

# 「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、多くの相談が寄せられている。

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。(※)

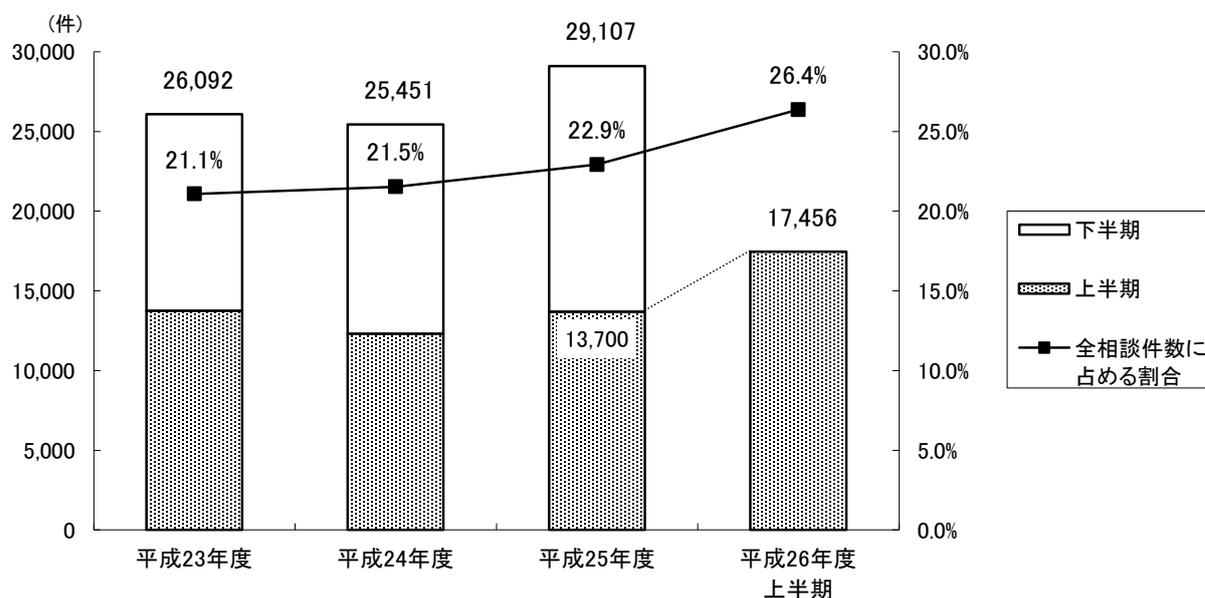
## 1 相談件数の推移

インターネット取引相談について、平成23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25年度の相談件数は29,107件であり、前年度(25,451件)と比べて14.4%の増加であった。

平成26年度上半期は17,456件であり、前年同期(13,700件)と比べ27.4%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、各年度とも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23年4月～平成26年9月の相談データ  
(平成26年度上半期のデータは平成27年1月1日現在の登録分)

## 2 契約当事者属性

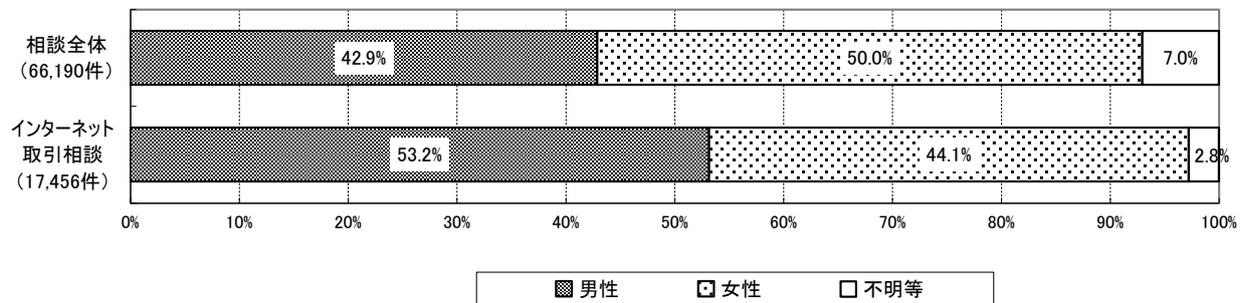
平成26年度上半期におけるインターネット取引相談の契約当事者属性について、性別・年代別・職業別に、相談全体と比較したものが【図-2】【図-3】【図-4】である。

性別では、男性が53.2%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傾向が顕著なためである。

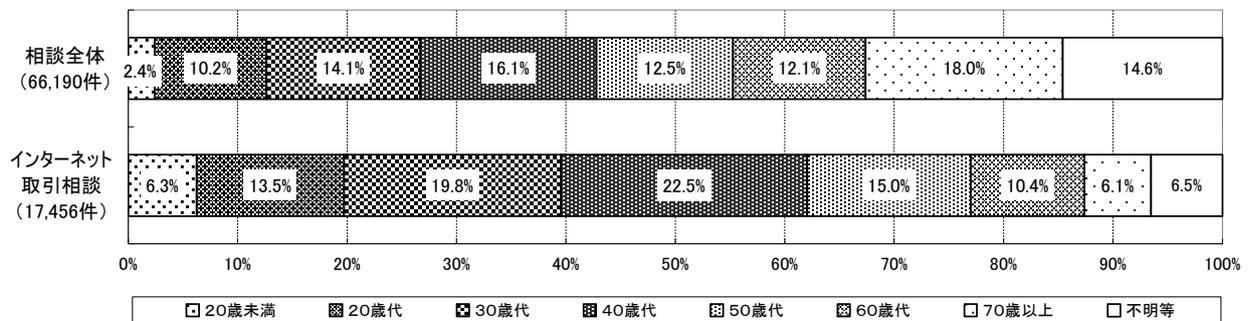
年代別では、最も多いのが40歳代の22.5%、続いて30歳代の19.8%、50歳代の15.0%となっている。相談全体と比較すると、60歳以上の高齢者の割合が少ない。

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。

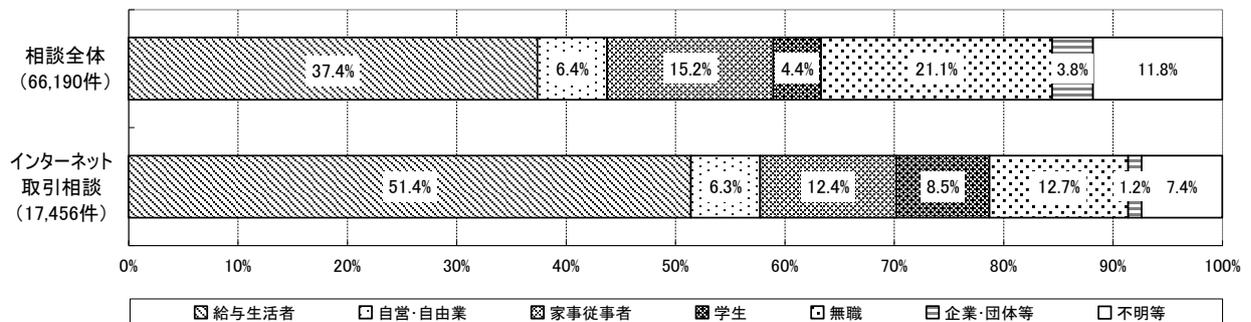
【図-2】 性別割合(平成26年度上半期)



【図-3】 年代別割合(平成26年度上半期)



【図-4】 職業別割合(平成26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26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、どの年度も「パソコンソフト」「ハンドバッグ」が上位を占めている。また、「運動ぐつ」は平成25年度以降最も多く、件数も増加傾向にある。

平成26年度上半期は「腕時計」やサングラス等の「身の回り品その他」などの被服類、「テレビジョン」やダイエットサプリメント等の「健康食品一般」が上位にあがっている。

役務別では、どの年度も「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（役務）全体の8割を超えている。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、電子渡航認証システム(E S T A)申請代行サービスなどの「役務その他サービス」や「海外手配旅行」「航空サービス」が上位を占めている。

平成26年度上半期はバイナリーオプション取引などの「他のデリバティブ取引」や「興信所」、アフィリエイト内職等の「他の内職・副業」が上位にあがっている。

【表-1】 インターネット取引 商品別 上位10位

(単位:件)

	平成23年度 (6,045件)		平成24年度 (6,467件)		平成25年度 (10,267件)		平成26年度上半期 (5,325件)	
1	パソコンソフト	204	パソコンソフト	279	運動ぐつ	609	運動ぐつ	325
2	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	548	パソコンソフト	240
3	婦人靴	177	婦人靴	253	ハンドバッグ	391	ハンドバッグ	214
4	ハンドバッグ	152	財布類	178	財布類	355	財布類	178
5	保健衛生品その他	138	デジタルディスクソフト	169	婦人靴	326	腕時計	141
6	ミネラルウォーター	117	運動ぐつ	164	腕時計	275	テレビジョン	124
7	他の健康食品	110	腕時計	142	他の健康食品	166	他の健康食品	108
8	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	160	身の回り品その他	80
9	腕時計	87	ノートパソコン	87	紳士靴	144	婦人靴	76
10	婦人コート	76	紳士上着	83	身の回り品その他	128	健康食品一般	68

【表-2】 インターネット取引 役務別 上位10位

(単位:件)

	平成23年度 (20,034件)		平成24年度 (18,971件)		平成25年度 (18,823件)		平成26年度上半期 (12,124件)	
1	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	15,547	デジタルコンテンツ	10,139
2	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	289	役務その他サービス	190
3	コンサート	155	航空サービス	163	他のネット通信関連サービス	197	他のデリバティブ取引	101
4	他の内職・副業	113	コンサート	150	航空サービス	160	海外手配旅行	97
5	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	エステティックサービス	159	航空サービス	89
6	ホテル・旅館	102	ホテル・旅館	129	コンサート	145	他のネット通信関連サービス	84
7	海外手配旅行	102	教養・娯楽サービスその他	120	モバイルデータ通信	113	コンサート	83
8	教養・娯楽サービスその他	86	海外手配旅行	119	ホテル・旅館	108	興信所	83
9	航空サービス	86	他の内職・副業	90	海外手配旅行	100	モバイルデータ通信	77
10	引越	73	モバイルデータ通信	80	教養・娯楽サービスその他	97	教養・娯楽サービスその他	60
							他の内職・副業	60

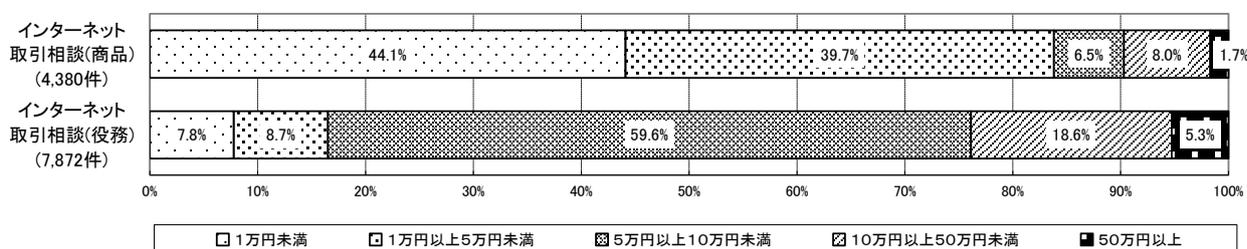
#### 4 契約購入金額

インターネット取引相談について、平成26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、44.1%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、59.6%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約6割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26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165万1千円、役務では141万7千円であるのに対し、インターネット取引相談の商品では6万3千円、役務では20万5千円と、かなり金額に差がある。

【図-5】 契約購入金額の割合(平成26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26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、どの年度も「解約一般」「返金」「連絡不能」が上位を占めている。これは、「通販サイトで注文した商品とは違う商品が届いたので、解約、返金して欲しいが、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26年度上半期では、「商品未着」「クレジットカード」「所在不明」が順位を上げている。これは、「通販サイトで商品を申し込み、代金を前払いで口座に振り込んだが、商品が届かない」「商品をクレジットカード払いで注文したが、注文完了メールが届かず、注文をした通販サイトも表示されなくなった」といった相談が多く寄せられたためである。

役務では、どの年度も「不当請求」「ポルノ・風俗」「高価格・料金」が上位3位を占めている。これは「アダルトサイトにアクセスし、年齢確認ボタンをタップしただけで登録完了画面となり、高額な料金を請求された」といった、アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談が多いためである。平成26年度上半期は「電子広告」「プライバシー」が順位を上げている。これは、「バナー広告からアダルトサイトに繋がり高額請求された。サイト事業者に電話をして誤作動による取り消しを依頼する際に、名前や電話番号、年齢などを伝えてしまった」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23年度 (6,045件)		平成24年度 (6,467件)		平成25年度 (10,267件)		平成26年度上半期 (5,325件)	
1	解約一般	2,315	解約一般	2,551	解約一般	3,395	解約一般	1,822
2	返金	1,721	返金	1,968	連絡不能	2,966	連絡不能	1,530
3	連絡不能	1,025	連絡不能	1,317	返金	2,801	商品未着	1,429
4	電子広告	936	電子広告	1,143	商品未着	2,627	返金	1,298
5	商品未着	664	商品未着	908	電子広告	1,852	電子広告	896
6	約束不履行	611	約束不履行	735	詐欺	1,468	詐欺	885
7	クレジットカード	599	交換	634	中華人民共和国	1,353	中華人民共和国	709
8	クレーム処理	599	クレーム処理	621	約束不履行	1,066	クレジットカード	622
9	交換	528	クレジットカード	591	クレジットカード	983	約束不履行	484
10	他の接客対応	449	中華人民共和国	574	交換	809	所在不明	425

(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23年度 (20,034件)		平成24年度 (18,971件)		平成25年度 (18,823件)		平成26年度上半期 (12,124件)	
1	不当請求	14,301	不当請求	12,796	不当請求	12,844	不当請求	8,861
2	ポルノ・風俗	10,465	ポルノ・風俗	7,066	ポルノ・風俗	8,563	ポルノ・風俗	5,833
3	高価格・料金	3,047	高価格・料金	2,359	高価格・料金	2,689	高価格・料金	1,648
4	無料商法	1,733	迷惑メール	2,172	解約一般	2,031	解約一般	1,333
5	解約一般	1,678	解約一般	1,945	迷惑メール	1,762	迷惑メール	1,069
6	迷惑メール	1,542	無料商法	1,500	無料商法	1,577	電子広告	1,033
7	未成年者契約	1,428	電子広告	1,484	電子広告	1,479	無料商法	917
8	返金	1,410	返金	1,479	返金	1,460	プライバシー	911
9	プライバシー	1,399	プライバシー	1,439	プライバシー	1,282	返金	897
10	電子広告	1,393	詐欺	1,172	未成年者契約	1,216	詐欺	747

(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

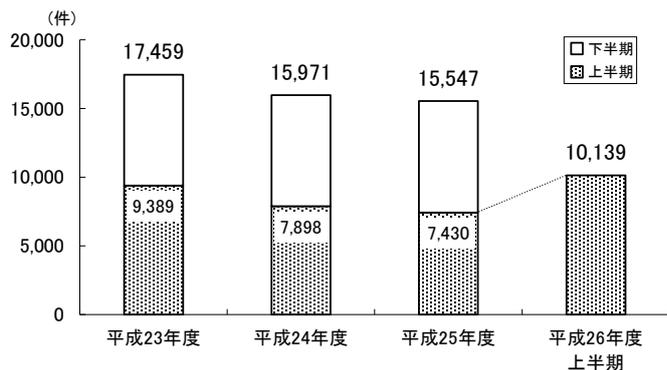
インターネット取引相談において、最も多い「デジタルコンテンツ」の相談件数の推移を示したものが【図-6】である。年々減少傾向であったが、平成26年度上半期は10,139件と、前年同期(7,430件)と比べ36.5%の増加となった。

「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26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。

どの年度も「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ一般」「他のデジタルコンテンツ」「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」「他のデジタルコンテンツ」では、「有料情報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おり、身に覚えがなくても連絡するよというメールが届いた」といった架空請求の相談が平成24年度に急増し、平成26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、「出会い系サイトを利用し、高額な料金を支払っているが、アドレス交換もできない」「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。

【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23年度(17,459件)		平成24年度(15,971件)		平成25年度(15,547件)		平成26年度上半期(10,139件)	
1	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	8,976	アダルト情報サイト	6,102
2	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	2,931	デジタルコンテンツ一般	1,978
3	デジタルコンテンツ一般	1,752	出会い系サイト	2,032	他のデジタルコンテンツ	1,604	他のデジタルコンテンツ	1,037
4	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	出会い系サイト	1,327	出会い系サイト	696
5	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	614	オンラインゲーム	269

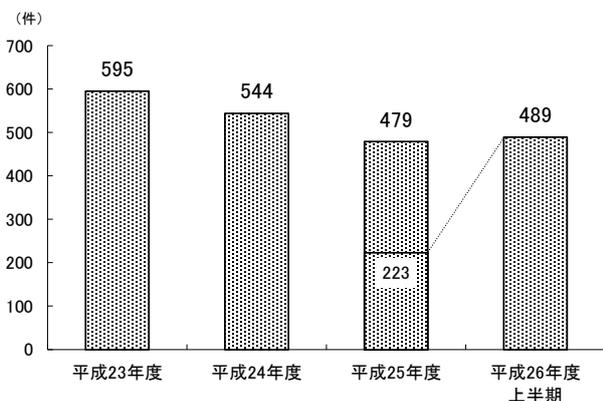
(2) SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)

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。年間500件前後の相談が寄せられている。平成26年度上半期は489件であり、前年同期(223件)と比べて約2.2倍となった。

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、ダイエットサプリメントなど健康食品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25年度及び平成26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。「解約一般」「電子広告」「クレジットカード」「不当請求」「返金」のキーワードが上位を占めているほか、平成26年度上半期は「ポルノ・風俗」「プライバシー」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に誘導され、出会い系サイトで高額のポイント代を支払ったという相談や、SNSの広告リンクからアダルトサイトに登録されるといったワンクリック請求、広告リンク先の通販サイトでの商品購入トラブルが目立つ。

【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25年度(479件)		平成26年度上半期(489件)	
1	解約一般	182	解約一般	157
2	クレジットカード	115	電子広告	145
3	電子広告	104	不当請求	138
4	返金	102	返金	119
5	不当請求	99	クレジットカード	107
6	詐欺	90	詐欺	88
7	連絡不能	71	ポルノ・風俗	79
8	無料商法	63	高価格・料金	68
9	高価格・料金	57	プライバシー	56
10	試供品	48	無料商法	49

※ 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

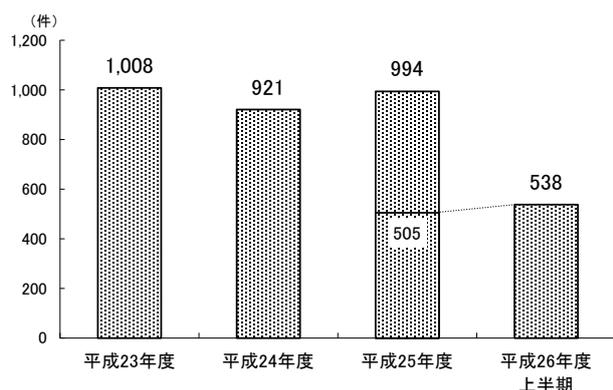
### (3) インターネットオークション

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。年間1,000件前後の相談が寄せられている。平成26年度上半期は538件であり、前年同期(505件)と比べて6.5%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25年度及び平成26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26年度上半期は、「約束不履行」「詐欺」「虚偽説明」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、ブランド品の偽物が送られてきたといったトラブルや、出品者になりすまして「落札者が購入辞退したので次点者のあなたに譲る」と連絡し、自分の口座に代金を振り込ませる詐欺的な手口に関する相談が目立つ。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

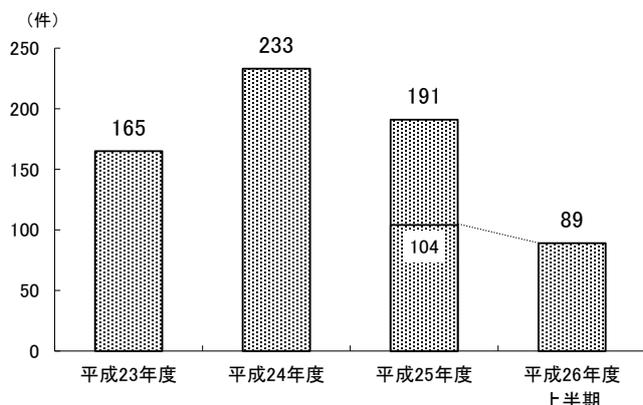
	平成25年度(994件)	平成26年度上半期(538件)
1 返金	378	返金 194
2 解約一般	332	解約一般 190
3 個人間売買	290	個人間売買 172
4 連絡不能	184	連絡不能 113
5 商品未着	125	約束不履行 77
6 約束不履行	124	商品未着 72
7 偽物	123	偽物 63
8 電子広告	86	詐欺 55
9 詐欺	78	電子広告 47
10 クレーム処理	76	虚偽説明 33

### (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」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26年度上半期は89件であり、前年同期(104件)と比べて14.4%の減少となっている。

共同購入型クーポンサイトに関する相談について、平成25年度及び平成26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26年度上半期は「電子広告」「連絡不能」「説明不足」「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、美容院、外食、ホテル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店舗への予約電話が繋がらない」「クーポン購入後に利用条件があることを知ったが、クーポンサイトにそのような表示は見当たらなかった」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25年度(191件)	平成26年度上半期(89件)
1 安売り券	114	安売り券 55
2 返金	100	解約一般 41
3 解約一般	80	返金 30
4 約束不履行	44	電子広告 23
5 電子広告	38	連絡不能 20
6 クレジットカード	27	説明不足 15
7 倒産	24	クレジットカード 13
8 美容医療	23	約束不履行 11
9 連絡不能	22	クレーム処理 11
10 誤解・勘違い	18	美容医療 9

(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。

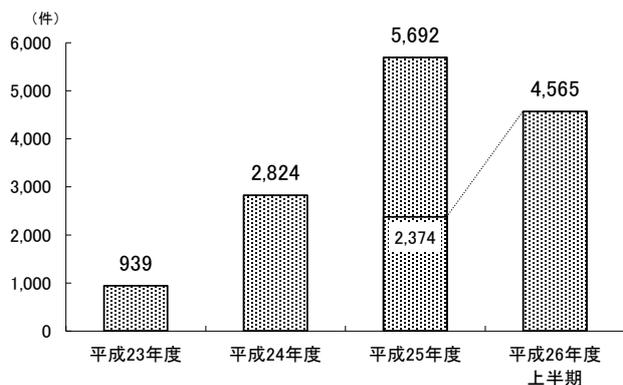
スマートフォンに関する相談件数の推移を示したものが【図-10】である。平成26年度上半期は4,565件と前年同期(2,374件)の約1.9倍であり、増加傾向が続いている。

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約3割を占める。

スマートフォンに関する相談について、平成25年度及び平成26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26年度上半期は「プライバシー」「迷惑メール」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。すぐに相手に電話をかけたが、法的措置を取ると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、オンラインゲームでは、未成年の子供が親のスマートフォンを使用して、有料アイテムを多数購入してしまったという相談も目立つ。

【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25年度(5,692件)	平成26年度上半期(4,565件)
1 ポルノ・風俗	3,793	ポルノ・風俗 3,253
2 ワンクリック請求	3,528	ワンクリック請求 3,092
3 高価格・料金	990	高価格・料金 791
4 架空請求	793	架空請求 692
5 無料商法	634	無料商法 443
6 不当請求一般	618	プライバシー 399
7 未成年者契約	546	未成年者契約 382
8 プライバシー	519	迷惑メール 357
9 迷惑メール	516	不当請求一般 341
10 強引	349	強引 288

## 7 相談事例

### 事例1：アダルト情報サイト(スマートフォン、ワンクリック請求)

スマートフォンでタレントの名前を検索したら、なぜかアダルトサイトが表示されたので、興味本位で年齢認証ボタンをタップした途端に『登録完了』と表示された。自宅の固定電話から業者に連絡すると「自分の意思でアクセスしたサイトであり、支払義務がある」と言われた。代金が高額で支払えないと伝えると「手持ちの現金で最初の支払いをし、後は分割で支払うように」と言われた。すぐにコンビニで業者に指定された電子マネーを購入し、最初の支払いをしたが、有料契約をするつもりはなく、サイトに料金説明もなかった。(契約当事者70歳代/男性)

### 事例2：オンラインゲーム(スマートフォン、未成年者契約)

未就学の娘が、親である自分のスマートフォンを使って無料ゲームアプリで遊んでいるうちに、有料アイテムを複数回クレジットカード決済で購入してしまった。クレジットカード情報は登録しているが、通常のカード決済時に必要なパスワードや年齢認証などの確認がなかったようだ。(契約当事者10歳未満/女性)

### 事例3：スニーカー(インターネット通販、商品未着)

店舗ではほとんど在庫の無い子供用スニーカーを扱っている通販サイトを見つけ、購入手続きを行った。支払方法はクレジットカード決済も選べるはずが、どうやっても選べず、現金振込のまま注文完了となった。注文確認メールが届き、指定された個人口座に振り込んだ。その後、商品が届かないので、会社概要に記載された代表電話番号にかけたところ、子供靴専門通販サイトを運営している別名の会社に繋がり、「同様の電話が他にもあった。騙されていないか」と言われた。注文先にメールで苦情を伝えたが連絡がない。(契約当事者40歳代/女性)

### 事例4：ダイエットサプリメント(SNS、インターネット通販)

SNSのバナー広告にダイエットサプリメントの無料サンプルを送料のみ負担すればもらえる则表示されていたので、広告のリンク先の通販サイトから軽い気持ちでサンプルを申し込んだ。送料は数百円かかるとのことなので、クレジットカード番号を入力した。最初に届いたときはサンプルと思いきにも留めなかったが、次に商品が送られてきた後にクレジットカード会社の利用明細を見たら、高額の商品代金の請求があった。その後も商品の送付が止まらず、次々と送られてくる。(契約当事者40歳代/女性)

### 事例5：ハンドバッグ(インターネットオークション、連絡不能、虚偽説明)

オークションサイトで事業者が出品しているブランド物の婦人用ハンドバッグを落札した。サイト上の商品説明では「写真でご判断ください」と、正規ブランドのホームページに掲載されている写真が使われており、品質を示す数字による評価も記載がなかった。届いた商品は、表面にひび割れと裂け目があった。事業者に画像を添付して返品、返金の要求をし、業者が指定した宅配業者の営業店気付で返品した。その後、事業者にも電話をしても営業時間外とのアナウンスに繋がり、メールをしても返信がない。(契約当事者30歳代/男性)

## 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解決についての相談をしようとインターネットで検索し、検索結果に表示された「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などインターネット取引相談は複雑・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、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な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ような不自然な日本語のサイトになってい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。代金の支払いについても、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を選ぶなど慎重に行う必要がある。

さらに、支払方法に銀行口座への振込(前払い)以外の方法が表示されていても選択することができない、振込口座が事業者名や店舗名とは違う個人名だけのものであるなど、不自然な点が見られる場合は、購入したい商品がそのサイトでしか扱っていないとしても、購入手続きを進める前に事業者情報を検索したり、店舗に電話確認するなどして冷静な判断をして欲しい。

このほか、アダルト情報サイトに同意なく登録されたり、利用した覚えのない有料総合情報サイトから料金請求をされた場合は架空・不当請求である可能性が高いため、退会や解約の案内と称して事業者への連絡を促す内容のリンクやボタンを不用意にクリック(タップ)しないことや、自分から事業者に電話連絡しない、慌てて料金を支払わない、事業者に個人情報をお教えし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、早めに相談して欲しい。