

2022年10月24日

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
110番実行委員会委員長 木村嘉子

**成年年齢引き下げから半年
「ネット取引・デジプラなんでも110番」
～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、
旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど～**

結果報告（速報版）

10月週末の8日間、東京・大阪で実施した「ネット取引・デジプラなんでも110番」の結果を取り急ぎ集計し、速報として報告いたします。

寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行い、法整備に向けた関係機関等への意見・要望、消費者への啓発のため、報告書にまとめる予定です。

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

E-mail : nacs-wet@nacs.or.jp

速報

成年年齢引き下げから半年 「ネット取引・デジプラなんでも110番」 ～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、 旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど～

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称NACS)

実施状況

日時：大阪相談室：2022年10月1日(土)、8日(土)、15日(土)、22日(土)

東京相談室：2022年10月2日(日)、9日(日)、16日(日)、23日(日)

いずれも10時から16時

* 本年は新型コロナウイルス感染防止の観点から、密にならない相談体制をとるため 例年2日間で実施していたものを、昨年同様10月のWE T(ウィークエンド・テレホン)との同時開催といたしました。

相談方法：電話

電話番号：大阪 06-4790-8110

東京 03-6450-6631

相談対応者：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会正会員

アドバイザー弁護士：高木 篤夫氏

主催：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

後援：消費者庁 近畿経済産業局 東京都 大阪府 京都府 奈良県 一般社団法人全国消費者団体連絡会

相談概要

『成年年齢引き下げから半年「ネット取引・デジプラなんでも110番～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど～」』の相談受付件数は、大阪相談室・東京相談室の合計で83件でした。10代から30代の相談が30%を占め、相談内容は多岐にわたっています。

ネット通販の相談は83% (デジタルプラットフォームを含む) と多く、定期購入、サブスクリプション、詐欺サイト、情報商材、副業等の相談がありました。

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://nacs.or.jp>

定期購入の相談では、申込み段階で定期購入とわかる表示をするよう特定商取引法が改正されましたが、購入直前に表示されたクーポン券をクリックしたところ、申し込んだはずのコースと異なる定期購入に変更されていた等の相談がありました。

サブスクリプションの相談では、無料トライアル期間に気づけなかった、解約手続きができない等の相談がありました。

情報商材・副業サイトの相談では、「必ず儲かる」という広告を見てSNSで連絡し、高額な情報商材を消費者金融で借金をして契約したケースがありました。勧誘にはビデオ通話やオンライン会議システムを使うケースが増えています。

ネット通販のなかでもデジタルプラットフォームを介した相談として、オンラインモール、シェアリングエコノミー、オンラインゲーム、フリマアプリ、予約サイト等の相談がありました。

オンラインモールの相談では、会員資格と課金に関するケースが見受けられました。

シェアリングエコノミーの相談では、サイト上の説明不足により思ったサービスが受けられなかったという事例がありました。

オンラインゲームの相談では、未成年者による高額課金の事例がありました。

フリマアプリの相談では、イメージ違いや認識の違いによるトラブルが見受けられました。

予約サイトの相談では、全国旅行支援に関する複数の相談が寄せられました。

その他、ショートメッセージやメールによる架空請求の相談も多数寄せられました。またSNSをとおして安易に契約したが、業者名や連絡先が不明というケースも散見するため、特に若年に向けた消費者教育、啓発の重要性を感じます。

なお、集計値は速報のため、あくまでも目安です。

寄せられた相談は今後、問題点の抽出、分析を行います。併せて法整備に向けた関係機関への意見・要望、消費者への啓発のため、110番報告書を2022年12月に公表する予定です。

「ネット取引・デジプラなんでも110番」で受けた相談事例の一部

- ① ネット通販で足用マッサージ機を購入したが、ふくらまず使用できない。販売サイトに返品を希望したが商品の苦情はメーカーが対応すると言う。メーカー側は返品対応可能なのは特約店販売の商品のみと断られ、納得できない。(女性 50歳代 家事従事者)
- ② 動画サイトの広告で初回1,680円と記載の美白クリームを妻のために1個購入しようとする。300円の割引クーポンが出てきたのでクリックした。届いた商品に同封されていた書面に次回から3本ずつ、2ヶ月毎に届く定期購入と書いてあった。定期購入のつもりはなく納得できない。(男性 70歳代 無職)
- ③ 中学生の娘がSNSで、アーティストのライブ視聴を7日間無料で試せるという広告を見て、海外の動画配信サイトに会員登録した。登録時にクレジットカード番号を入力した。無料期間内に退会したいがうまくいかない、どうすればよいか。(女性 50歳代 給与所得者 当事者 女性 10歳代 学生)
- ④ ネット通販でオーディオ機器を注文した。クレジットカード決済を選択しようとしたが、カード番号等の入力画面がなかった。2日後に販売店からメールが届き、カード決済ではなく現金

- 振込みに変更するという。ネット上では商品未着の詐欺との書込みがあった。入力した個人情報
の悪用が心配。(男性 70 歳代 無職)
- ⑤ 検索サイトで探した業者に SNS で連絡を取り、FX 投資をすると儲かると言われ情報商材を契約した。消費者金融で借りて 40 万円を現金で支払ったが不安になった。業者に SNS で解約・返金を申し出たが断られた。業者名等は不明。返金を求めたい。(女性 20 歳代 学生)
 - ⑥ 個人所有の別荘をシェアして、宿泊するサービスを利用した。格安なことと、ペット可だったので決めた。直前に所有者からメールでペットはベツトルームに入れることができないことがわかった。シェアリングサイト上に条件をしっかりと表示してほしい。(女性 50 歳代 給与所得者)
 - ⑦ 小学生の子どもがネットゲームで 100 万円を超える高額課金をしていた、課金毎に届くメールは普段使わないアドレスを登録していた。プラットフォームに取消しを申請したが一部しか応じてくれない。(男性 40 歳代 給与所得者 当事者 男性 10 歳代 学生)
 - ⑧ フリマアプリで 18 金ネックレスを購入した。貴金属店で見てもらったところメッキだと言われたので、返品を申し入れたが出品者は「18 金に間違いはない」と応じてくれない。(女性 30 歳代 給与所得者)
 - ⑨ 10 月にネットで旅行会社に 11 月のホテル宿泊を申し込んだ。旅行会社から全国旅行支援の対象とメールが来たので申請したが、申請上限に達したと申請拒否された。全国旅行支援開始当日に申請できるようにサイト側が申請準備を進めていればできたのではないかと。不満だ。(女性 50 歳代 給与所得者)
 - ⑩ 娘が写真・動画共有 SNS で誹謗中傷を受けている。相談先を知りたい。(男性 50 歳代 給与所得者 当事者 女性 10 歳代 学生)

以上

アドバイザー 高木 篤夫弁護士のコメント

未成年者のオンラインゲーム取引については、いまだに相談が持ち込まれている。オンラインゲーム取引の決済は、クレジットカードによることがほとんどであり、問題が発覚するまでにすでにクレジット代金支払が長く行われてしまっている例もある。クレジットカードの名義が親であることがほとんどであるが、クレジットカードの利用規約では同居の親族の利用について債務は免れられない規定があり、また他人の利用についてはカードやカード情報の管理責任を問われることが多い。結局はプラットフォーム業者やオンラインゲーム事業者との交渉によって解決を図っているほかない。

無料期間付のサブスクリプション契約が有料移行することの認識がないものや、有料移行する前に解約しようとしたが解約方法がわからないなどのトラブルも生じている。

インターネットを利用したサブスクリプション契約は、最初は無料期間があるものが多い。無料期間内に課金されないように解約をしようとしてもうまく解約できなかつたり、そもそも有料移行することの認識がなかったのでサービスを解約するための ID 等がわからなくなつたりする事例もある。

いずれもサイトや端末にカード情報を登録しておくことが関係している。カード情報を端末やサイトに登録することは利用者にとっても便利ではあるが、未成年のオンラインゲームトラブルにみられるように他人に端末を利用されて決済されるリスクについては十分留意する必要がある。また当初無料で利用できるといっても無料で登録の際にクレジットカードの登録を求められる場合に

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://nacs.or.jp>

は有料に移行してしまうことが前提であるから、単に「無料お試し」などの表記に惑わされて想定していない有料契約に移行しないようにすることが必要である。クレジットカード番号等をオンラインサービス上や端末に登録することには思わぬ負担をするリスクがあることをより広く注意喚起をする必要がある。

サブスクリプション契約や定期購入等の継続的契約は、平成4年6月の改正特定商取引法施行によって「特定申込み」という形で画面表示事項の規制や取消権の創設等をして対応したもの、いまだに定期購入についてのトラブルは続き、新しい仕組みで消費者を誤導するような販売方法も出てきている。定期購入のような継続的取引で適正な取引を実現するためにはいわゆるダークパターンについての規制の強化と実効性の確保策を立法化することが必要と考えられる。

インターネットで申し込む継続的契約は入口はきわめて敷居が低いものの、いざ解約しようとするとき解約方法を限定していたり、解約窓口を探すこともわかりづらく迂遠な方法をとらせるようなサイトもある。外国では契約の解約手続についても一定の規制を設けている例もあるが、契約の出口に関しては消費者保護のための特段の規制は日本にはなく、今後の立法課題のひとつと考えられる。

インターネット通販では、消費者が契約内容についての認識が不十分であったり細かな契約条件について確認していないことも多い。他方で事業者側も契約について十分な内容の告知やわかりやすい説明が欠けていることもある。スマホやタブレットなどで契約は容易に締結できるものの、消費者は広告が目立った表示にまどわされることなく契約内容やそれに含まれる条件等を十分に検討することが求められる。

ネット通販詐欺、フィッシング詐欺と思われる相談事例もみられる。インターネット通販は、事業者の信用性を見極めることがむずかしい面もあり、取引を行う際には事業者の情報について確認することが求められる。詐欺的通販サイトについては URL や事業者情報、決済方法等怪しむべき点もいくつかあり、フィッシングについてはメールでのリンクからアクセスして個人情報・カード番号等の入力をしないなど、与えられた情報を安易に信用せずに消費者が事前に注意することが必要であろう。ネット上の副業等についての勧誘に関する相談もみられるところであるが、SNSなどインターネット上で知り合った人からの勧誘は、トラブルになった場合に身元等がはっきりせずトラブル解決が困難になる例も多いので、オンラインでの知人であるからといって安易に信用して取引をすることには慎重であってほしい。

以上

ネット取引なんでも 110 番 速報集計

(1) 相談受付件数

ネット取引・デジプラ			
相談受付日	大阪	東京	計
10月1日	13	—	13
2日	—	6	6
8日	8	—	8
9日	—	5	5
15日	14	—	14
16日	—	10	10
22日	14	—	14
23日	—	13	13
総計	49	34	83

全体(参考)			
相談受付日	大阪	東京	計
10月1日	19	—	19
2日	—	15	15
8日	15	—	15
9日	—	14	14
15日	21	—	21
16日	—	19	19
22日	20	—	20
23日	—	24	24
総計	75	72	147

(2) 相談者の属性 (ネット取引・デジプラ)

性別	大阪	東京	計
男性	22	12	34
女性	27	21	48
団体	0	0	0
不明	0	1	1
総計	49	34	83

職業	大阪	東京	計
給与所得者	36	19	55
自営	2	4	6
家事従事	4	8	12
学生	2	1	3
無職	5	2	7
企業・団体	0	0	0
不明	0	0	0
総計	49	34	83

年代	大阪	東京	計
10代	1	1	2
20代	9	2	11
30代	8	4	12
40代	9	8	17
50代	15	8	23
60代	3	6	9
70代	3	4	7
80代以上	1	0	1
不明	0	1	1
総計	49	34	83

(3) 販売方法 (ネット取引・デジプラ)

販売方法	大阪	東京	計
店舗販売	0	1	1
訪問販売	0	2	2
通信販売	41	28	69
電話勧誘	1	1	2
マルチ	2	0	2
その他	0	1	1
不明・無関係	5	1	6
総計	49	34	83

(4) 契約金額 (ネット取引・デジプラ)

契約金額	大阪	東京	計
～1万円	10	6	16
～5万円	10	6	16
～10万円	3	3	6
～50万円	5	8	13
～100万円	4	2	6
～300万円	0	0	0
300万円以上	1	0	1
不明・無関係	16	9	25
総計	49	34	83

(5) 支払方法 (ネット取引・デジプラ)

支払方法	大阪	東京	計
現金	11	12	23
銀行振込	0	1	1
電子マネー	2	1	3
後払いサービス	3	1	4
クレジットカード (マンスリークリア)	17	12	29
クレジットカード (リボ)	0	0	0
クレジットカード (分割)	0	0	0
個別信用分割	0	0	0
借金契約	1	0	1
不明・無関係	15	7	22
合計	49	34	83



(6) 相談の内容別分類 (ネット取引・デジプラ)

内容別分類	大阪	東京	計	内容別分類	大阪	東京	計
1 安全・衛生	0	1	1	9 接客対応	4	4	8
2 品質・機能	3	2	5	10 包装・容器	0	0	0
3 法規・基準	0	2	2	11 施設・設備	0	0	0
4 価格・料金	3	2	5	12 買物相談	0	0	0
5 計量・量目	0	0	0	13 生活知識	0	0	0
6 表示・広告	11	4	15	14 その他	2	0	0
7 販売方法	31	25	56				
8 契約・解約	40	31	71	合計	94	71	165