

速報

「ネット取引なんでも110番」 ～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど～

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：2023年10月7日(土)、15日(土)、21日(土)、28日(土)

東京相談室：2023年10月8日(日)、16日(日)、22日(日)、29日(日)

いずれも10時から16時

* 10月のWET(ウィークエンド・テレホン)との同時開催としています。

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

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

「ネット取引なんでも110番～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど～」の相談受付件数は、大阪相談室・東京相談室の合計で66件でした。10代から30代の相談が40%を占め、相談内容は多岐にわたっています。

ネットにまつわるトラブル相談として従来からずっと続いております、ワンクリック詐欺やフィッシング詐欺をはじめ、副業サイト、副業のコンサルティング契約、定期購入、投資詐欺、くらしのレスキュー、マッチングアプリ等の相談がありました。

フィッシング詐欺の相談では、「大手通販サイトのコンテンツ料が未払い」といったSMSが届く事例以外に、「マイナポイントの申請手続きの交換期限が過ぎている」など、旬の話題で消費者をハッとさせるような相談も寄せられました。

副業サイトでは、高額な解約料に関する相談が見受けられました。例えば、「仕事紹介サイトに登録したが、紹介された仕事がハードすぎて続けられず解約を申し出ると、利用規約に違反したという理由で高額な解約料を請求されている」という相談が寄せられました。また、「副業のコンサルト契約をし解約を申し出たところ、高額な解約金を請求された」という相談も寄せられました。

定期購入では、「コンタクトレンズが10日分無料で試せるというネット広告を見て、お試しだけするつもりで申し込んだところ、勝手に継続購入となっていた」という相談が寄せら

れました。

投資詐欺では、「母が、SNSの広告で見つけた投資講座で知り合った相手に、1500万円も振り込んでいる」という相談がありました。

暮らしのレスキュー関連では、「車のバッテリーが上がり、ネットで『バッテリー上がり2480円から』と広告をしているロードサービスを呼んだところ、高額請求をされた」という相談がありました。

マッチングアプリの相談は、「マッチングアプリで知り合った異性から、『親に、結婚相談所で出会った相手と結婚すると報告したいので、結婚相談所に入会してほしい』と頼まれ、言われるまま入会金を支払い入会したが、その後相手と連絡が取れない」という内容でした。

寄せられた相談は、SNSをきっかけとしてトラブルに巻き込まれているものが大半で、インターネットやSNSに関する法規制を強化する必要性を痛感しました。さらに、現状のこうしたトラブルについて、消費者に向けての事例紹介を含めた啓発を実施することが大変重要であると思いました。

なお、集計値につきましては速報のため、あくまでも目安です。

そして、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、寄せられた相談に関して今後、問題点の抽出、分析を行い、その結果を110番報告書として2023年12月に公表する予定です。

「ネット取引なんでも110番」で受けた相談事例の一部

- ① スマホでネット検索をしていたところ、突然アダルトサイトにつながった。高額な料金を請求されているが、どうすればよいか。(契約年月:2023年10月 相談者:男性 30歳代 給与生活者)
- ② 大手通販サイトを騙ったフィッシングメールが届き、クレジットカード番号等を入力してしまった。対応について教えてほしい。(契約年月:2023年10月13日 相談者:男性 20歳代 給与所得者)
- ③ 昨日、ETCの事務局というところから、長期間利用の確認できないため、ログインするようにとメールがきたが不審。(契約年月:2023年10月20日 相談者:女性 50歳代 給与所得者)
- ④ 仕事紹介サイトに登録。選んだ仕事先から誘導された相手に SNS への投稿の仕事を紹介されたがハードで続けられない。(契約年月:2023年10月7日 相談者:女性 20歳代 学生)
- ⑤ ネット上の求人にナレーター募集とあり、事務所に行くと、18万円のコンサルタント契約を結ばされた。解約に9万円請求され不納得。(契約年月:2023年9月 相談者:男性 20歳代 給与所得者)
- ⑥ SNSで知り合った知人から「いいアルバイトがある」と言われ、息子が息子名義で複数のスマホを契約し相手に渡したが詐欺ではないだろうか。(契約年月:2023年9月 相談者:女性 50歳代 給与所得者/契約者:男性 20歳代 学生)
- ⑦ 「コンタクトレンズが10日分無料で試せる」というネット広告を見て、申込んだ。ところが、勝手に継続になり次を送るという。お試しだけでやめるつもりだった。(契約年月:2023年9月 相談者:女性 40歳代 給与所得者)
- ⑧ 母がAという有名人のSNSから投資講座を申込み、金投資で1500万円を個人名義口座に振り込んでいるが、詐欺だと思う。(契約年月:2023年10月 相談者:女性 50歳代 給与所得者/契約者:女性 80歳代 無職)

- ⑨ 車のバッテリーが上がり、ネットで検索してロードサービスを呼んだところ、高額な請求をされた。返金してほしい。(契約年月：2023年10月26日 相談者：男性 20歳代 給与所得者)
- ⑩ マッチングアプリで知り合った女性から、「結婚相談所で知り合ったことにしてほしい」と言われ40万円で入会后、女性と音信不通。(契約年月：2023年6月30日 相談者：男性 40歳代 給与所得者)

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			
相談受付日	大阪	東京	計
10月7日	8	—	8
8日	—	7	7
14日	10	—	10
15日	—	6	6
21日	6	—	6
22日	—	9	9
28日	13	—	13
29日	—	7	7
総計	37	29	66

全体(参考)			
相談受付日	大阪	東京	計
10月7日	15	—	15
8日	—	18	18
14日	17	—	17
15日	—	13	13
21日	12	—	12
22日	—	16	16
28日	23	—	23
29日	—	15	15
総計	67	62	129

(2) 相談者の属性(ネット取引)

性別	大阪	東京	計
男性	20	12	32
女性	17	17	34
団体	0	0	0
不明	0	0	0
総計	37	29	66

年代	大阪	東京	計
10代	2	0	2
20代	7	11	18
30代	5	3	8
40代	6	5	11
50代	12	6	18
60代	4	2	6
70代	0	2	2
80代以上	1	0	1
不明	0	0	0
総計	37	29	66

職業	大阪	東京	計
給与所得者	27	21	48
自営	0	1	1
家事従事	1	1	2
学生	5	4	9
無職	4	2	6
企業・団体	0	0	0
不明	0	0	0
総計	37	29	66

(3) 販売方法 (ネット取引)

販売方法	大阪	東京	計
店舗販売	2	3	5
訪問販売	2	3	5
通信販売	31	22	53
電話勧誘	1	1	2
マルチ商法	0	0	0
その他	0	0	0
不明・無関係	1	0	1
総計	37	29	66

(4) 契約金額 (ネット取引)

契約金額	大阪	東京	計
～1万円	5	2	7
～5万円	9	9	18
～10万円	3	5	8
～50万円	6	6	12
～100万円	0	1	1
～300万円	0	0	0
300万円以上	1	0	1
不明・無関係	13	6	19
総計	37	29	66

(5) 支払方法 (ネット取引)

支払方法	大阪	東京	計
現金	4	8	12
銀行振込	8	3	11
電子マネー	2	1	3
後払いサービス	1	1	2
クレジットカード (マンスリークリア)	10	5	15
クレジットカード (リボ)	0	0	0
クレジットカード (分割)	0	2	2
個別信用分割	2	1	3
借金契約	0	0	0
不明・無関係	10	8	18
合計	37	29	66

(6) 相談の内容別分類 (ネット取引)

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	0	0	9 接客対応	3	5	8
2 品質・機能	2	1	3	10 包装・容器	0	0	0
3 法規・基準	1	1	2	11 施設・設備	0	0	0
4 価格・料金	2	6	8	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	10	8	18	14 その他	1	0	1
7 販売方法	28	27	55				
8 契約・解約	33	29	62	合計	80	77	157

※内容別分類については複数回答項目

同一相談で複数の分類に属するものがあるため重複して計上されている。