

「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。(※)

なお、本稿においては、「電子商取引」の相談から、取引実態が存在しない案件である「架空請求」「ワンクリック請求」の相談を除いたものを、「インターネット取引相談」とする。

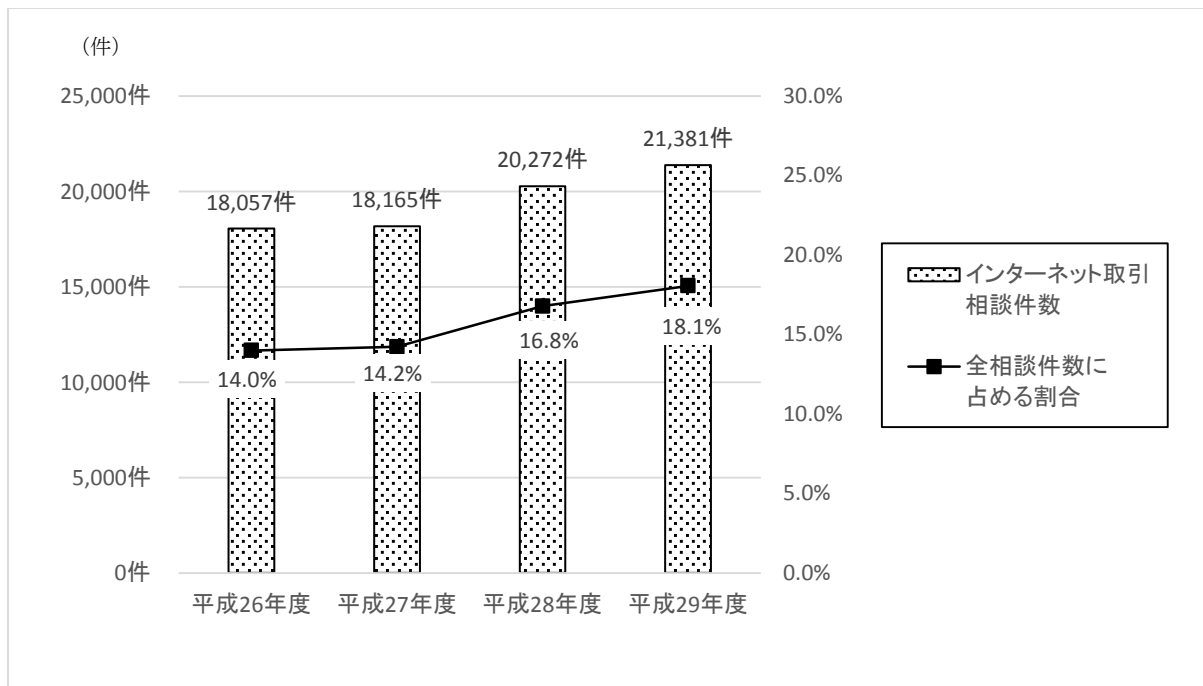
1 相談件数の推移

インターネット取引相談について、平成26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29年度の相談件数は21,381件であり、前年度(20,272件)と比べて5.5%の増加であった。

全相談件数におけるインターネット取引相談の割合を見ると、平成26年度以降増加傾向にあり、平成29年度は18.1%に達している。

【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(ただし、内容キーワード「架空請求」「ワンクリック請求」が付与された相談を除く)。
- 分析データ : 平成26年4月～平成30年3月の相談データ

2 契約当事者属性

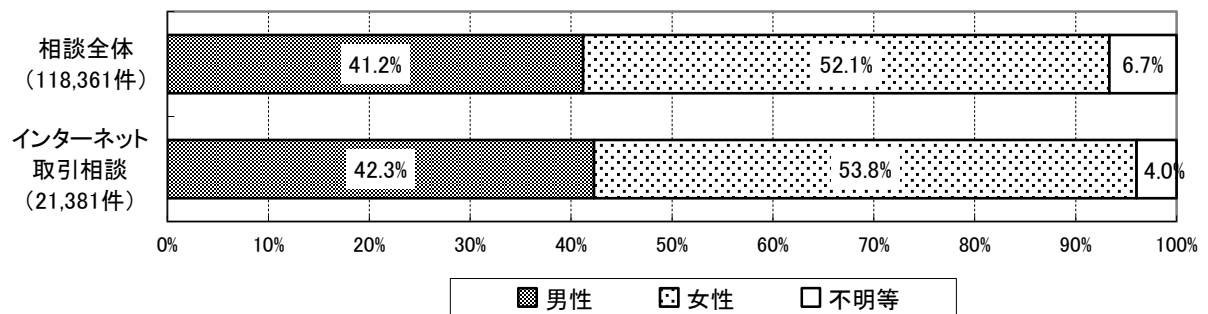
平成29年度におけるインターネット取引相談の契約当事者属性について、性別・年代別・職業別に、相談全体と比較したものが【図-2】【図-3】【図-4】である。

性別では、女性の占める割合が53.8%となっており、男性の42.3%を11.5ポイント上回っている。また、相談全体と比較しても、女性の占める割合はやや多い。

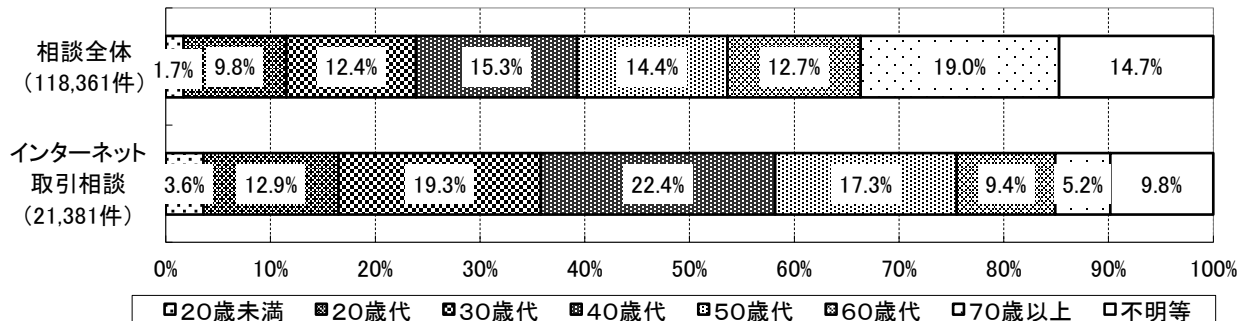
年代別では、最も多いのが40歳代の22.4%、続いて30歳代の19.3%、50歳代の17.3%となっている。相談全体と比較すると、60歳以上の高齢者の割合が少ない。

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。

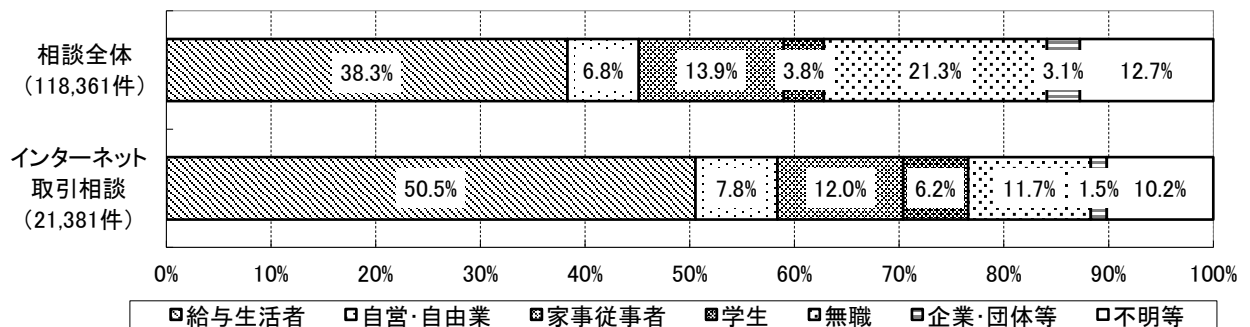
【図-2】 性別割合(平成29年度)



【図-3】 年代別割合(平成29年度)



【図-4】 職業別割合(平成29年度)



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29年度の商品別、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、平成27年度以降、「健康食品」「化粧品」が上位にある。「健康食品」は平成27年度以降第1位が続いており、平成26年度に379件であった相談件数は、平成29年度の2,366件まで大きく増加した。「化粧品」は平成28年度以降第2位となり、相談も増加している。

なお、平成29年度に上位10位以内の商品は、順位に変動はあるものの、平成26年度以降、恒常的に上位10位以内に入っている。

役務別では、平成28年度以降、「他のデジタルコンテンツ」「出会い系サイト」「デジタルコンテンツ一般」「役務その他サービス」が上位にある。「他のデジタルコンテンツ」には、情報商材、ウィルス対策ソフト、「デジタルコンテンツ一般」には有料動画・コンテンツ、「役務その他サービス」には、電子渡航認証システム(E S T A)申請代行サービス、ウィルス駆除サービスなどの相談が多く寄せられている。一方、「アダルト情報サイト」の相談は大きく減少しており、平成26年度に1,397件であった相談件数は、平成29年度には304件となった。

なお、平成29年度は、「投資情報サイト」、アフィリエイト内職などの「他の内職・副業」が10位以内に入った。

【表-1】 インターネット取引 商品別 上位10位

(単位:件)

	平成26年度 (9,994件)		平成27年度 (9,857件)		平成28年度 (11,588件)		平成29年度 (12,697件)	
1	履物	1,025	健康食品	899	健康食品	2,088	健康食品	2,366
2	かばん	786	紳士・婦人洋服	726	化粧品	957	化粧品	1,410
3	パソコン・パソコン関連用品	779	履物	633	紳士・婦人洋服	925	紳士・婦人洋服	1,334
4	婦人洋服	590	化粧品	621	商品一般	652	商品一般	728
5	他の身の回り品	546	商品一般	564	パソコン・パソコン関連用品	582	履物	512
6	家具・寝具	489	かばん	557	家具・寝具	537	パソコン・パソコン関連用品	484
7	商品一般	471	パソコン・パソコン関連用品	531	履物	510	家具・寝具	427
8	音響・映像製品	380	家具・寝具	436	かばん	432	他の教養娯楽品	377
9	健康食品	379	他の教養娯楽品	378	他の教養娯楽品	382	かばん	372
10	他の教養娯楽品	343	他の身の回り品	338	音響・映像製品	331	音響・映像製品	345

※「他の教養娯楽品」には、ペット用品・ペットフード、釣り用品など多岐にわたる相談が寄せられている。

【表-2】 インターネット取引 役務別 上位10位

(単位:件)

	平成26年度 (8,047件)		平成27年度 (8,296件)		平成28年度 (8,657件)		平成29年度 (8,668件)	
1	アダルト情報サイト	1,397	アダルト情報サイト	1,117	他のデジタルコンテンツ	1,508	他のデジタルコンテンツ	1,578
2	出会い系サイト	1,166	出会い系サイト	999	出会い系サイト	895	出会い系サイト	811
3	他のデジタルコンテンツ	685	他のデジタルコンテンツ	958	デジタルコンテンツ一般	681	デジタルコンテンツ一般	649
4	デジタルコンテンツ一般	563	デジタルコンテンツ一般	619	役務その他サービス	593	役務その他サービス	494
5	オンラインゲーム	508	手配旅行	507	アダルト情報サイト	592	オンラインゲーム	430
6	役務その他サービス	271	オンラインゲーム	475	海外パックツアー	452	他のネット通信関連サービス	381
7	デリバティブ取引	220	役務その他サービス	302	オンラインゲーム	441	アダルト情報サイト	304
8	他のネット通信関連サービス	217	他のネット通信関連サービス	254	他のネット通信関連サービス	355	コンサート	222
9	手配旅行	216	モバイルデータ通信	199	コンサート	164	投資情報サイト	204
10	航空サービス	168	航空サービス	180	モバイルデータ通信	163	他の内職・副業	204

※「他のネット通信関連サービス」では、インターネット関連サービスや通販サイトの有料会員サービスに関する相談が多い。

※「他の内職・副業」では、アフィリエイト内職、オンラインカジノの副業などの相談が多い。

4 契約購入金額

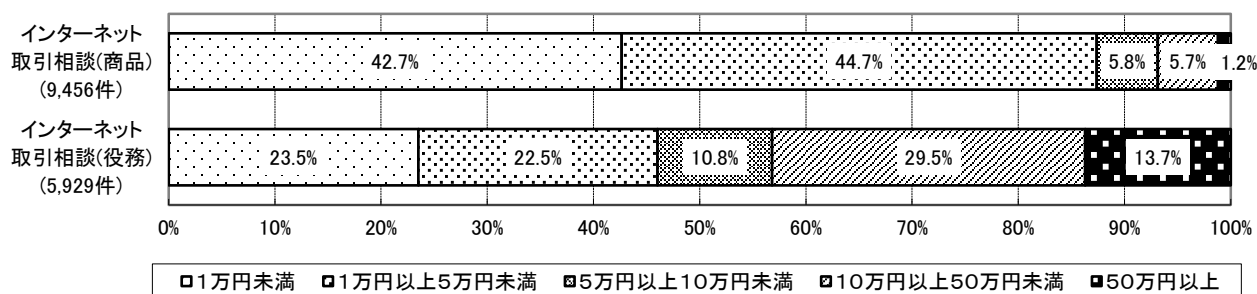
インターネット取引相談について、平成29年度における契約購入金額の割合を商品と役務別でそれぞれ示したものが【図-5】である。

契約購入金額の割合を見ると、商品では、「1万円未満」「1万円以上5万未満」が最も多く、両者を合計すると、87.4%を占める。

役務では、「10万円以上50万円未満」が最も多く、29.5%を占める。「1万円未満」「1万円以上5万円未満」がこれに続く。

なお、平成29年度における平均契約購入金額は、商品では4万2千円であるのに対し、役務では61万9千円と著しく高額であり、役務の平均契約購入金額は商品の平均契約購入金額の約15倍に達している。

【図-5】 契約購入金額の割合(平成29年度)



※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29年度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、「連絡不能」「商品未着」が上位にあるが、これは、詐欺的なインターネット通販の相談が多いためである。

役務では、どの年度も「詐欺」「連絡不能」が上位10位以内に入っており、平成29年度には「虚偽説明」も上位10位以内に入っているが、これは、虚偽の説明などにより購入させる情報商材や投資用商材、出会い系サイトにおける詐欺的行為、ウィルス感染したと思わせて契約させるウィルス駆除サービスやセキュリティソフト、などの相談が多いためである。

インターネット取引においては、上記の案件以外にも様々な相談が寄せられているが、今回の分析においては、悪質性がより高く、かつ相談件数の多い上記の商品・役務を対象を絞って、「インターネット取引の特徴的な相談」として詳述する。

具体的には、(1) 詐欺的なインターネット通販、(2) 虚偽の説明などにより購入させる情報商材、(3) 出会い系サイトにおける詐欺的行為、(4) ウィルス感染したと思わせて契約させるウィルス駆除サービス・セキュリティソフト、の4つの商品・役務である。

【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26年度 (9,994件)		平成27年度 (9,857件)		平成28年度 (11,588件)		平成29年度 (12,697件)	
1	解約一般	3,518	解約一般	3,275	解約一般	4,527	解約一般	5,380
2	連絡不能	2,919	連絡不能	2,547	連絡不能	3,140	電子広告	3,355
3	商品未着	2,710	商品未着	2,144	電子広告	2,744	連絡不能	3,105
4	返金	2,526	返金	1,928	商品未着	2,391	商品未着	2,222
5	電子広告	1,808	電子広告	1,864	返金	2,063	返品	2,081
6	詐欺	1,671	返品	1,500	返品	1,758	返金	2,070
7	中華人民共和国	1,284	詐欺	1,452	詐欺	1,618	詐欺	1,321
8	クレジットカード	1,259	クレジットカード	1,224	クレジットカード	1,008	クレジットカード	1,239
9	約束不履行	933	中華人民共和国	894	クレーム処理	809	クレーム処理	928
10	所在不明	773	約束不履行	773	約束不履行	720	約束不履行	834

(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26年度 (8,047件)		平成27年度 (8,296件)		平成28年度 (8,657件)		平成29年度 (8,668件)	
1	解約一般	2,165	解約一般	2,403	解約一般	2,939	解約一般	3,483
2	不当請求一般	1,776	返金	1,761	返金	1,987	返金	2,368
3	返金	1,565	不当請求一般	1,510	電子広告	1,608	電子広告	1,824
4	電子広告	1,320	電子広告	1,301	クレジットカード	1,570	クレジットカード	1,685
5	ポルノ・風俗	1,253	クレジットカード	1,125	不当請求一般	1,073	高価格・料金	966
6	クレジットカード	1,183	高価格・料金	999	詐欺	1,012	詐欺	904
7	高価格・料金	1,130	ポルノ・風俗	988	高価格・料金	881	連絡不能	818
8	詐欺	902	詐欺	956	連絡不能	815	約束不履行	770
9	連絡不能	611	約束不履行	814	約束不履行	675	不当請求一般	761
10	約束不履行	601	連絡不能	806	ポルノ・風俗	608	虚偽説明	731

(複数選択項目)

6 インターネット取引の特徴的な相談

(1) 詐欺的なインターネット通販

「詐欺的なインターネット通販」に関する相談件数の推移を示したものが【図-6】である。相談件数は多く、毎年1,000件以上の相談が寄せられている。平成29年度は1,230件であった。

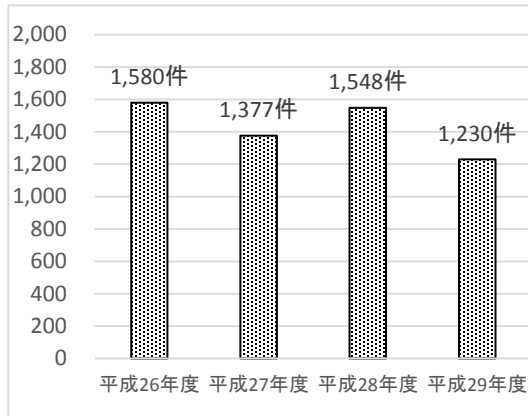
商品・内容別の内訳について、平成29年度の相談件数の上位10位までを示したものが【表-5】である。商品では、「紳士・婦人洋服」「履物」「家具・寝具」が多い。内容では、「詐欺」「商品未着」「連絡不能」が多い。

「紳士・婦人洋服」では、ダウンジャケット・コートなどの高額商品に関する相談が多く、「格安の人気ブランドダウンジャケットをインターネット通販で申し込んだ。事業者名、所在地、連絡先の記載がないが、詐欺サイトではないか」「写真投稿SNSで見つけた広告を見て、正規店でない事業者のサイトからブランドのダウンジャケットを注文した。注文後、インターネットの口コミに詐欺と書かれているのを見つけた。解約したい」などの相談が寄せられている。

「履物」では、ブランド品のブーツ、スニーカーなどに関する相談が多く、「インターネット通販でブランド品のブーツを買い、コンビニで代金を支払ったが商品が届かない。詐欺ではないか」などの相談が寄せられている。

「家具・寝具」では、ソファ、ベッド、椅子などに関する相談が多く、「インターネット通販でソファを買うために個人情報を入力して送信したら、注文確定となった。偽サイトと気づいたので支払いはしていない」などの相談が寄せられている。

【図-6】 件数推移（詐欺的なインターネット通販）



【表-5】 商品・内容別上位10位（詐欺的なインターネット通販）

(単位:件)

商品キーワード上位		内容キーワード上位			
平成29年度 (1,230件)		平成29年度 (1,230件)			
1	紳士・婦人洋服	204	1	詐欺	1,230
2	履物	94	2	商品未着	574
3	家具・寝具	87	3	連絡不能	533
4	商品一般	77	4	電子広告	267
5	かばん	56	5	解約一般	247
6	他の教養娯楽品	56	6	返金	244
7	パソコン・パソコン関連用品	55	7	所在不明	207
8	スポーツ用品	54	8	クレジットカード	199
9	他の身の回り品	48	9	プライバシー	138
10	化粧品	35	10	約束不履行	120

(2) 虚偽の説明などにより購入させる情報商材

「虚偽の説明などにより購入させる情報商材」（以下、「虚偽情報商材」という。）に関する相談件数の推移を示したものが【図-7】である。相談件数は毎年増加しており、平成29年度には577件に達した。

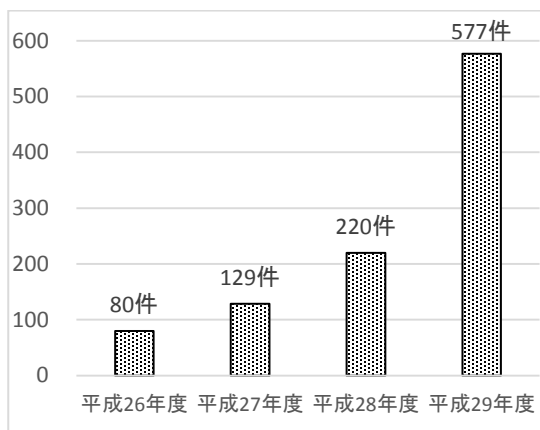
内容別の内訳について、平成28年度及び平成29年度の相談件数の上位10位までを示したものが【表-6】である。「解約一般」「返金」「電子広告」「サイドビジネス商法」「儲からない」が多い。

これらの情報商材は、「簡単に儲かる」「この投資情報で毎月20万円入る」「アフィリエイトで稼げる」「初心者でも仮想通貨・FX等で稼げる」などと標榜するものが多い。

しかし、実際に情報商材を契約してみると、一般に公開されている情報程度の内容しか入っていない、逆に極めて難解で実行不能と思われる内容が入っている、情報商材自体が届かない、実際には儲からない、疑問を感じて事業者と連絡を取ろうとすると連絡が取れない、といった結末を迎えることが多い。

消費者が、インターネット経由で情報商材を購入するルートは、「インターネットの広告を見た」「SNSを通じて知った」「スマートフォンに届いたメールで知った」「ネットで検索して販売サイトを見つけた」「副業のメールマガジンで知った」などである。

【図-7】 件数推移（虚偽情報商材）



【表-6】 内容別上位10位（虚偽情報商材）

(単位:件)

平成28年度 (220件)		平成29年度 (577件)			
1	解約一般	154	1	解約一般	433
2	サイドビジネス商法	131	2	返金	293
3	返金	113	3	サイドビジネス商法	283
4	電子広告	86	4	電子広告	250
5	儲からない	83	5	儲からない	220
6	虚偽説明	75	6	虚偽説明	219
7	アフィリエイト	56	7	利殖商法	188
8	クレジットカード	52	8	クレジットカード	143
9	詐欺	38	9	SNS	131
10	SNS	38	10	連絡不能	99

(3) 出会い系サイトにおける詐欺的行為

「出会い系サイトにおける詐欺的行為」（以下、「出会い系サイト詐欺」という。）に関する相談件数の推移を示したものが【図-8】である。相談件数は多く、毎年300件以上の相談が寄せられている。平成29年度は325件であった。

内容別の内訳について、平成28年度及び平成29年度の相談件数の上位10位までを示したものが【表-7】である。「詐欺」「返金」「クレジットカード」「解約一般」「SNS」「高価格・料金」が多い。

出会い系サイトを利用して高額料金を詐取する事業者等が、つけ込む消費者心理は、主に2つのパターンがある。「サイト等を利用して交際相手等と出会いたい」という心理と、「サイト等を利用して稼ぎたい、お金を得たい」という心理である。

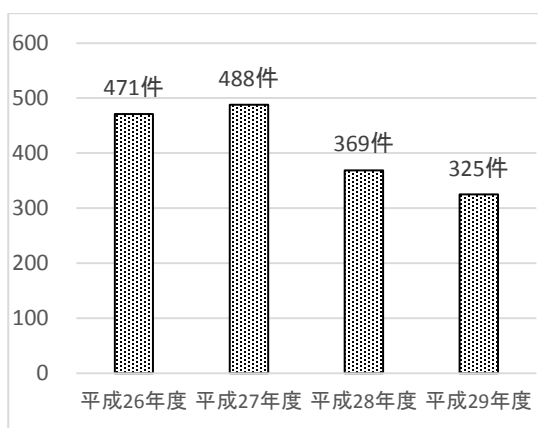
前者の場合は、「間違いメール・迷惑メールで知り合った人」「SNSで知り合った人」「婚活アプリ・マッチングアプリ」などから出会い系サイトに誘導され、もしくは自ら出会い系サイトを探して登録する。その後、何度もメールしても会えない、メールアドレスの交換すらできない、メールが文字化け等で読めないなどの状況を作られるなかで、高額なメールの送受信料、個人情報取得するための高額のポイント代など、様々な名目でお金を使ってしまう。

後者の場合は、「メールで相談にのるとお金をもらえるサイトに登録」「副業サイトに登録し、相手の連絡先を交換するために必要と言われた」「支援金をあげるとのメールが届いた」などの出来事をきっかけに、出会い系サイトに登録する。登録後、連絡先を交換するのに課金が必要と言われる、連絡先の交換をしようとしたが文字化けで出来ない、途中からメールのやり取りが有料になる、などの状況を作られるなかで、お金を稼がないしは貰うために、逆に様々な名目でお金を使ってしまう。

支払手段は、両者ともに、クレジットカード、電子マネーなどが多い。

【図-8】 件数推移（出会い系サイト詐欺） 【表-7】 内容別上位10位（出会い系サイト詐欺）

(単位:件)



平成28年度 (369件)		平成29年度 (325件)	
1 詐欺	369	詐欺	325
2 返金	186	返金	191
3 クレジットカード	97	クレジットカード	93
4 SNS	97	解約一般	78
5 解約一般	90	SNS	71
6 電子マネー	73	高価格・料金	63
7 高価格・料金	59	虚偽説明	49
8 迷惑メール	42	決済代行業者一般	43
9 虚偽説明	41	電子マネー	43
10 決済代行業者一般	34	プライバシー	32

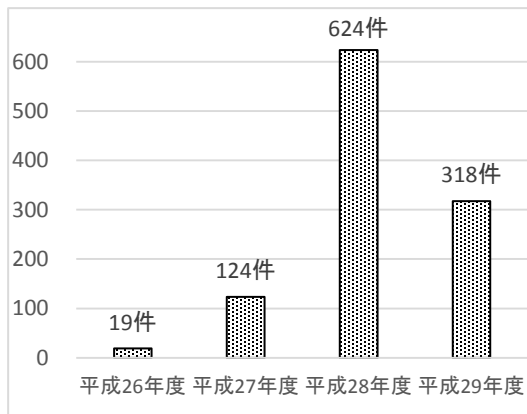
(4) ウィルス感染したと思わせて契約させるウィルス駆除サービス・セキュリティソフト

「ウィルス感染したと思わせて契約させるウィルス駆除サービス・セキュリティソフト」（以下、「ウィルス駆除サービス」という。）に関する相談件数の推移を示したものが【図-9】である。相談件数は毎年増加し、平成28年度には624件に達した。平成29年度は318件に減少したものの、引き続き300件以上の相談が寄せられた。

事業者が、消費者にパソコンがウィルス感染したと思わせる手口は、「『ウィルス感染した』との画面を出す」「『ウィルス検出した』と表示する」「パソコン使用中に警告音を出す」「パソコン画面をフリーズさせて、警告表示を出す」などである。

その後、「問い合わせ先」「電話してください」「そのままだと不具合が生じる」などの表示等により消費者に電話などをさせて、ウィルス駆除のための遠隔操作の依頼や、セキュリティソフトのダウンロードなどをさせるのが事業者の手口である。

【図-9】 件数推移（ウィルス駆除サービス）



【表-8】 内容別上位10位（ウィルス駆除サービス）

(単位:件)

	平成28年度 (624件)	平成29年度 (318件)
1 解約一般	189	143
2 クレジットカード	179	110
3 電子広告	162	107
4 詐欺	144	89
5 虚偽説明	85	66
6 信用性	82	43
7 強引	82	41
8 プライバシー	63	35
9 返金	57	29
10 契約更新	54	28
無断契約	54	

7 相談事例

事例1：詐欺的なインターネット通販

SNSにブランドのダウンジャケットの広告があったのでサイトにアクセスすると、定価10万円ほどのジャケットが2万5千円で販売されていたので注文し、クレジットカード払いにした。念のため、販売業者のホームページを確認したら、ホームページは存在していたので安心した。しかし、その後改めてホームページを見てみると、住所や電話番号は書かれていなかった。1週間経っても商品が届かないのでメールを送ったところ、「3週間くらいかかる」と回答があった。しかし、その後も商品が届かないので、業者名でネット検索すると、「詐欺」との書き込みがあった。

(契約当事者40歳代/男性)

事例2：虚偽の説明などにより購入させる情報商材

2か月ほど前にメールマガジンに登録したら、広告メールが沢山届いた。その中にA運営事務局のビデオ広告があり、「FX取引で儲かる」との話だった。Aに連絡したら、「当事務局に登録して参加費10万円を払えば、1か月に10万円儲かる」と聞いたので、カードで分割払いにして支払うことにした。契約先が何という会社なのかわからない。その1週間後に、Aとの関係はわからないBという事業者から電話があり、「特別の10名に選ばれたので、約50万円を追加で支払えば、契約のグレードアップができてもっと儲かる」と説明を受けたので、クレジットカードで決済した。これで取引ができると思っていたら、さらに「証券会社に30万円入金する必要がある」と言われ、不審に思った。解約返金してほしいが、A、Bに電話しても繋がらず、連絡が取れない。

(契約当事者50歳代/男性)

事例3：出会い系サイトにおける詐欺的行為

SNSで、「相手の相談に乗るだけで稼げるサイト」を見つけて、ニックネームを登録した。登録料5千円は翌日に銀行で振り込んだ。登録後に来たメールの相手にアドバイスしていたら、「これ以上のメールのやり取りをするには、個人情報保護のためのオプション代金が必要だ」とサイトからメールが来て、オプション代1万円をクレジットカード一括払いで支払った。オプション代を払った後で、数回メールのやり取りをしたところで、相手から、「これからもアドバイスに乗ってほしい。相談に乗ってもらえるなら、月15万円から20万円を謝礼として払う」と申し出があった。すると、サイトから、「これ以上のやり取りを続けるなら個人情報保護のオプションのレベルを上げないと続けられない。あと3万円を支払うように」とメールが来た。当初は「サイト登録料5千円だけ」と書いてあったのに、次々と料金請求されることに不信を抱き、3万円の支払は保留にしてある。
(契約当事者20歳代/女性)

事例4：ウィルス感染したと思わせて契約させるウィルス駆除サービス・セキュリティソフト

昨夜、パソコンで年賀状を作成していたら、スピードが遅くなり、画面に「ウィルスに感染している」と表示された。プロバイダA社とセキュリティサービスの契約をしているので、A社に連絡したが、時間外で繋がらなかった。画面に「回復するためには、ここをクリック」と出たので、指示通り何回かクリックしたらセキュリティソフト購入となった。約6千円の金額が出て、クレジットカード以外の支払方法を選んだ。自分の氏名や住所なども入力した。確認の画面が出てそこにも金額が書いてあり、購入ボタンをクリックした。確認メールには「払い込み用紙は数日後に届く。支払確認後にダウンロードできる」とある。
(契約当事者70歳代/男性)

8 消費者へのアドバイス

パソコンや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、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、サービスが受けられない」「商品・サービスが広告・表示と違う」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サイトやサイトを利用した詐欺的行為などのトラブルが後を絶たない。

インターネットの取引では、消費者はインターネット上で表示された商品・サービスについて、実際に問題がないかどうかなどを確認することができない。また、購入後に広告・表示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が多いので、事前及び事後の冷静な判断・対処が必要となる。

～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するようにしてください～

9 インターネット取引に関する東京都の消費者注意情報、消費者庁の情報など

- ・代金前払いのネット通販、支払ったのに商品が届かない！
～注文の際は、事業者の情報をよく確認しましょう！～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/171122.html>
- ・インターネットで手軽に一儲け？！
～簡単に高額収入を得られるという情報商材の販売に要注意～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/180918.html>
- ・「コンピュータウイルスに感染した」との“偽警告表示”に注意！
～不安をあおって不要なサポート契約をさせる手口です～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/161220.html>
- ・消費者庁 インターネット消費者トラブル防止キャンペーンTOP
http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/