっと連絡が取れたら、スーツの経年劣化、運送業者が傷をつけたと主張し責任を取らない。(30代：男性)

8【初期設定されていない新品のスマートフォンをオークションサイトで落札したが、初期設定済みのスマートフォンが届いた。】

オークションサイトが用意している推奨決済サービスを利用した。届いたスマートフォンは既に初期設定されてSIMロックされており、自分のSIMカードが使えない。出品者に苦情を言うと、商品到着後に私が初期設定したと言い、埒があかない。商品到着後14日経つとオンライン用銀行口座から自動的に出品者に代金35000円が振り込まれてしまう。オークションサイトに苦情を言っても、個人間で解決せよと、対応してくれない。(40代・男性)

9【未登録業者が販売したバイナリーオプション取引を解約したい】

本年6月ごろ、SNSの広告で知ったバイナリーオプション取引に興味を持ち申し込んだ。クレジットカード決済で数十回投資したが一度も儲かることなく預け金の出金にも応じてもらえなかった。40万円の損失を出したが、その後不審に思い調べたら、金融庁が警告している未登録業者ということが分かった。決済代行業者に返金交渉して全額返金された。同様の被害者が多いと思われるので情報提供したい。(40代・女性)

10【10歳の息子が母親のカードを使ってオンラインゲームで高額請求を受けた】

クレジット会社より高額請求の連絡を受けた。利用状況を調べたら、10歳の息子がゲーム機からオンラインゲームのソフトやアイテムを購入し、母親のクレジットカードのパスワードを推測して入力したら使えたらしい。パスワードは2つあったが、以前使った際に記憶していたものと、息子の名前を入れたら使えたという。パスワードを息子の名前にしていたことは迂闊であったが、何とか契約を取り消せないか。（40代・女性）

11【オークションサイトの登録を解約したいが連絡先が分からない】

10年以上前にネットオークションサイトへ入会し、毎月300円支払ってきた。しかし現在は全く利用していないので解約したいが、連絡先が分からない。クレジットカードで引き落とされているので今後の引き落としを止めたいが、解約できるパソコン画面に行き着かない。オークションサイトを利用するIDは削除してしまいわからない。どうしたら解約できるか。（50代・女性）

12【先ほど夫がアダルトサイトから高額な請求を受けたが、支払うべきか】

先ほど、夫が自分のパソコンからアダルトサイトの画面をクリックして30万円の請求画面になった。驚いて自宅の電話からサポートセンターに連絡したが、相手は出なかった。有料との告知がなくて、ワンクリックしただけなのに払わなければならないか。放置したら取立人が自宅に来ないだろうか。（70代・女性）

ネット取引なんでも110番 速報集計

相談日：平成26年11月8日、9日

(1)相談受付件数

相談件数	件
8日	83
9日	58
合計	141

(2)相談区分

	相談内容	件
1	苦情	132
2	問い合わせ	8
3	その他	1
	合計	141

(5)契約金額

	金額	件
1	～5千円	35
2	～1万円	13
3	～5万円	27
4	～10万円	21
5	～30万円	7
6	～50万円	6
7	～100万円	4
8	～300万円	0
9	300万円以上	1
10	不明・無関係	27
	合計	141

(3)相談者の属性

①性別

性別	件
男性	57
女性	84
団体	0
不明	0
合計	141

②年代別

年代別	件
10代	1
20代	9
30代	22
40代	39
50代	37
60代	24
70代	8
80代以上	1
不明	0
合計	141

③職業別

	職業別	件
1	給与所得者	70
2	自営・自由業	15
3	家事従事者	30
4	学生	2
5	無職	20
6	企業・団体	0
7	不明	4
	合計	141

(4)販売方法

販売購入形態	件
1.訪問販売	1
2.キャッチ	0
3.アポ	1
通信販売	123
4.ネット取引	120
5.その他通販	3
6.電話勧誘販売	5
7.マルチ	0
8.その他無店舗	1
9.不明・無関係	10
合計	141

(6)支払方法Ⅰ

	支払方法Ⅰ	件
1	現金	78
-	販売信用	26
2	自社割賦	0
3	包括信用	7
4	2か月以内	18
5	個別信用	0
6	リボルビング払い	1
7	その他	0
8	借金契約	3
9	不明・無関係	34
	合計	141

(7)110番専用項目・取引内容

種類	件
①ネット通販	66
②ネットオークション	12
③出会い系・サクラサイト	7
④不当請求・架空請求	21
⑤デジタルコンテンツ	6
⑥オンラインゲーム	5
⑦アフィリエイト・ドロップシッピング	1
⑧サイドビジネス	1
⑨投資関連(バイナリーオプション)	2
⑩不動産関連	1
⑪教室・専門学校	0
⑫通信関連(プロバイダ・ケーブルTV)	9
⑬その他	10
合計	141

ネット取引中の支払方法

	支払方法Ⅰ	件
1	現金	70
-	販売信用	26
2	自社割賦	0
3	包括信用	4
4	2か月以内	18
5	個別信用	0
6	リボルビング払い	0
7	その他	0
8	借金契約	1
9	不明・無関係	27
	合計	120

ネット取引中の専用項目・取引内容

種類	件
①ネット通販	63
②ネットオークション	12
③出会い系・サクラサイト	6
④不当請求・架空請求	20
⑤デジタルコンテンツ	6
⑥オンラインゲーム	5
⑦アフィリエイト・ドロップシッピング	1
⑧サイドビジネス	1
⑨投資関連(バイナリーオプション)	2
⑩不動産関連	1
⑪教室・専門学校	0
⑫通信関連(プロバイダ・ケーブルTV)	3
⑬その他	0
合計	120

越境取引中の販売方法

販売購入形態	件
ネット取引	18
不明	1
合計	19

越境・ネット取引中の支払方法

支払方法	件
現金	14
包括信用	1
2か月以内	3
合計	18

相談内容別(多い順)

内容キーワード	件数	内容キーワード	件数
パソコン	65	携帯電話	8
契約・解約	54	未成年者契約	8
スマートフォン	45	SNS	7
詐欺	38	無断契約	6
返金・補償	34	強引	6
連絡不能・所在不明	32	クレーム処理	6
商品未着	29	説明不足・不告知	5
不当請求	21	名義貸し・冒用、不正利用	5
外国	19	ゲーム機	3
約束不履行	18	クーリング・オフ	3
プライバシー	16	二次被害	3
高価格・料金	15	無料商法	3
問題表示・問題広告	14	難解	3
虚偽説明・不实告知	11	注文品違い	3
個人間売買	10	誤解・勘違い	3
接客対応全般	10	手数料・送料	3

越境・ネット取引中の外国名

外国名	件
中国	7
フィリピン	2
イギリス	1
インド	1
シンガポール	1
ナイジェリア	1
ロシア	1
不明	4
合計	18

※数字は速報の数字であり、最終報告書では変更になる可能性があります。

2、被害の実態と相談現場からみた意見

消費者は、ネット取引等でトラブルにあってはじめて、決済代行業者が介在することや、アクワイアラーが存在することなどを知らされます。このような複雑な決済手段の仕組みについて消費者は全く知らないのが現状です。（請求時書面・利用明細の表示の工夫ができないでしょうか？）

トラブル解決のためには、イシューアであるクレジットカード会社の積極的な関与が必要ですが、現状では、解決に向けて積極的に調査・関与するイシューアは少なく、決済代行業者等に丸投げしている状況が伺えます。消費者保護の観点からいえば、責任の所在を明確にし、イシューアを含めた、アクワイアラーや決済代行業者に加盟店管理義務等を課して欲しいと思います。

また、消費者は自分の契約した販売店がどのクレジットカード会社の加盟店になっているのか等は全くわかりませんし、見えません。トラブル発生時に情報が寄せられるのはイシューアにですが、その情報をもとにきちんとした調査等が行われているのかは、消費者にはわかりません。加盟店契約時だけでなく、苦情発生時の加盟店調査義務を明確にして課し、消費者から寄せられた情報が流れるようにして欲しいと思います。

加えて、マンスリークリアのカード決済において支払停止の抗弁の接続も検討して欲しいと思います。現在、イシューアの対応は様々ですが、法規制がないことを理由に、支払いを止めてくれないカード会社も多く見られます。自主規制等に頼るのではなく、抗弁の接続があると、トラブルの解決につながります。前向きな検討をお願いしたいと思います。

以 上