

# 「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ@」の消費生活相談の概要

「アダルト情報サイト」とは、インターネットを通じて得られるアダルト情報（映像や音声など）のことである。

「デジタルコンテンツ@」とは、「デジタルコンテンツ」のうち、下位キーワードである「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に属さないものを言う。

ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ@」に関する相談について、その特徴と傾向を分析する。（※）

## 1 今回の分析について

現在、「アダルト情報サイト」の相談のなかでは「ワンクリック・架空請求」に関する相談が約9割を占めている。また、「デジタルコンテンツ@」の相談のなかでは、有料サイト利用料等の「架空・ワンクリック請求」に関する相談が9割近くを占めている状況にある。

そのため、今回の分析では、両者の相談における基本的な属性について整理を行うとともに、「アダルト情報サイト」においては「ワンクリック・架空請求」の分析、「デジタルコンテンツ@」においては「有料サイト利用料等の架空・ワンクリック請求」の分析に焦点を絞る。

具体的には、『アダルト情報サイト』のワンクリック・架空請求事業者、及び『有料サイト』の架空・ワンクリック請求事業者について、事業者の行動形態を明らかにするための「事業者の行動フロー図」を作成する。『アダルト情報サイト』のワンクリック・架空請求事業者の動きについては年度別に変化が見られるので、年度別に「行動フロー図」を作成する。また、請求を受けた消費者が「詐欺被害解決を謳う業者」から二次被害を受ける事例も増えていることから、『詐欺被害解決を謳う』探偵業者（調査会社）の行動フロー図も合わせて作成する。

また、「アダルト情報サイト」の相談では、請求を受けた消費者の対応が年齢や特性に応じて変化する。そのため、「アダルト情報サイト」の相談においては、請求を受けた消費者の対応の特徴について、年代別に分析し、詳述した。

なお、年代別の分析は、「東京都消費者教育推進計画」における「ライフステージ別消費者教育取組状況図」の枠組みを踏まえて今回作成した下記の年代別分類（「表-1」）を用いて実施した。

【表-1】年代別分類（ライフステージ別）

0～6歳	7～12歳	13～15歳	16～18歳
幼児期	小学生期	中学生期	高校生期
19～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳
成人期(若者)	成人期(ミドル層)		
60～69歳	70～79歳	80歳以上	
成人期(高齢者)			

※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。

- 分析データ：平成25年4月～平成28年3月の相談データ  
(平成27年度のデータは平成28年7月31日現在の登録分)

## 2 相談件数

東京都域全体の相談について、相談件数の多い商品・役務（平成25年度から平成27年度）を示したものが「表-2」である。

「アダルト情報サイト」は、全ての商品・役務の中で最も相談件数の多いサービスである。平成26年度には12,784件となり、相談全体の約1割を占める状況となった。平成27年度には11,197件とやや減少したが、引き続き相談全体の約9%を占める。

「デジタルコンテンツ@」は、平成25年度には3,352件だったが、平成26年度には4,159件、平成27年度には6,597件と大きく増加し、平成27年度には相談全体の5%以上を占める状況となっている。

【表-2】相談件数の多い商品・役務（上位6位）

	平成25年度 (126,951件)	平成26年度 (129,040件)	平成27年度 (127,646件)
1	アダルト情報サイト 9,164	アダルト情報サイト 12,784	アダルト情報サイト 11,197
2	賃貸アパート 7,073	賃貸アパート 7,191	賃貸アパート 7,214
3	商品一般 3,894	商品一般 4,519	デジタルコンテンツ@ 6,597
4	工事・建築 3,861	デジタルコンテンツ@ 4,159	商品一般 4,398
5	フリーローン・サラ金 3,361	工事・建築 3,645	インターネット接続回線 3,919
6	デジタルコンテンツ@ 3,352	フリーローン・サラ金 3,275	工事・建築 3,526

## 3 「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ@」の基本的な属性

### (1) アダルト情報サイト

「アダルト情報サイト」に関する相談について、基本的な属性を示したものが、「表-3」である。

平成27年度の契約当事者の属性をみると、性別では、男性の割合が64.1%、女性の割合は34.4%である。なお、男性・女性ともに、「アダルト情報サイト」は全ての商品・役務のなかで最も相談が多いサービスである。

年代別にみると、「40～49歳」が最も多く、「50～59歳」がこれに続く。

職業別では、「給与生活者」が全体の5割以上を占め、「無職」が15%、「学生」「家事従事者」がそれぞれ約1割を占める。

平成27年度の平均契約金額は19万3千円であり、平成26年度より19.1%増加している。

平成27年度の平均既払金額は3万2千円であり、平成26年度より60.0%増加している。

### (2) デジタルコンテンツ@

「デジタルコンテンツ@」に関する相談について、基本的な属性を示したものが、「表-4」である。

平成27年度の契約当事者の属性をみると、性別では、男性の割合が45.8%、女性の割合52.1%である。

年代別にみると、「60～69歳」が最も多く、「50～59歳」がこれに続く。

職業別では、「給与生活者」が全体の45.5%を占め、「家事従事者」「無職」がそれぞれ約2割を占める。

平成27年度の平均契約金額は31万3千円であり、平成26年度より41.4%減少している。

平成27年度の平均既払金額は5万円であり、平成26年度より41.2%減少している。

【表-3】「アダルト情報サイト」属性別件数等

単位：件

項目		27年度	26年度	対前年度比
相談件数		11,197	12,784	87.6%
性別	男性	7,181	8,513	84.4%
	女性	3,853	4,127	93.4%
	不明等	163	144	113.2%
年代別	0～6歳	58	83	69.9%
	7～12歳	145	224	64.7%
	13～15歳	286	403	71.0%
	16～18歳	333	427	78.0%
	19～29歳	1,438	1,724	83.4%
	30～39歳	1,634	1,990	82.1%
	40～49歳	2,281	2,668	85.5%
	50～59歳	1,996	2,155	92.6%
	60～69歳	1,638	1,756	93.3%
	70～79歳	746	766	97.4%
	80歳以上	164	158	103.8%
	不明等	478	430	111.2%
職業別	給与生活者	5,781	6,740	85.8%
	自営・自由業	573	641	89.4%
	家事従事者	1,112	1,126	98.8%
	学生	1,281	1,704	75.2%
	無職	1,737	1,893	91.8%
	その他・不明	713	680	104.9%
平均契約金額(千円)		193	162	119.1%
平均既払金額(千円)		32	20	160.0%

【表-4】「デジタルコンテンツ@」属性別件数等

単位：件

項目		27年度	26年度	対前年度比
相談件数		6,597	4,159	158.6%
性別	男性	3,021	2,015	149.9%
	女性	3,438	2,012	170.9%
	不明等	138	132	104.5%
年代別	0～6歳	3	2	150.0%
	7～12歳	10	9	111.1%
	13～15歳	36	23	156.5%
	16～18歳	39	44	88.6%
	19～29歳	470	350	134.3%
	30～39歳	822	524	156.9%
	40～49歳	1,277	918	139.1%
	50～59歳	1,329	780	170.4%
	60～69歳	1,353	707	191.4%
	70～79歳	760	435	174.7%
	80歳以上	156	94	166.0%
	不明等	342	273	125.3%
職業別	給与生活者	3,000	1,933	155.2%
	自営・自由業	371	302	122.8%
	家事従事者	1,294	679	190.6%
	学生	221	144	153.5%
	無職	1,255	740	169.6%
	その他・不明	456	361	126.3%
平均契約金額(千円)		313	534	58.6%
平均既払金額(千円)		50	85	58.8%

#### 4 事業者の行動フロー

事業者の行動フロー図は、平成25年度から平成27年度の「アダルト情報サイト」に関する相談から年度別に直近330事例、平成27年度の「デジタルコンテンツ@」に関する相談から直近283事例、平成27年度の『「アダルト情報サイト」を契機とした『興信所』』に関する相談から直近30事例を抽出して分析を行い、作成した。

<事業者の行動フロー図一覧>

- (1) 平成25年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図
- (2) 平成26年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図
- (3) 平成27年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図
- (4) 平成27年度「有料サイト」の架空・ワンクリック請求事業者の行動フロー図
- (5) 平成27年度「詐欺被害解決を謳う」探偵業者（調査会社）の行動フロー図

(1) 平成25年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図



アダルトサイトに登録させる

メール・電話で連絡させる

返信メールで電話連絡させる

無料と思わせて  
アクセスさせる

別のサイトなどから  
アクセスさせる

バナー広告等で  
興味をもたせる

間違っって広告を  
タップなどさせる

リンクやSNS等  
から接続させる

無料アダルト動画  
を視聴させる

年齢  
認証等  
あり  
  
or  
  
何も  
なし

~高額料金請求画面を貼り付ける~  
【画面表示の記載例】  
・3日以内なら199,800円  
・5日以内に支払うように  
・〇日以内なら99,800円だが期限を過ぎると198,000円  
・180日間見放題29万円  
・取消するために電話をするように  
・クーリングオフできるので電話をするように  
・期限を過ぎても支払わなければ調査して請求  
・メールアドレスや住所はわかっている  
・個人情報は全て受け取った  
・未成年者は考慮する  
※「利用規約」を掲載し上記のような文言を入れておく場合もある  
~連絡させるための表示~  
【表示例】  
「退会はこちら」「誤作動の場合」「誤操作の場合」  
「サポートセンター」「登録を取り消す」など  
⇒電話番号・メールアドレスを合わせて表示し、本人からメール・電話をさせる。もしくは自動的に事業者にもメール送信、電話発信される仕組み。

【返信メールの文面例】 ~大量のメールを送り付けたりもする~  
・電話しない (or 支払わない) と退会・解約できない。  
・「退会手続」「誤作動の場合」はこちら (事業者の電話番号が記載されている)  
・24時間以内に電話するように  
・電話しない (or 支払わない) と裁判になる、裁判手続に入る、財産差押えする  
・利用規約を理解した上でお客様の意思で加入している  
・規約に同意し、契約成立とみなす。請求金額は99,800円。支払わないと20万円になる  
・未成年の場合は24時間以内に電話するように

電話してきた人を焦らせ、脅し、揺さぶり、支払させる

【焦らせ、脅し、揺さぶる事業者の言動例】  
~早く払わないと高額になると言う~  
「4日以内に支払わない場合には金額が40万円になる」「3日間のキャンペーン後からは本来の26万円になる」「払わないと延滞金が加算される」  
~払わないと裁判等になると言う~  
「滞納したら簡易裁判所から支払通知が送られてくる」「支払わないと裁判になる」  
~支払する責任があると言う~  
「あなたが申し込んだので支払義務がある」「クリックしたら登録されているので支払え」「昨日も視聴しているのだから払ってもらわなければならない」「未成年のしたことだから、親が払う」  
~払わないと退会できないと言う~  
「20万円払わないと退会はできない」  
~個人情報を聞いて焦らせる、支払につなげる~  
「キャンセルには本人確認が必要だ」「健康保険証・学生証のコピーを送れ」「年齢、電話番号を教えるように」  
⇒その後、「銀行振込」「コンビニから振込」「コンビニから電子マネー」「郵便窓口から書留で」などの支払方法を電話で指示する  
~一度支払った人に「解約処理されていないため、請求金額が100万円を超えている。64万円を支払えば後の請求はない」などと言ってさらに請求したりもする~

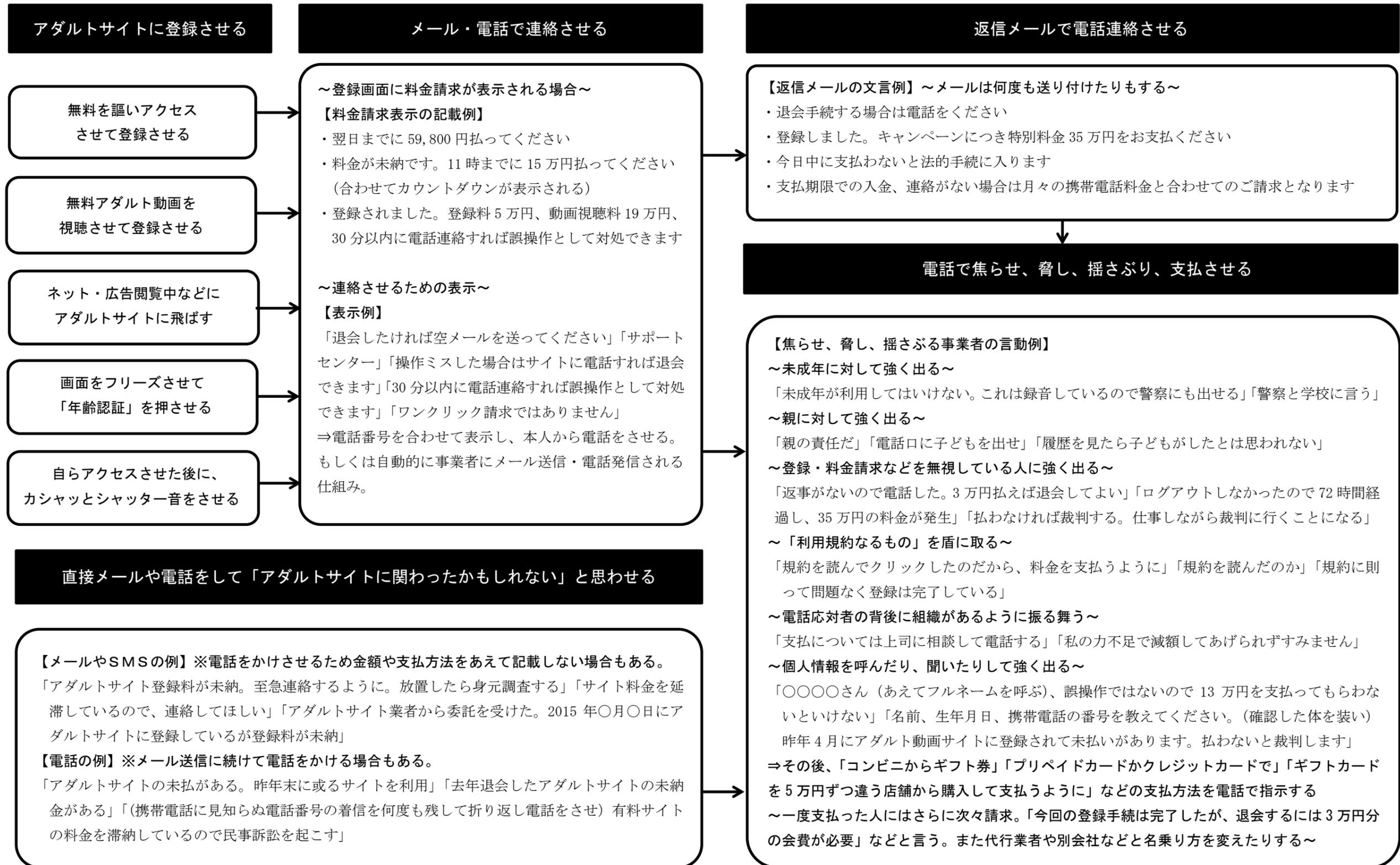
直接メールをして「アダルトサイトに関わったかもしれない」と思わせる

【メールの例】  
「アダルトサイト料金が未納」「最終通告。大至急電話をください」  
「アダルトサイトに登録して、退会手続がされていない」「アダルト情報契約済」  
「有料アダルトサイトに登録ありがとうございました」

(2) 平成26年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図



(3) 平成27年度「アダルト情報サイト」のワンクリック・架空請求事業者の行動フロー図



(4) 平成 27 年度「有料サイト」の架空・ワンクリック請求事業者の行動フロー図



(5) 平成 27 年度「詐欺被害解決を謳う」探偵業者（調査会社）の行動フロー図

インターネットで検索させる

アダルトサイトのワンクリック・架空請求を受ける  
有料サイト利用料の架空・ワンクリック請求を受ける

インターネットで相談・解決先を検索

【ネット検索時点で、相談者が認識している相談先名称など】

- 「24 時間開設している消費者相談センター」
- 「消費者相談窓口のような名前の無料相談窓口」
- 「ネットで見つけた消費者センターのような業者」
- 「消費者センターに相談しようとネット検索して見つけた電話」
- 「ネットで消費者センターを調べ、上位に表示された業者」
- 「ネットで行政の相談窓口を探して電話」
- 「ネットでこのような場合に相談できる業者を検索」
- 「ネットで検索した相談センター」
- 「『悪質詐欺に登録してしまったら』を検索して出てきたサイト  
(→電話したら探偵業者だった)」
- 「無料相談窓口と謳っている探偵業者」
- 「ネットに案内が出ていたトラブル解決サービス業者」

電話で不安をあおり、解決を謳い、契約や支払をさせる。

【事業者の言動、契約・支払のさせ方】

～相談者が「消費生活センター」もしくは「行政の相談窓口」だと思って電話している場合～

- 「そこは悪徳業者だが、弁護士がついている。請求の電話がかかってこないように手続した方がよい」と言い、その後「手続には 54,000 円かかる」と伝える
- 「業者からの嫌がらせの書面を止めることができる。この業者は悪質だ。人を動かすには 7 万円が必要。書類を送付する」と言う
- （行政機関だと思って相談している相談者に）「調査するためには 54,000 円必要だ」と言い、契約書の送付を依頼させる（契約書には探偵業者と記載）

～相談者が探偵業者とは認識せずに電話している場合～

- 「1 週間で解決します。家族にも知らせません」と言って 54,000 円で依頼させる。後日、重要事項説明書、契約書、誓約書を自宅に届ける（書類には探偵業者と記載）
- サイト事業者の電話番号を聞き、「その業者は弁護士もいるやっかいなサイトなので、54,000 円を払ってもらえれば業者に連絡して請求を止めることができる」と言って依頼させたあと、「後日、契約書を送付する」と言う
- 心配している相談者に「当方に 54,000 円で依頼すれば解決する」と言って依頼させ、事務所に外向かせて契約させる（インターネット広告には探偵業者と記載）
- 「54,000 円支払えば、解約して今後の請求を止めることができる。弁護士に依頼すると 20 万円かかる」と言って依頼させたあと、契約書を送る（契約書には探偵業者と記載）
- 個人情報を与えた相談者に「当方で解決してあげる。申込書を郵送するので、記入して返送するように。代金 54,000 円を指定の銀行口座に振り込むように」と言う

～相談者が探偵業者と認識して電話している場合～

- （探偵業者の無料相談窓口と思って相談している相談者に）「請求は支払わなくていい。調査料として 54,000 円が必要だ。早急に指定の銀行の口座に振り込むように。明日、契約書を送付するので署名捺印し返送するように」と言う
- 解決の依頼を受け、FAX でやりとりして契約させ、銀行口座に探偵サービスの代金 10 万円を送金させる。（警察の認可を受けている探偵業者ということで信用させる）

## 5 「アダルト情報サイト」の相談における消費者の対応

ここでは、まず、都域全体の相談について、契約当事者の「年代別」に相談件数が多い商品・役務（平成27年度）を算出し、各年代の相談に占める「アダルト情報サイト」相談の割合を示す。

続いて、「アダルト情報サイト」の相談における消費者の対応の特徴について、「年代別」に分析し、詳述する。

なお、「年代別」の分析は、前述したとおり、「東京都消費者教育推進計画」における「ライフステージ別消費者教育取組状況図」の枠組みを踏まえて今回作成した「年代別分類（ライフステージ別）」（前述「表-1」）を用いて実施する。

### （1）各年代における「アダルト情報サイト」相談の件数・占める割合

東京都全体の相談について、契約当事者の「年代別」に相談件数の多い商品・役務（平成27年度）を示したものが「表-5」である。多くの年代で、「アダルト情報サイト」は最も相談件数の多いサービスである。

「表-5」で「相談に占める割合」として記載したのが、各年代の相談全体に占める「アダルト情報サイト」相談の割合である。

「0～6歳（幼児期）」の相談では7割を超え、「7～12歳（小学生期）」「13～15歳（中学生期）」の相談では半数を超えている。また、「16～18歳（高校生期）」の相談では3割を超えるが、成人期になると一気に減少し「19～29歳（若者）」「30～59歳（ミドル層）」「60～69歳（高齢者）」では1割程度となり、「70～79歳（高齢者）」では約5%、「80歳以上（高齢者）」では約2%となる。

【表-5】年代別 相談件数の多い商品・役務上位5位（平成27年度）

0～6歳【幼児期】 (76件)		7～12歳【小学生期】 (283件)		13～15歳【中学生期】 (569件)		16～18歳【高校生期】 (1,020件)	
1	アダルト情報サイト	58	アダルト情報サイト	145	アダルト情報サイト	286	アダルト情報サイト
2	オンラインゲーム	6	オンラインゲーム	52	オンラインゲーム	64	健康食品
3	デジタルコンテンツ@	3	他のデジタルコンテンツ	12	デジタルコンテンツ@	36	デジタルコンテンツ@
4	※以下全て1件なので割愛		デジタルコンテンツ@	10	健康食品	33	他のデジタルコンテンツ
5			電子ゲームソフト	6	他のデジタルコンテンツ	17	オンラインゲーム
相談に占める割合		76.3%	相談に占める割合	51.2%	相談に占める割合	50.3%	相談に占める割合
							32.6%

19～29歳【成人期:若者】 (13,004件)		30～39歳【成人期:ミドル層】 (17,615件)		40～49歳【成人期:ミドル層】 (20,547件)		50～59歳【成人期:ミドル層】 (16,769件)	
1	アダルト情報サイト	1,438	賃貸アパート	1,837	アダルト情報サイト	2,281	アダルト情報サイト
2	賃貸アパート	1,235	アダルト情報サイト	1,634	デジタルコンテンツ@	1,277	デジタルコンテンツ@
3	エステティックサービス	544	デジタルコンテンツ@	822	賃貸アパート	1,233	賃貸アパート
4	インターネット接続回線	529	インターネット接続回線	580	インターネット接続回線	690	他のデジタルコンテンツ
5	デジタルコンテンツ@	470	他のデジタルコンテンツ	445	他のデジタルコンテンツ	657	インターネット接続回線
相談に占める割合		11.1%	相談に占める割合	9.3%	相談に占める割合	11.1%	相談に占める割合
							11.9%

60～69歳【成人期:高齢者】 (15,820件)		70～79歳【成人期:高齢者】 (14,010件)		80歳以上【成人期:高齢者】 (9,051件)	
1	アダルト情報サイト	1,638	デジタルコンテンツ@	760	工事・建築
2	デジタルコンテンツ@	1,353	アダルト情報サイト	746	商品一般
3	他のデジタルコンテンツ	611	商品一般	681	健康食品
4	商品一般	587	工事・建築	637	新聞
5	工事・建築	587	役務その他サービス	449	役務その他サービス
相談に占める割合		10.4%	相談に占める割合	5.3%	相談に占める割合
					1.8%

※80歳以上の「アダルト情報サイト」は164件、「デジタルコンテンツ@」は156件。

## (2)「アダルト情報サイト」の相談における消費者の対応の特徴（ライフステージ別）

平成 25 年度から平成 27 年度の「アダルト情報サイト」に関する相談から、各年代ごとに直近 30 事例を抽出し、消費者（登録や請求を受けた本人やその家族）の対応の特徴について分析し、下記のとおり詳述した。

「東京都消費生活基本計画」及び「東京都消費者教育推進計画」では、ライフステージに応じた消費者教育の推進を重点施策としている。このことを踏まえ、前述したとおり、「東京都消費者教育推進計画」における「ライフステージ別消費者教育取組状況図」の枠組みを踏まえて分析を行っている。

### 【契約当事者 0～6 歳（幼児期）】

#### ＜平成 25 年度＞

「親のスマートフォン等を子どもがいじっていたら高額料金請求画面になっていた」という親からの相談が殆どである。多くの親が料金請求画面に驚いて、とっさに退会メールを送ったり、表示されている電話番号に電話したりして事業者に連絡を取っている。「幼児が誤って操作した」等の事情説明を親がすると、「1 歳の子どもが登録されても責任は親がとる」「15 歳くらいの未成年者は学生証を出してもらえれば未成年者取消できるが、2 歳だと取消できない」「そんな訳ないだろう」などと脅されることが多い。

「支払に至った」ケースの相談は、今回抽出した事例のなかにはなかった。

#### ＜平成 26 年度＞

「子どもがスマートフォン等をいじっていたら登録されてしまった」という相談が殆どである。多くの親が、退会メールを送っても解決しないので電話したり、料金請求に慌てて電話をしたりして、事業者事情を説明している。しかし、事業者には「娘さんが使ったのかどうか確かめるため、娘さんと電話を替わってほしい」「貴方の携帯から当方のサイトに間違いなく登録されていることが確認できた」等と言われ、言い分は聞いてもらえない。

「支払に至った」事例も寄せられており、『「3 歳の子どもが使ったとしても契約しているので、払わないと損害賠償請求の裁判をする。『299,000 円も支払えない』と伝えたら『まず 80,000 円を払うように』』と言われ、指定された銀行に 80,000 円を振り込んだ』などの相談が寄せられている。

#### ＜平成 27 年度＞

平成 26 年度と同様に、「子どもがスマートフォンをいじっていたらアダルトサイトにつながった」という相談が殆どである。「眼を放したすきに子どもがスマートフォンに触ってしまった」など、親が子どものスマートフォン利用を管理していたにもかかわらず、アダルトサイトへ接続されてしまった事例も寄せられている。

多くの親が事業者へ直接電話をしている。「支払に至った」事例もあり、「慌ててサイトに問い合わせたが『半額は払うように』』と言われ、150,000 円払うことに同意した。業者に指定されたとおり、コンビニで大手通販サイトのプリペイド型電子ギフト券を購入し、ギフト券番号を電話で業者に教えてしまった」「サイトに電話したら『今すぐに払えば登録料 6 万円を免除する。198,000 円をギフト券で払うように』』と言われ、ギフト券 4 枚をコンビニで購入し、ギフト券番号を口頭で伝えた」との相談が寄せられている。

また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口へ相談した」事例も少なくない。

## 【契約当事者 7～12歳（小学生期）】

### ＜平成 25 年度＞

「子どもがアダルトサイトにアクセスし、突然請求画面が出た」という相談が多いが、「子どもが間違っ  
て登録された」との相談も寄せられている。「子どもから状況を聞いた親が相談している」事例、「親  
が画面表示などを見て子どもに状況を聞いて相談している」事例、「親が子どもに聞かずに相談している」  
事例、「親に言わずに子ども自身が相談している」事例など様々である。請求画面を見た段階で「事業者  
に連絡せずに」今後の対応を相談している親が多いが、「事業者に電話をしている」ケースもかなりある。  
請求画面に驚いた子どもが事業者に電話しているケースもある。

「支払に至った」ケースの相談は、今回抽出した事例の中にはなかった。

### ＜平成 26 年度＞

「子どもがアダルトサイトにアクセスし、突然料金請求画面が出た」「子どもが動画サイト等を見てい  
たら、いきなりアダルトサイトに繋がり、登録になった」との相談が多い。

「子どもから状況を聞いた親が相談している」事例、「親が画面表示・メール・履歴や子どもの言動（自  
分で何とかしようとして事業者に電話やメールをしたりしている）を見て、子どもに状況を聞いて相談して  
いる」事例、「親が子どもに聞かずに相談している」事例、「親に言わずに子ども自身が相談している」  
事例など様々である。

画面表示が出たり、請求メールが来た段階で架空・不当請求を疑い、「事業者には連絡を取らずに」消  
費生活センターに対応を相談している親が多い。しかし、慌てて事業者に電話したり、「親である自分が  
事業者と話をしなくてはいけない」と思って事業者に電話した親からの相談も寄せられている。子ども  
が自分で何とかしようとして事業者に電話をするケースも少なくない。

「支払に至った」ケースの相談は、今回抽出した事例の中にはなかった。「インターネットで検索した  
『解決を謳う』相談窓口相談した」事例はあった。

### ＜平成 27 年度＞

「子どもが誤ってアダルトサイトに登録された」との相談が殆どである。子どもがアダルトサイトへ  
接続した経緯は「自らアクセスしていた」こともあれば、「どこかをタップしてアダルトサイトに繋がっ  
た」場合もあり、はっきりしないケースが多い。

子どもの状況を何らかの形で把握した親からの相談が多い。子どもが親に相談する時点は、「登録完了  
の表示が出た時点で親に見せた」「慌てて退会の表示を押し、メールを送信し、事業者に電話もかけてし  
まったので怖くなり、親に相談した」など様々である。親宛てにアダルトサイトの料金請求メール等が  
来て初めて、親が子どもに事情を聞いたり、子どもの仕業と推測して相談を寄せるケースもある。

画面表示が出たり、請求メールが来た段階で架空・不当請求を疑い、「事業者には連絡を取らずに」消  
費生活センターに対応を相談している親が多い。しかし、慌てて事業者に電話したり、「親である自分が  
事業者と話をしなくてはいけない」と思って事業者に電話した親からの相談も寄せられている。子ども  
が自分で何とかしようとして事業者に電話をするケースも少なくない。

事業者に電話したケースでは、「『親の責任。規約も読まずに電話するのか。規約を読んでからもう一  
度電話してください』と言われた」、「『電話口に子どもを出せ』と言われ、子どもを出したらきつく注意  
され、『今回は解約に応じる』と言われたが、その後毎日督促のメールが来る」「サポートセンターの電  
話番号に電話したら怒鳴られた」「息子が電話したら『登録料以外に 18 万円が携帯電話会社から引き落  
とされるが払えないだろう』と脅された」などの相談が寄せられている。

「支払に至った」ケースの相談は、今回抽出した事例の中にはなかった。

## 【契約当事者 13～15歳（中学生期）】

### 〈平成25年度〉

「無料アダルトサイトに接続しただけで高額請求を受けた」「間違えてアダルトサイトに繋がり請求を受けた」との相談が多い。親や親族からの相談が多いが、本人からの相談も少なくない。本人が親や親族、消費生活センターに相談している時点は様々である。

本人が事業者に連絡したケースでは、「高額請求されて動転して退会手続のメールを送信した」「高額の記事に驚いて『退会したい』と公衆電話からサイトに電話し、氏名、生年月日等を伝えた」「退会手続用の電話番号が書かれていたので電話した。保険証を送るように言われたので、写真を撮りメールで送信した」「『警察に電話するぞ』と脅された」などの相談が寄せられている。

親が事業者に連絡したケースでは、「息子が自分のスマートフォンでアクセスしたようで高額請求された。『至急連絡するように』と書かれていたので家の電話からサイトに連絡してしまった。『息子がアクセスした』と言っても『スマートフォンの持ち主に支払義務がある。本日の3時までには9万円を振り込まない場合には29万円請求する』と言われた」などの相談が寄せられている。「支払に至った」ケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。

### 〈平成26年度〉

「無料アダルトサイトにアクセスしたら、料金請求された」「サイトを見ていたらいきなりアダルトサイトに飛んでしまい、有料登録になった」「どこかの画面をいじっていたらアダルトサイトに繋がった」などの相談が多い。親からの相談が多いが、本人からの相談も少なくない。本人が親や消費生活センターに相談している時点は様々である。

本人が事業者に連絡したケースでは、「退会希望の場合の電話番号に電話をしたら、業者から年齢を聞かれ、『15歳』と答えたら、『何で知っているんだ。保護者に電話するぞ。警察に言うぞ』と脅された」などの相談が寄せられている。

親が事業者に連絡したケースでは、「突然の請求にびっくりした子どもから相談を受け、親である自分自身も焦ってしまい、『解約はこちら』という電話番号に架けてみた」との相談が寄せられている。

「支払に至った」ケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。「息子が年齢認証に母親の年齢を入力して登録されたので、母親である自分がパニックになり探偵業者に電話した」との事例はあった。

### 〈平成27年度〉

「アダルトサイトを見ていたら突然登録になった」「別の動画を見ていたり、バナー広告にアクセスしたりしたところ、突然アダルトサイトに飛んだ」などの相談が多い。親からの相談が多いが本人からの相談も少なくない。本人が親や消費生活センターに相談している時点は様々である。

事業者子どもが電話してしまったケースでは、年齢を聞かれ、「未成年者が利用してはいけない。これは録音しているので警察にも出せる。間違っただけは通用しない」「1万円支払わないと退会できない。支払えなければ親に相談しなさい」などと脅されている事例が寄せられている。また、個人情報を入力した後に39万円の料金画面をそのままにしていた子どもに、「返事がないので連絡した。3万円払えば退会してもよい。払わなければ裁判になる。明日10時に連絡するように」と言われたとの事例も寄せられている。

「支払に至った」事例もあり、「『中学生でも払ってもらおう。親のクレジットカードで電子ギフト券を購入するように』と指示された娘が電子ギフト券を購入し、ギフト券の番号をサイトに連絡していた」などの事例が寄せられている。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例も少なくない。

## 【契約当事者 16～18歳（高校生期）】

### ＜平成 25 年度＞

「アダルトサイトにアクセスし、『年齢認証』等を押したところ、突然登録請求画面が出た」との相談が多い。「別の動画やサイトを見ていたら、突然アダルトサイトに飛んだ」との相談もある。

『退会はこちら』のボタンを押してしまった「退会用のアドレスにメールを送ってしまった」段階で、事業者へ電話せずに本人が相談を寄せるケースが多いが、本人が事業者へ電話をしてしまっているケースも多い。本人が親に相談し、親が消費生活センターに相談するケースも多い。

本人が事業者へ連絡しているケースでは、「18歳と告げたが話しているうちに17歳だとばれてしまい、『お前嘘ついているだろう。警察に通報するぞ』と脅された」「相手の誘導に乗せられて健康保険証や学生証の写真をメールに添付して送ってしまった」「聞かれるままに住所、氏名、母親の携帯番号、4月から進学する遠方の学校名を伝えてしまった」などの相談が寄せられている。

「支払に至った」ケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。

### ＜平成 26 年度＞

「無料アダルトサイトにアクセスしたら登録完了となり、料金請求画面が出た」ケースが多い。他方、「他の動画サイトなどを見ていたら、突然アダルトサイトに飛んだ」ケースも少なくない。

また、本人が何もしていないにも関わらず、支払督促メールがスマートフォンに送られてきたり、事業者からいきなり電話がかかってきて「登録完了になっている。今なら安いプランに変更できる」などと言われる事例もある。相談は本人が寄せる場合と親が寄せる場合とに二分される。

本人が事業者へ電話をかけているケースも多いが、「自分で解決しようと思って電話した」「『誤作動登録の解除』をタップしたら自動発信された」などの事例が多い。また、親や消費生活センターに相談している時点は様々である。

本人が事業者へ電話しているケースでは「年齢を聞かれ『16歳』と答えると『親に連絡がいきます』と言われた」「『学生証を送るように』と言われた」「『お金がない』と言ったら『2万円でもいい』と言われた」などの相談が寄せられている。

「支払に至った」ケースでは、「16歳の娘が『法的に支払は免れない』と強硬に30万円を請求され、その日のうちに5万円を相手の口座に振り込んだ」との事例が寄せられている。

また、本人が「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例もあった。

### ＜平成 27 年度＞

「アダルトサイトに自ら入ったところ会員登録となり、料金請求画面が出た」ケースが多い。他方、「別のサイトを見たり、芸能情報の広告に触ったりしたとたん突然アダルトサイトに飛んだ」ケースも少なくない。また、スマートフォンに身に覚えのないメールやSMS（ショートメッセージ）が来るケースが増えている。加えて、「去年退会したアダルトサイトの未納金がある」と請求電話がかかってきた事例も寄せられている。相談は本人が寄せる場合と親が寄せる場合とに二分される。本人が親や消費生活センターに相談している時点は様々である。

本人が事業者へ電話しているケースが多い。また、料金を支払っているケースが増えている。

本人が事業者へ電話したケースでは「年齢を聞かれ『16歳』と答えると『警察と学校に言うことになる』と言われた」「業者から本名を聞かれたが教えなかったら、『冷やかしの電話ならかけてくるな』と強い口調で言われ、電話を一方的に切られた。その後、自宅の固定電話に『俺はバルコニーの外にいる』というメッセージが入っていた」などの相談が寄せられている。

「支払に至った」ケースもあり、「登録料がかかるのは利用規約に書かれていたので払ってもらいし

かない。コンビニでギフト券を購入したら知らせるように』と言われ、コンビニでギフト券を購入した」などの事例が寄せられている。

また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例も寄せられている。

## 【契約当事者 19～29歳（成人期：若者）】

### ＜平成25年度＞

「無料のアダルトサイトだと思って、『年齢認証』『クリック』などしたら、突然登録請求画面が出た」との相談が多い。他方、「別のサイトやリンク・広告からアダルトサイトに入った」「知らない電話番号から『アダルトサイトの料金未納』との電話が入った」との相談もある。本人が相談するケースが殆どであるが、相談している時点は様々である。

本人が事業者に電話をしているケースでは、「『登録完了』になり、驚いて事業者に電話したが応答なし。メールで『退会希望』と送ったが1時間ごとに払えという督促が来る」「自宅の電話機を使って電話したところ『昨日も視聴しているので払ってもらうしかない』と言われた。無料と記載されていたことを伝え支払いを拒んだが、『支払わなければ裁判所等に提訴する』と脅かすように強く言われた」などの相談が寄せられている。

本人が事業者に支払をしているケースでは、「自らアクセスし年齢認証したと勝手に会員登録画面が表示された。『料金は通常198,000円だがキャンペーン中は99,800円』とあった。その後メールでも請求があり、『誤作動や退会の場合の連絡先』もあったので電話をしたら『誤作動は確認できない。すぐに198,000円を支払うように』と言われ、仕方なくコンビニから代金を振り込んだ」との相談が寄せられている。

### ＜平成26年度＞

「無料のアダルトサイトを見ようと思いアクセスした」「アダルトサイトの無料動画再生をタップした」「別のサイトを見ていたら接続した」「適当にタップしていたら接続した」などの相談が多い。また、事業者からいきなり督促の電話があるケースも寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に全く連絡を取っていない」ケースと、「事業者に電話した」ケースとに分かれる。事業者にメールを送ったに留まっている事例は少ない。また、事業者を支払までしてしまったケースも少なくない。

本人が事業者に電話をしているケースでは、「サポートセンターに電話し『間違っただけ』と伝えたが、『自分から申し込んだものであり、翌日までに支払わないと裁判にする。30万円をコンビニからインターネットのギフト券で支払え。コンビニから電話すれば手続方法を指示する』と言われた」「『誤操作の場合』の電話番号に電話した。『仲介なので会社に代わって請求している。解決するには会社に聞かなくては行けないが連絡が取れない。『10万円支払うように』と言われた』などの相談が寄せられている。

本人が支払したケースでは「『誤作動の場合の連絡先』に電話したところ『誤作動ではないのでお金を払え』と言われた。『利用規約を読んだか』と言われ、問われるままに名前と携帯電話番号を教えた。『12万円は1年間の会費だ。12万円の電子マネーを購入して、電子マネーの番号がわかるようにFAXするように』と言われ、送付してしまった」「『登録済みの有料サイトの支払が滞っている』などと電話が来て、身に覚えはないが怖くなり、言われるがまま15万円を現金書留で送った」「電話をしたところ、『180日間で29万円の利用料であり、支払をするように。支払わなければ訴訟を起こす』

など言われ、心配になって銀行から 29 万円を支払ってしまった」などの事例が寄せられている。

また、「インターネットで検索した『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例もあった。

#### <平成 27 年度>

「アダルトサイトを見ようと思いアクセスした」「インターネットを見ていたらアダルトサイトに接続した」「アダルトサイト料金が未納との電話が架かってきた」「アダルトサイト料金が未納とのメールや SMS（ショートメッセージ）が送られてきた」との相談がいずれも多い。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、事業者に電話したり、かかってきた電話に答えたりしているケースが多い。また、事業者を支払までしてしまったケースも増えている。支払いをしてしまったケースでは「本人が事業者に電話をして、そのまま指示されるままに支払に至ってしまう」という事例が多い。

本人が電話をしているケースでは『利用規約を読んだのか。利用規約に則って問題なく登録は完了している』と言われた。『読んでいない』と言うと年齢を聞かれた。『19 歳だ』と答えると『ID 番号を言え』と言われた。ID 番号がわからなかったので電話を切り、架けなおした。すると『勝手に電話を切った』と言って相手が怒っていた。「電話をかけて事情を話したが、生年月日を聞かれ、『とりあえずコンビニでプリペイド型電子マネーを 5 万円分購入してから電話をしてくるように』と指示された」などの相談が寄せられている。

事業者から電話がかかってきたケースでは「『登録した』と言われ、『覚えがない』と答えると『支払え』と強い口調で言われ、住所・氏名を聞かれた。自分と実家の親の個人情報を伝えてしまった。『支払わないと給料を差し押さえる』と言われた」などの相談が寄せられている。

また、「支払をした」ケースでは、「数カ月前にアダルトサイトに登録され、コンビニでプリペイドカード 1 万円分を購入して支払ったことがあった。今回は登録になった記憶はないのに、事業者から『登録料金が未納。支払わないと法的手続きを取る』との電話がいきなり架かってきた」という相談も寄せられている。

また、「インターネットで検索した『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例もあった。

### 【契約当事者 30～39 歳（成人期：ミドル層）】

#### <平成 25 年度>

「アダルトサイトにアクセスし、いきなり登録・料金請求された」との相談が最も多く、「間違っ

てアダルトサイトに入った」「『アダルトサイトの料金未納』とのメールが来た」との相談の数は少ない。本人からの相談が殆どである。本人が「事業者に電話をした」ケースが多いが、「支払に納得できない」「支払義務はあるか」「どう対処したらよいか」との相談が殆どであり、本人が支払に至っている相談はなかった。また、「インターネットで検索した『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例はあった。

#### <平成 26 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が最も多い。アダルトサイトに自らアクセスした場合と、間違っ

てアクセスした場合の境界は曖昧である。本人からの相談が殆どである。「事業者に連絡をしていない」場合が多いが、「事業者にメールや電話をしている」場合もある。また、「どうすればよいか」「支払いたくない」「無視をしているがそのままよいか」との相談が殆どで、本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。

しかし、「インターネットで検索した『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例が少なくなかった。

#### <平成 27 年度>

「アダルトサイトの料金が未納であるとの電話が来た」「身に覚えのないSMS（ショートメッセージ）が届いた」「アダルトサイトに接続したら登録・料金請求を受けた」との相談がいずれも寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に連絡している場合」と「事業者に連絡していない場合」とに二分される。本人が支払いに至った事例もあり、「複数の事業者に次々請求され、著しく高額を支払をした」ケースの相談も寄せられている。

また、「インターネットで検索した『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例が少なくなかった。

### 【契約当事者 40～49歳（成人期：ミドル層）】

#### <平成 25 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」「間違っただルトサイトに入ってしまった」との相談がいずれも多い。「アダルトサイト事業者からメールや電話が来た」との相談も寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どである。「退会ボタンを押したり、事業者にメールや電話をしている場合が多いが、「事業者に連絡をしていない」場合もある。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、「支払をしてしまった」事例もある。

#### <平成 26 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が多いが、「アダルトサイトの料金請求メールが届いた」という相談も少なくない。

相談は本人から寄せられることが殆どである。「事業者に電話をしている」場合が多いが、「事業者に連絡をしていない」場合もある。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、「支払をしてしまった」事例もある。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口相談した」事例も少なくない。

#### <平成 27 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が多く、「アダルトサイトの料金請求メールが届いた」との相談は減っている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」場合が多い。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、「支払をしてしまった」事例も少なくない。また「インターネットで調べた『解決を謳う相談窓口』に相談した」事例もあった。

### 【契約当事者 50～59歳（成人期：ミドル層）】

#### <平成 25 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どである。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」場合も少なくない。

本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。

#### <平成 26 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が多い。「アダルトサイト料金未納のメールが来た」ケースも少ないが寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」ケースが多い。本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。「インターネットで検索した『解決を謳う相談窓口』に相談した」ケースは少なくなかった。

#### <平成 27 年度>

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が多い。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」ケースが多い。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、本人が支払に至ったケースもある。「インターネットで検索した『解決を謳う相談窓口』に相談した」ケースも寄せられている。

### 【契約当事者 60～69歳（成人期：高齢者）】

#### <平成 25 年度>

「アダルトサイトにアクセスし、登録・料金請求された」との相談が殆どである。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」ケースも少なくない。「請求画面が消えない」と言った相談が多く、本人が支払に至っている相談は今回抽出した事例の中にはなかった。

#### <平成 26 年度>

「アダルトサイトにアクセスし、登録・料金請求された」との相談が多い。また、「アダルトサイト料金未納のメールやSMSが来た」との相談は増えている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしている」ケースが多い。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、「支払をした」ケースもある。

本人が支払をしたケースでは、「使用したのは確かなので、相手サイトが請求するままにコンビニで電子マネーを購入して31万円を支払ってしまった。さらに翌日『遅延損害金875,000円』を請求され、『銀行口座に振り込むように』と指示されて、銀行のATMから振り込もうとしたら、金額制限があって振り込めないでいたところ、銀行員が気が付き、支払を免れた」との相談が寄せられている。

#### <平成 27 年度>

「アダルトサイトにアクセスし、登録・料金請求された」との相談が多い。また、「アダルトサイト料金未納のメールやSMSが来た」との相談は引き続き寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をしているケース」が多く、「事業者に連絡をしていない」ケースは少ない。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが多いが、「支払をした」ケースも寄せられている。

本人が支払をしたケースでは、「よく覚えていないが数回タップしただけで登録完了となり、登録料を請求された。『誤操作の場合』を押したが『発信不可』と出た。固定電話から電話すると『キャンペーン中なので半額の148,000円となる。コンビニでプリペイド型電子マネーを買うか、クレジットカード払いでもよい』と言うので、クレジットカードの番号と有効期限を伝えて支払った」との相談が寄せられている。

「インターネットで検索した『解決を謳う相談窓口』に相談した」ケースも寄せられている。

## 【契約当事者 70～79歳（成人期：高齢者）】

### ＜平成25年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どであるが、「アダルトサイトからのメールが来る」との相談もある。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、本人が「事業者にメール・電話をした」ケースが少なくない。「支払をせずに」消費生活センターに相談しているケースが殆どであるが、「支払に至った」ケースもある。

### ＜平成26年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どであるが、「アダルトサイトからのメールやSMSが来る」との相談も寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をした」ケースが増えている。本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。なお、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口で相談した」事例は寄せられている。

### ＜平成27年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どであるが、「アダルトサイトからのメールが来る」との相談も寄せられている。

相談は本人から寄せられることが殆どであるが、「事業者に電話をした」ケースは引き続き寄せられている。本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口で相談した」事例はあった。

## 【契約当事者 80歳以上（成人期：高齢者）】

### ＜平成25年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どである。「アダルトサイトからメールが来る」との相談は殆どない。

本人からの相談が殆どであるが、「事業者に電話をした」ケースも多い。本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかったが、「支払をしに行ったが金融機関の窓口で止められた」との事例はあった。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口で相談した」事例は寄せられており、「アダルトサイトの画面上に『アダルト被害対策』をしているような電話番号があったので電話をかけたところ、『解決は弊社で請け負う』と言われた」という事例もあった。

### ＜平成26年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どである。「アダルトサイトからメールやSMSが来る」との相談は増えている。

本人からの相談が殆どであるが、「事業者に電話をした」ケースも多い。本人が支払に至ったケースの相談は今回抽出した事例の中にはなかった。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口で相談した」事例はあった。

### ＜平成27年度＞

「アダルトサイトにアクセスしたら、登録・料金請求された」との相談が殆どである。「アダルトサイト等からのメールやSMSが来る」との相談は引き続き多い。

本人からの相談が殆どであるが、「事業者に電話をした」ケースが多い。本人が支払に至ったケースの相

談は今回抽出した事例の中にはなかったが、「事業者に指定されたコンビニに行く道すがら消費生活センターに相談した」との事例はあった。また、「インターネットで調べた『解決を謳う』相談窓口に相談した」事例もあった。