

## 「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。

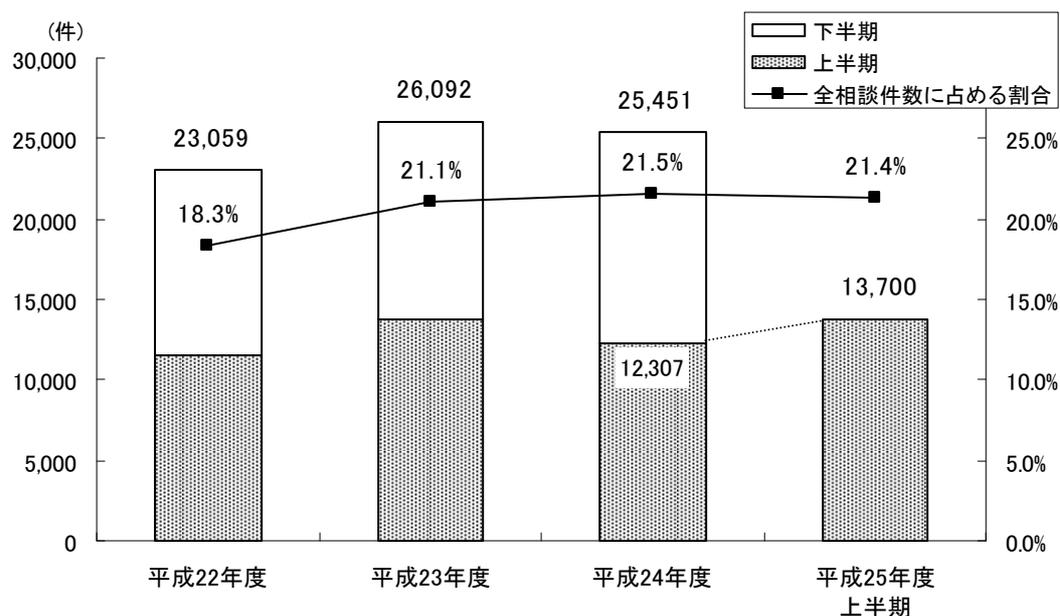
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた、インターネット取引に関する相談(以下「インターネット取引相談」という。)について、その特徴と傾向を分析する。(※)

### 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22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24年度の相談件数は25,451件と、前年度と比べて2.5%の減少であった。平成25年度上半期は、前年同期(12,307件)と比べ11.3%の増加となった。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年度以降は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に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22年4月～平成25年9月の相談データ  
(平成25年度上半期のデータは平成26年1月1日現在の登録分)

## 2 契約当事者属性

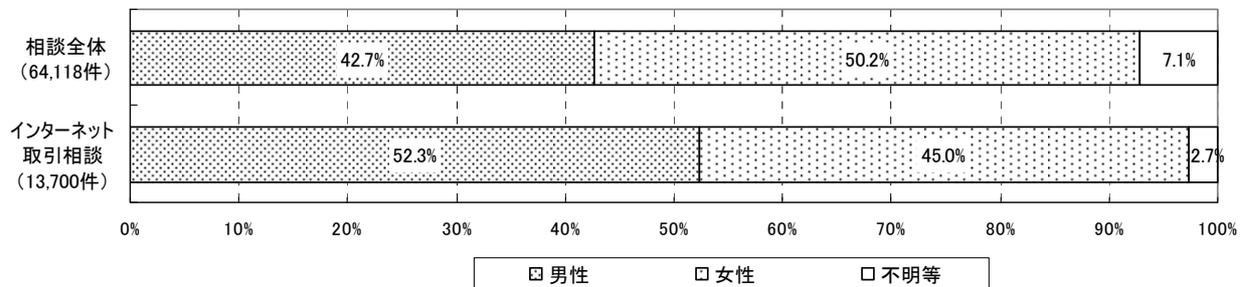
平成25年度上半期におけるインターネット取引相談の契約当事者属性について、性別・年代別・職業別に、相談全体と比較したものが「図-2」「図-3」「図-4」である。

性別では、男性が52.3%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。

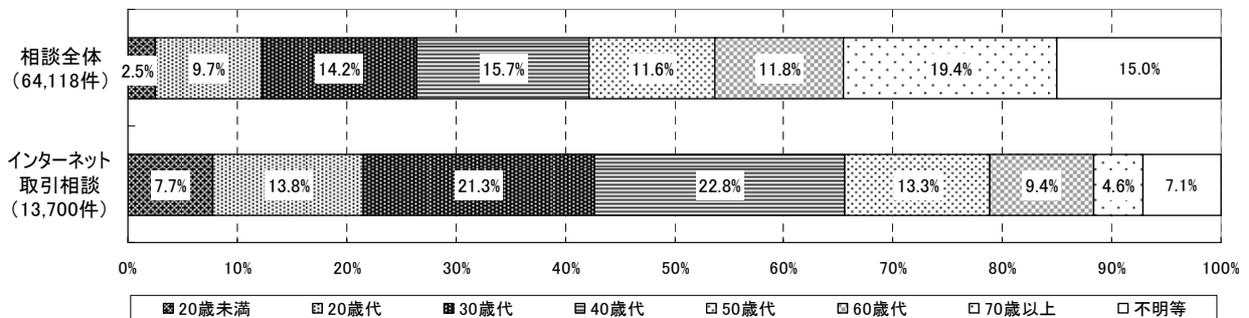
年代別では、最も多いのが40歳代の22.8%、続いて30歳代の21.3%、20歳代の13.8%となっている。相談全体と比較すると、60歳以上の高齢者の割合が少ない。

職業別では、最も多いのは給与生活者であり、全体の半数を占める。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。

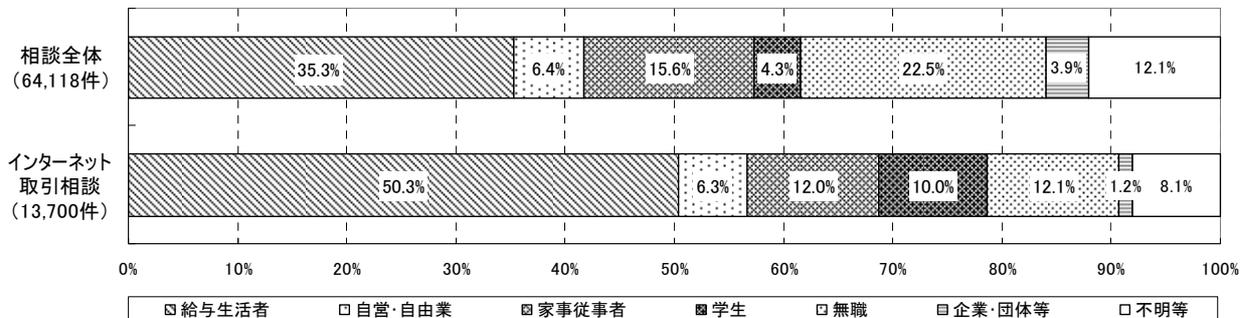
【図-2】 性別割合(平成25年度上半期)



【図-3】 年代別割合(平成25年度上半期)



【図-4】 職業別割合(平成25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25年度上半期の商品別、役務別に相談件数の上位10位を示したものが「表-1」「表-2」である。

商品別では、いずれの年度も「パソコンソフト」「ハンドバッグ」「婦人靴」が上位を占めており、件数も増加傾向にある。

平成25年度上半期は「運動ぐつ」「腕時計」「帽子」やサングラス等の「身の回り品その他」などの被服類やダイエットサプリメント等の「他の健康食品」が上位にあがっている。

「パソコンソフト」では、「パソコンの画面に警告表示がされ、『エラーが無くなりパソコンが軽くなる』などと推奨されたソフトを購入したが、購入後にインターネットで検索したら詐欺まがいのソフトだとわかったので解約したい」といった相談が多い。

「運動ぐつ」「婦人靴」「ハンドバッグ」「財布類」「腕時計」などの被服類では、「商品を注文し、代金を振込んだが商品が届かない」「注文したものと違う粗悪品が届いた」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多い。「他の健康食品」では、「SNSの広告バナーで見たダイエットサプリメントのお試し版を購入したつもりが、定期購入になっていた。キャンセルしたいが連絡がとれない」といった相談が目立つ。

役務別では、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全体の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。このほか、「役務その他サービス」「航空サービス」「ホテル・旅館」「海外手配旅行」が上位を占めている。「役務その他サービス」では、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。「航空サービス」「ホテル・旅館」「海外手配旅行」では、「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ようとしたが、解約不可と言われた」といった相談が多い。

平成25年度上半期は「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」が上位にあがっている。「エステティックサービス」は、「スパの利用券を共同購入型クーポン型サイトで購入していたが、倒産したので未利用分を返金して欲しい」といった相談が多く寄せられたためである。「フリーローン・サラ金」は、「インターネットで検索して見つけた金利の安い金融業者に融資を申し込んだ。事前に保証金を振り込んだが、融資が実行されなかった」などのヤミ金融に関する相談が増加している。

【表-1】 インターネット取引 商品別 上位10位

(単位:件)

	平成22年度 (4,951件)		平成23年度 (6,045件)		平成24年度 (6,467件)		平成25年度上半期 (4,523件)	
1	パソコンソフト	184	パソコンソフト	204	パソコンソフト	279	運動ぐつ	317
2	デジタルディスクソフト	160	デジタルディスクソフト	193	ハンドバッグ	255	パソコンソフト	268
3	婦人靴	130	婦人靴	177	婦人靴	253	ハンドバッグ	206
4	ハンドバッグ	110	ハンドバッグ	152	財布類	178	財布類	162
5	ノートパソコン	79	保健衛生品その他	138	デジタルディスクソフト	169	腕時計	139
6	テレビジョン	76	ミネラルウォーター	117	運動ぐつ	164	婦人靴	102
7	他の健康食品	67	他の健康食品	110	腕時計	142	身の回り品その他	86
8	婦人コート	65	ノートパソコン	95	婦人コート	98	デジタルディスクソフト	74
9	携帯電話	64	腕時計	87	ノートパソコン	87	帽子	52
10	単行本	63	婦人コート	76	紳士上着	83	他の健康食品	76

【表-2】 インターネット取引 役務別 上位10位

(単位:件)

	平成22年度 (18,102件)		平成23年度 (20,034件)		平成24年度 (18,971件)		平成25年度上半期 (9,166件)	
1	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	15,971	デジタルコンテンツ	7,430
2	他の内職・副業	149	役務その他サービス	210	役務その他サービス	252	役務その他サービス	154
3	役務その他サービス	148	コンサート	155	航空サービス	163	エステティックサービス	146
4	他のネット通信関連サービス	129	他の内職・副業	113	コンサート	150	他のネット通信関連サービス	109
5	コンサート	97	他のネット通信関連サービス	104	他のネット通信関連サービス	147	コンサート	76
6	海外手配旅行	96	ホテル・旅館	102	ホテル・旅館	129	航空サービス	76
7	航空サービス	96	海外手配旅行	102	教養・娯楽サービスその他	120	ホテル・旅館	57
8	教養・娯楽サービスその他	74	教養・娯楽サービスその他	86	海外手配旅行	119	モバイルデータ通信	51
9	ホテル・旅館	56	航空サービス	86	他の内職・副業	90	教養・娯楽サービスその他	51
10	携帯電話サービス	52	引越	73	モバイルデータ通信	80	フリーローン・サラ金	43

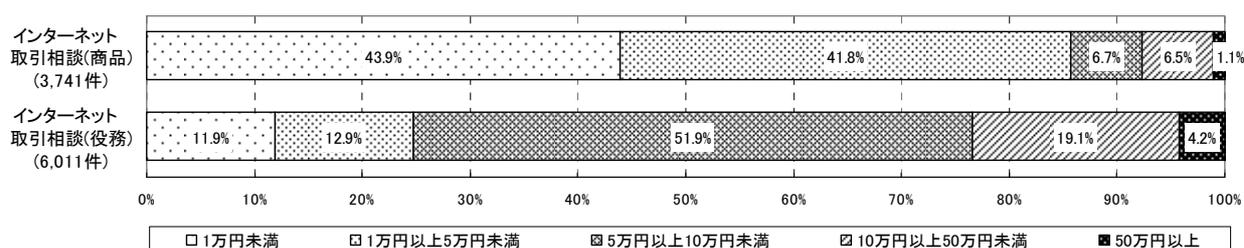
#### 4 契約購入金額

インターネット取引相談について、平成25年度上半期における契約購入金額の割合を商品と役務別でそれぞれ示したものが「図-5」である。

契約購入金額の割合を見ると、商品では、「1万円未満」が最も多く、43.9%を占める。これは、契約購入金額1万円未満の相談が過半数を占める「運動ぐつ」「パソコンソフト」等の相談が多いためである。役務では、「5万円以上10万円未満」が最も多く、51.9%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が多いためである。

なお、平成25年度上半期における平均契約購入金額は、相談全体の商品では139万円、役務では173万6千円であるのに対し、インターネット取引相談の商品では4万8千円、役務では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25年度上半期)



※不明等を除く

## 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25年度上半期の内容キーワード別相談件数を商品と役務でそれぞれ上位10位まで示したものが「表-3」「表-4」である。

商品では、いずれの期間も「解約一般」「返金」「連絡不能」が最も多い。これは、「インターネット上の広告をきっかけに通販サイトで購入した商品が注文したものと違うので、解約、返金してほしいが、事業者と連絡が取れない」といった相談が多く寄せられたためである。また、平成25年度上半期では、「商品未着」「中華人民共和国」「詐欺」「偽物」が順位を上げている。これは、「商品の代品を振り込んだが、商品が届かない」「ブランド物の偽物と思われる商品が中国から送られてきた」といった相談が多く寄せられたためである。

役務では、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。また、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。平成25年度上半期は「解約一般」「返金」が順位を上げている。これは、「格安航空会社のサイトから航空券を予約後、キャンセルを申し出たが返金されない」といった相談が増加したためである。

【表-3】 インターネット取引(商品) 内容キーワード 上位10位 (単位:件)

	平成22年度 (4,951件)		平成23年度 (6,045件)		平成24年度 (6,467件)		平成25年度上半期 (4,523件)	
1	解約一般	1,924	解約一般	2,315	解約一般	2,551	解約一般	1,546
2	返金	1,331	返金	1,721	返金	1,968	返金	1,405
3	連絡不能	732	連絡不能	1,025	連絡不能	1,317	連絡不能	1,197
4	電子広告	718	電子広告	936	電子広告	1,143	商品未着	968
5	商品未着	527	商品未着	664	商品未着	908	電子広告	812
6	約束不履行	483	約束不履行	611	約束不履行	735	中華人民共和国	644
7	クレーム処理	471	クレジットカード	599	交換	634	詐欺	538
8	クレジットカード	413	クレーム処理	599	クレーム処理	621	約束不履行	502
9	交換	391	交換	528	クレジットカード	591	交換	434
10	他の接客対応	340	他の接客対応	449	中華人民共和国	574	偽物	382

(複数選択項目)

【表-4】 インターネット取引(役務) 内容キーワード 上位10位 (単位:件)

	平成22年度 (18,102件)		平成23年度 (20,034件)		平成24年度 (18,971件)		平成25年度上半期 (9,166件)	
1	不当請求	13,018	不当請求	14,301	不当請求	12,796	不当請求	5,969
2	ポルノ・風俗	8,866	ポルノ・風俗	10,465	ポルノ・風俗	7,066	ポルノ・風俗	4,119
3	高価格・料金	2,806	高価格・料金	3,047	高価格・料金	2,359	高価格・料金	1,334
4	無料商法	1,989	無料商法	1,733	迷惑メール	2,172	解約一般	1,047
5	嫌がらせ	1,865	解約一般	1,678	解約一般	1,945	迷惑メール	864
6	解約一般	1,536	迷惑メール	1,542	無料商法	1,500	無料商法	832
7	未成年者契約	1,349	未成年者契約	1,428	電子広告	1,484	返金	783
8	プライバシー	1,292	返金	1,410	返金	1,479	電子広告	781
9	電子広告	1,196	プライバシー	1,399	プライバシー	1,439	未成年者契約	685
10	返金	1,151	電子広告	1,393	詐欺	1,172	プライバシー	645

(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

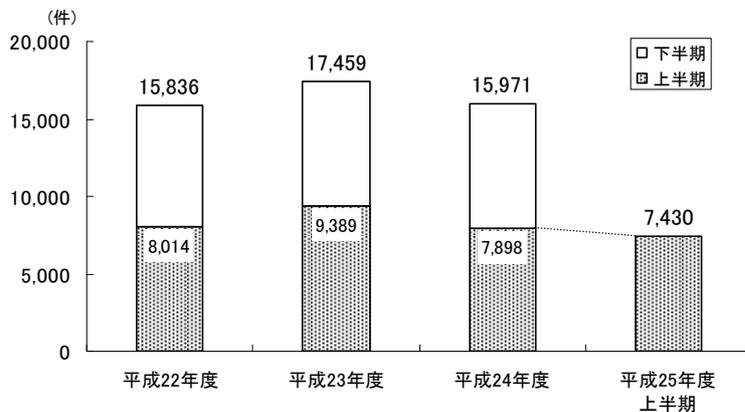
インターネット取引相談において、最も多い「デジタルコンテンツ」の相談件数の推移を示したものが「図-6」である。平成24年度は前年度と比べて8.5%の減少で、平成25年度上半期は、前年同期(7,898件)と比べ5.9%の減少であり、若干落ち着きを見せている。

「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25年度上半期の相談件数の上位5位まで示したものが「表-5」である。

いずれの年度も「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ一般」「出会い系サイト」の相談が上位を占めており、多くの相談が寄せられている。

「アダルト情報サイト」では、「アダルトサイトにアクセスし、年齢認証をただ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。「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平成24年度に急増し、平成25年度上半期においても多くの相談が寄せられている。「出会い系サイト」では、「覚えのない出会い系サイトから登録完了とのメールが届き、退会手続きをしたが手数料を請求された」といった相談や、「お金をもらって欲しいというメールが届いたのをきっかけに出会い系サイトに登録し、ポイントを購入してお金を受け取るためのやり取りを続けるうちに高額な請求となった」といった相談が多い。「オンラインゲーム」は、「まだ未成年の子供が、有料アイテムを親のクレジットカードで購入してしまい、高額の請求がきた」といった相談が目立つ。

【図-6】 デジタルコンテンツ 件数推移



【表-5】 デジタルコンテンツ 商品・役務別上位5位

(単位: 件)

	平成22年度 (15,836件)		平成23年度 (17,459件)		平成24年度 (15,971件)		平成25年度上半期 (7,430件)	
1	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	7,434	アダルト情報サイト	4,328
2	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	3,945	デジタルコンテンツ一般	1,277
3	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	2,032	出会い系サイト	741
4	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	1,685	他のデジタルコンテンツ	708
5	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	672	オンラインゲーム	328

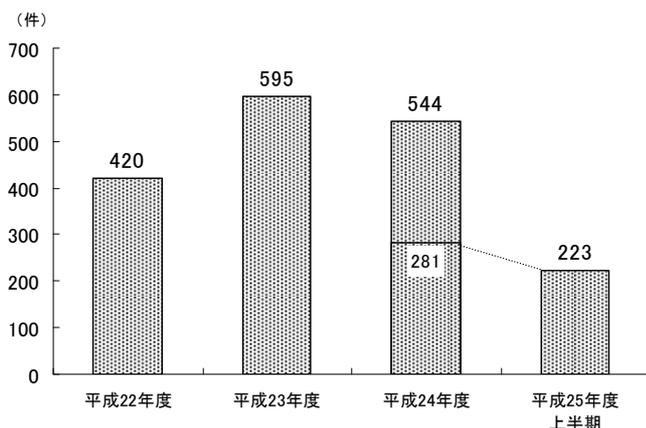
## (2) SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)

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22年度以降急増し、平成23年度以降は年間500件台の相談が寄せられている。平成25年度上半期は、前年同期(281件)と比べて20.6%の減少であった。

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割を超える。

SNSが関連する相談について、平成24年度及び平成25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」「不当請求」「解約一般」「返金」のキーワードが上位を占めているほか、平成25年度上半期は「無料商法」「商品未着」が上位にあがっている。相談内容では「SNSサイトで知り合った友人から『無料で利用できる』と他のサイトを紹介されたが、やり取りを続ける途中で有料となり、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



【表-6】 SNSが関連する相談  
内容キーワード 上位10位

	平成24年度(544件)	平成25年度上半期(223件)
1 不当請求	136	解約一般 65
2 詐欺	125	返金 54
3 返金	95	詐欺 49
4 解約一般	95	不当請求 47
5 高価格・料金	80	電子広告 34
6 プライバシー	74	連絡不能 30
7 クレジットカード	70	高価格・料金 29
8 迷惑メール	67	無料商法 21
9 電子広告	61	商品未着 20
10 連絡不能	51	プライバシー 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・知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

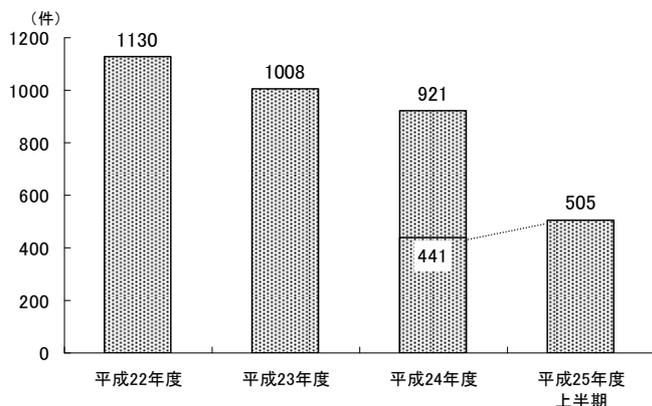
## (3) インターネットオークション

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、減少傾向であるが、平成25年度上半期は、前年同期(441件)と比べて14.5%の増加であった。

扱われる商品は、コンサートチケットやDVD、ハンドバッグ、腕時計、携帯電話、自動車、オートバイなど様々である。

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24年度及び平成25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。「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25年度上半期は、「偽物」「電子広告」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-7】 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24年度(921件)		平成25年度上半期(505件)	
1	返金	336	返金	197
2	解約一般	310	解約一般	179
3	個人間売買	267	個人間売買	156
4	連絡不能	169	連絡不能	87
5	約束不履行	131	約束不履行	72
6	商品未着	104	偽物	68
7	偽物	99	電子広告	57
8	詐欺	89	商品未着	51
9	クレーム処理	72	詐欺	49
10	クレジットカード	63	クレーム処理	47

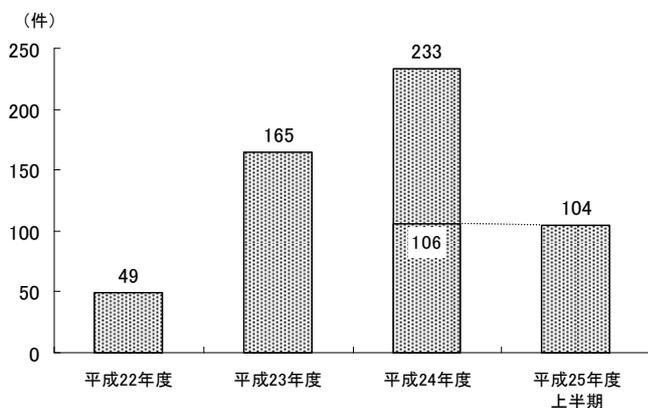
#### (4) 共同購入型クーポンサイト

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を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-9」である。平成24年度は前年度と比べ41.2%の増加であった。平成25年度上半期は、前年同期(106件)とほぼ同数となっている。

共同購入型クーポンサイトに関する相談について、平成24年度及び平成25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。「安売り券」「返金」「解約一般」が上位を占めているほか、平成25年度上半期は「約束不履行」「倒産」「クレジットカード」「誤解・勘違い」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、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、「クレジットカード払いでクーポンを購入したが、利用先の事業者が倒産した。未利用分を返金して欲しい」「インターネットサイト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」「クーポン購入後に利用条件があることを知った。解約したいが応じてもらえない」といった相談が目立つ。

【図-9】 共同購入型クーポンサイト 件数推移



【表-8】 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24年度(233件)		平成25年度上半期(104件)	
1	安売り券	144	安売り券	67
2	返金	131	返金	53
3	解約一般	109	解約一般	47
4	電子広告	57	約束不履行	24
5	約束不履行	55	電子広告	20
6	他の接客対応	37	倒産	18
7	クレーム処理	28	クレジットカード	17
8	連絡不能	23	他の接客対応	14
9	クレジットカード	22	誤解・勘違い	12
10	美容医療	22	美容医療	10

## (5) スマートフォンによるインターネット取引

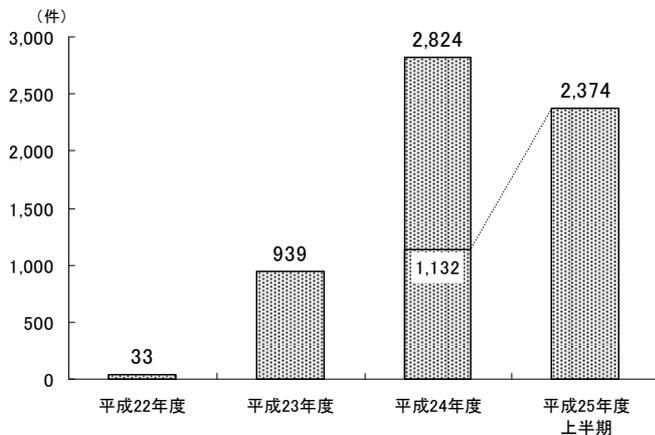
インターネットを利用した契約においては、これまでパソコンや携帯電話によるものが主流であったが、近年、スマートフォンを利用した契約トラブルの相談が増加している。

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-10」である。平成23年度以降急増しており、平成24年度は前年度と比べ3倍となった。平成25年度上半期は前年同期(1,132件)の2.1倍となり、増加傾向が続いている。

スマートフォンに関する相談は、アダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲームの相談によく見られ、29歳までの若者の相談が全体の3割を超える。

スマートフォンに関する相談について、平成24年度及び平成25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25年度上半期は「無料商法」「未成年者契約」「強引」が上位にあがっている。相談内容では「スマートフォンで無料アダルトサイトに接続し、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。すぐに退会のメールを送信したが、未払い金の請求をされている」「事業者の強引な口調での請求に怖くなり、自分の氏名や住所など、聞かれたことに答えてしまった」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、「未成年の子供が、スマートフォンのオンラインゲームで親のクレジットカードを使って有料アイテムを購入してしまい、高額な請求がきたが支払えない」などの相談も多く寄せられている。

【図-10】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24年度(2,824件)		平成25年度上半期(2,374件)	
1	ポルノ・風俗	1,697	ポルノ・風俗	1,619
2	ワンクリック請求	1,583	ワンクリック請求	1,476
3	高価格・料金	466	高価格・料金	433
4	架空請求	437	無料商法	308
5	不当請求一般	346	未成年者契約	283
6	プライバシー	324	架空請求	271
7	迷惑メール	315	不当請求一般	266
8	無料商法	309	プライバシー	243
9	未成年者契約	268	迷惑メール	213
10	解約一般	157	強引	152

## 7 相談事例

### 事例1：アダルト情報サイト(スマートフォン)

スマートフォンを初めて購入したばかりで、操作に慣れないままいろいろと検索をし、クリックを続けていたらいきなり『登録完了』と表示された。そのまま放置していたら、料金請求のメールが何度も送られてきた。連絡先が書かれていたので、慌ててスマートフォンから電話をかけてしまった。「支払わなければ請求額が高額になる。訴訟を起こすので社会的地位を失うことになる」など脅迫めいたことを言われ、仕方なく、指定された銀行に振込むと約束してしまった。

(契約当事者50歳代/男性)

## 事例2：オンラインゲーム(高価格・料金)

クレジット決済ができなくなったのでカード会社に調べてもらったところ、小学生の娘がタブレット端末でゲームのアイテムを購入していたとわかった。タブレットの契約者は親である自分で、娘には無料のアプリは利用して良いと伝え、パスワードも教えて使わせていた。ゲームアプリは無料で、ゲーム内のアイテムが有料だとの認識が娘にはなかった。また、自分も子供向けのアプリなので、有料のアイテムがあるとは思っていなかった。(契約当事者10歳未満/女性)

## 事例3：インターネット通販(商品未着)

靴の型番で検索して表示された中から、価格が安かった通販サイトにアクセスし、靴を購入した。支払い方法はクレジットカード払いを選択したはずだが、カード番号の入力画面がなかった。自分の勘違いかと思い、指定された銀行に代金を振込んだ。指定された銀行口座は、業者所在地とは関係のない地域の支店の外国人の個人名の口座だった。その後、商品が届かず、メールを送っても返信がない。電話をかけてみたら、番号が使われていないとアナウンスされた。

(契約当事者20歳代/男性)

## 事例4：インターネットオークション(偽物)

オークションサイトに事業者が出品していた海外ブランドのバッグが定価の半額で落札できた。正規品で新品と書かれていたが、届いた商品を見ると、ブランドロゴが入っておらず、縫製も雑でコピー商品ではないかと思う。(契約当事者50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、インター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。

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、サイト上に、販売事業者名、住所、電話番号等の特定商取引法に基づく表示がされているかの確認を行うことや、海外事業者の場合、連絡がつかない場合はさらに解決が難しくなるため、日本国内の連絡先の記載があるか、翻訳ソフトなどを利用した不自然な日本語のサイトではないかなどの確認が必要となる。

また、契約の前に、キャンセルや返品の条件、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。さらに、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。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、代金前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。

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。