

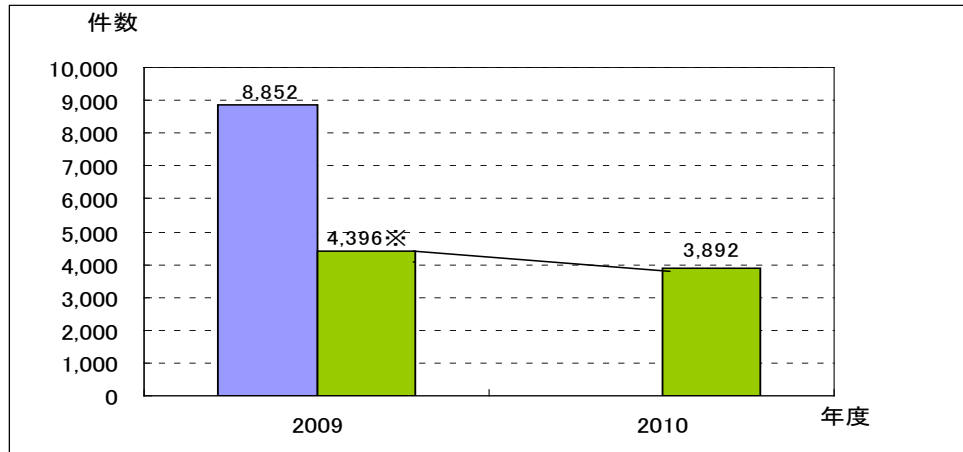
迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG：資料

迷惑メールに係る相談をめぐる最近の傾向について

独立行政法人国民生活センター
相談部 浦川 有希

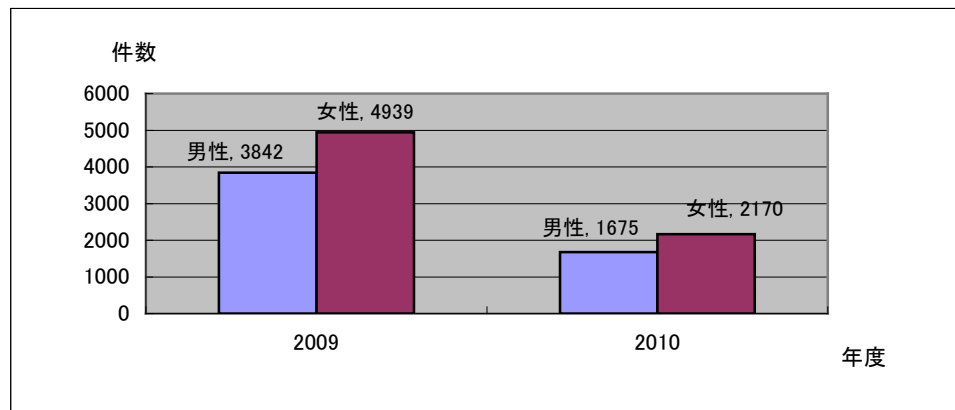
1 迷惑メール¹に関する苦情相談について（PIO-NET²より）

1-① 図1：相談件数



※前年同期件数

1-② 図2 契約当事者の男女別件数



不明・無回答を除く

¹ 受付けた消費生活相談について、「迷惑メール」とキーワードが振られている相談に係る件数である。なお、「迷惑メール」というキーワードは2009年度に新設。
件数は全て2010年10月末日までの登録分である。

² PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

1-③ 表1 契約当事者の年代別の内訳

	2009年度		2010年度(4月～10月)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
10歳代未満	587	6.9	194	5.2
20歳代	1,680	19.7	617	16.6
30歳代	2,550	29.9	1,056	28.4
40歳代	2,066	24.2	993	26.7
50歳代	949	11.1	473	12.7
60歳代	514	6.0	282	7.6
70歳代以上	188	2.2	102	2.7

不明・無回答を除く。

1-④ 表2 契約当事者の職業別の内訳

	2009年度		2010年度(4月～10月)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
給与生活者	4,773	56.8	2,018	55.2
家事従事者	1,603	19.1	732	20.0
無職	900	10.7	423	11.6
学生	771	9.2	279	7.6
自営・自由業	359	4.3	207	5.7

不明・無回答を除く。

2 迷惑メールに関する相談事例³

(参考資料:「悪質な『有料メール交換サイト』にご注意!」)

【事例1】

1日に数百通もの迷惑メールが…

携帯電話に出会い系サイトなどから1日数通の迷惑メールが届くようになり、配信を停止するようメールを送っていた。すると、最近では1日に数百通のメールが届くようになった。中には料金を請求するものも含まれている。どうしたらよいか。

(女性 30歳代 給与生活者)

【事例2】

飲食店のサイトに登録したところ、迷惑メールが届き始めた

「登録すれば割引になる」とあったので、飲食店のサイトに登録した頃から、頻繁に携帯に出会い系サイトのメールが届くようになった。特に最近では夜中に多くのメールが入り迷惑しているため、メールに記載のあった「利用停止」という項目から退会を申請した。すると画面に、手続きが完了したので、3万円払うようにと表示された。

³ 相談事例は相談者の申し出情報である。

今後どうすればよいか。

(女性 40歳代 家事従事者)

【事例3】

懸賞サイトに登録したところ、迷惑メールが届き始めた

パソコンで懸賞サイトに応募する際に氏名、住所、電話番号を入力した。その後出会い系サイトからメールが送られるようになった。届いたメールを読むと、サイトに登録したことになっているようだった。メールアドレスは変更したが、今後、どのように対応したらよいか。

(男性 30歳代 給与生活者)

【事例4】

メルマガ登録がきっかけで迷惑メールが届き出した

以前からメルマガなどのサイトに登録をしていた。最近迷惑メールが多く届くようになった。一つ一つ配信停止を依頼するメールを送っていた。届いた出会い系サイトのメールにあったURLをうっかりクリックしたところ、会員登録されてしまった。すぐに退会したいと思い、削除ボタンを押した。するとメールが来て「ブラックリストに載る」と書いてあったので、怖くなった。

(男性 30歳代 給与生活者)

【事例5】

占いサイトを利用したところ、迷惑メールが届きだした

携帯電話の無料の占いサイトを閲覧して、メールアドレスとニックネームを登録した。するとコミュニティサイトに登録されたようで、複数のメールが届き出した。迷惑なので退会手続きをしようとしたが、サイトにログインできず退会できない。サイトには自分の使っている携帯電話の個人識別番号が知られたようだ。その番号から個人情報を知るのだろうか。

(女性 19歳 無職)

3. 国民生活センターの消費者対応

今後も迷惑メール（お金を要求するものを含む）が送られてくる可能性があることから、迷惑メールが来ても「無視する、URLはクリックしない、携帯電話機を操作して行う着信拒否の設定を勧める、関連組織への情報提供、契約しているISPや携帯電話会社に相談すること等」を伝えている。

併せて、メールアドレス、IPアドレスや携帯電話番号等からは、サイト側は消費者の氏名や住所等の個人情報を知ることはできない旨を伝えて、消費者の不安感を解消するように努めることもある。

4. 迷惑メールの問題点、通信事業者への提案等

相談件数は減少傾向にあるが、事例にもあるようにメールを受け取った消費者は迷惑を被っている。また、迷惑メールの中には出会い系に係るものが多く、登録した覚えがない出会い系サイトからメールが届いたことがきっかけとなって、消費者トラブルが発生している。中には個人情報相手方に知られているのではないかと不安になっている消費者も少なくない。

I S Pや携帯電話会社におかれては、「迷惑メールを受けて不安な気持ちになっている」消費者に向けた情報提供等をお願いするとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、効果的な迷惑メール対策を引続いて検討いただきたい。

平成 22 年 9 月 1 日
独立行政法人国民生活センター

悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！

－「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！－

国民生活センターは、2008 年 6 月に「出会い系サイト」^(注1)に係る消費者トラブルについて消費者に注意喚起したところであるが、その後も引続き全国の消費生活センターには、出会い系サイトに関する苦情が多く寄せられている。

最近では、「出会いの場」を求めたものだけではなく、消費者が SNS^(注2) や懸賞サイト等に登録した後に、「メル友になってほしい」「芸能人のマネージャーと称する者から）メール交換費用を負担するから、担当している芸能人の悩みを聴いてほしい」といった書込みやメールを受け取ったことをきっかけに、同情心や興味本位からメール交換を行なった結果、「お金をあげると言われたのに貰えなかった」、「芸能人だと思ってメール交換していたが、嘘だった」等の苦情が多く寄せられている。

メール交換サイトの多くは、メール交換のたびに課金しており、消費者がメールの交換等をするればするほど収入が得られる仕組みとなっている。相談者は有料のメール交換サイト運営事業者（以下、サイト業者）に、“サクラ”等を使ってメール交換を続けさせたのではないかと疑って、メール交換費用の返金を求めても、サイト業者は「当社は有料でメール交換サービスを提供している。ホームページにも料金表は記載している。お金がかかることは相談者も知っているはず。サクラはいない」等と回答する。

そこで、当センターでは出会い系サイトを始めたとした有料のメール交換サイト（以下、有料メール交換サイト）に係る消費者苦情を分析し、問題点について整理した。

そして、消費者被害の未然防止の観点から、消費者に対して「『サイト業者はサクラを使っている。返金して欲しい』と主張しても、相談者が「サクラ」等の存在を証明することは困難なため、支払ったメール交換費用を取戻すことは難しい。インターネット上で知り合った相手方を安易に

^(注1) インターネットを通じて、見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイトのこと。このサイトを利用するためには、サイト業者に利用料を支払うことが必要。利用料は、掲示板を見る、メールを送る、メールを読む、画像を見るなど、一つ一つの操作に課金されるシステムでポイント制となっている場合が多い。操作ごとにポイント数が決まっており、ポイントを購入してこれらの操作を行う。

^(注2) Social Networking Service（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略。新たな友人関係を広げることを目的に、参加者が互いに友人を紹介し合い、友人の関係、個人の興味・嗜好等を登録していくコミュニティ型のウェブサイト。

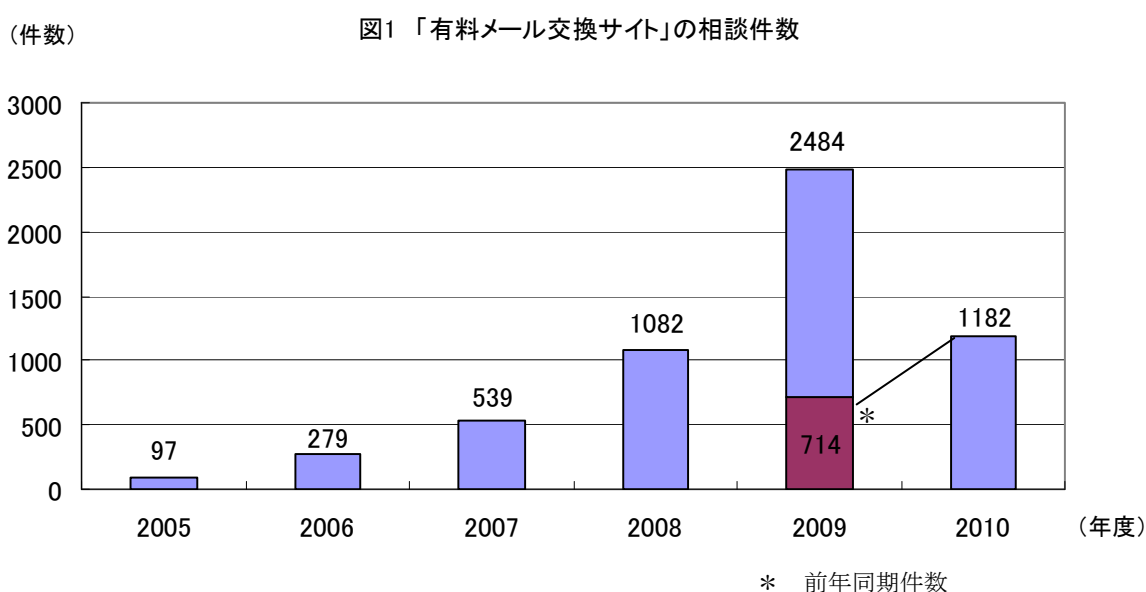
信用して、有料のメール交換を続けないこと」を周知したい。

併せて、メール交換費用の支払いにクレジットカードを利用するケースも少なくないことから、関係の業界団体に対して、会員事業者等に消費者トラブルの未然防止のためにクレジットカード会員（消費者）への注意喚起を行なうように要望を行うこととする。

1. PI0 - NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にみる相談件数等

（1）相談件数

「有料メール交換サイト」に関する相談件数（注3）をみると、2005年度以降5663件と年々増加しており、2010年度は前年同時期に比べても増加している。



（2）契約当事者の属性等（注4）

- 1) 年代別で見ると20歳代（1485件、27.2%）や30歳代（1772件、32.4%）を中心に各年代層が利用している（図2）。平均年齢は35.4歳。
- 2) 性別で見ると男性が1871件（33.3%）、女性が3747件（66.7%）と女性が7割近くを占める（図3）。
- 3) 職業別にみると約半数は「給与生活者」2907件（53.4%）、次いで「家事従事者」983件（18.1%）、「無職」959件（17.6%）が続く（図4）。

（注3） 「出会い系サイト」に関する相談のうち、『悩みを聞く』『お金をあげる』等のメールをきっかけに生じた利用料金のトラブルに関する相談件数。2005年4月1日以降、2010年8月16日までの登録分。

（注4） 2005年度以降、5663件の内訳。そのうち不明・無回答および性別・職業においては団体等からの相談を除いて集計。

図2 年代別

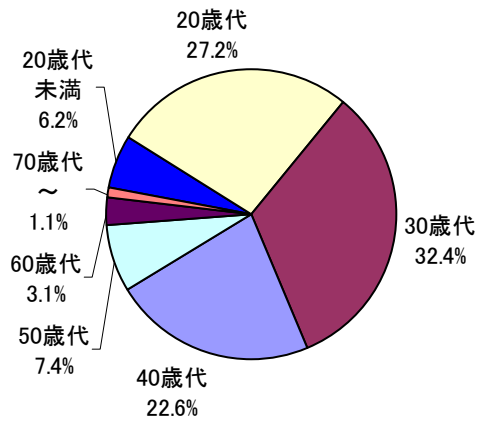


図3 性別

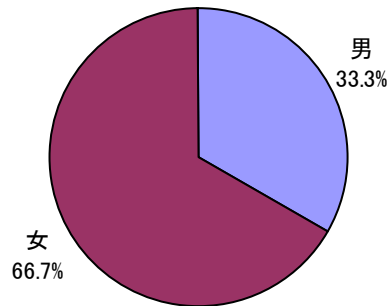
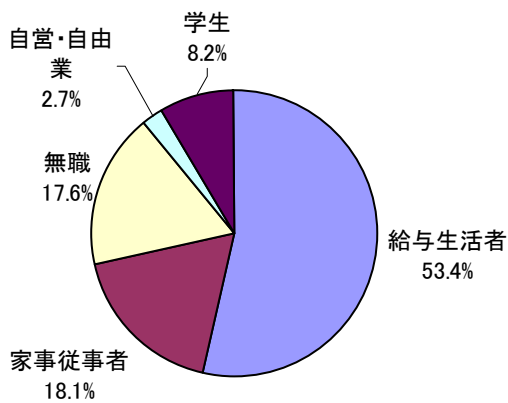


図4 職業別



(3) 契約購入金額・クレジットの利用等 ^(注5)

- 1) 平均契約購入金額は約 78 万円であった。
- 2) 支払い方法別に見ると、クレジットカード等を利用しているものは 2343 件(43.5%)で平均契約購入金額は約 93 万円、口座振込み等の現金払いは 3039 件 (56.5%) で平均契約購入金額は約 64 万円であった (図 5)。国民生活センターや各地の消費生活センターで受け付けた相談のうち、クレジットカード等を利用した割合は増加している (図 6) ^(注6)。

(注5) 「信用供与の有無」のうち、「借金契約」、「不明・無関係」を除いた 2005 年度以降、5382 件の内訳。クレジットカード等を利用しているものは「販売信用」、口座振込み等の現金払いは「信用供与の無」の件数を集計している。

(注6) 信用供与の有無が判明しているもののうち、販売信用と現金払い等を合わせた件数の中の現金払い等の件数を①「現金払い等の割合」、販売信用の件数を②「クレジットカード等を利用した割合」として集計している。

図5 支払方法

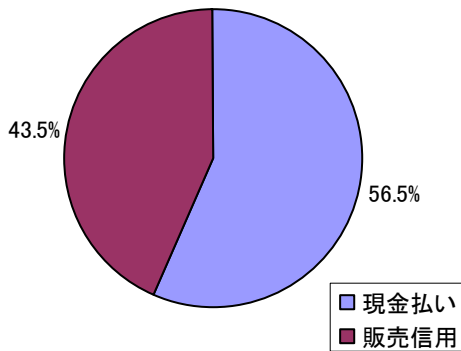
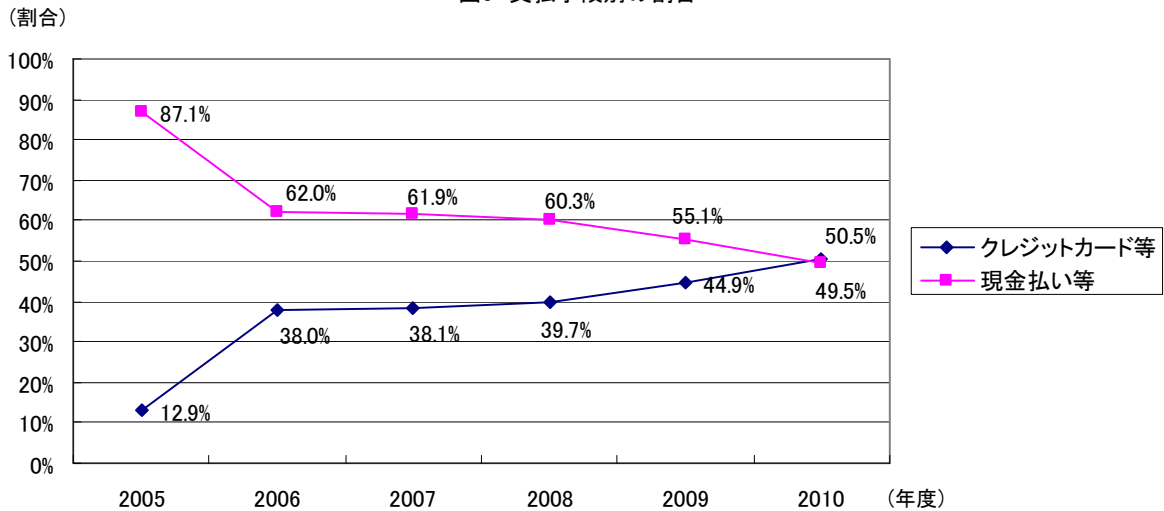


図6 支払手段別の割合



*2010年8月16日までの登録分

2. 相談事例

【事例1】「お金をあげる」といわれてメール交換をしたが結局もらえなかった (「文字化け解除費用」などの名目でお金を請求するサイト)

携帯電話で「高収入」というバナー広告を見てクリックしたところ、有料メール交換サイトにつながり、そのサイトに「孤独な男性とメールのやり取りをしたら1,000万円もらえる」と書かれていたので登録をした。メール交換相手がハイクラス会員だったため、自分は無料で利用できた。サイトから「3,000円支払えば、相手と直接連絡が出来るメールアドレスの開示手続きを行なう」と言われて支払った。開示手続きをするためにはサイトからパスワードが発行されるので10分以内に入力するようにと指示を受けたが発行直後に大量の迷惑メールが送られてきて時間内に入力できなかった。サイトからはパスワード再発行に10万円が必要と言われたが、支払えな

いと断ったところ、「2万円支払えば、相手との待ち合わせ場所をメールで見られるように文字化け解除をする。だが今後相手とのメール交換は有料になる」と言われた。2万円を振り込み、待ち合わせの約束をし、その場所に行き相手を待ったが、近くに来ているという相手とメールを繰り返すが結局会えなかった。おかしいと思いネットで調べたところだまされたと分かった。これまでに払ったお金（約4万円）を返金してほしい。

(2010年6月受付、千葉県・30歳代・女性・給与生活者)

【事例2】「芸能人が精神的にまいっているので励ましてほしい」と言われやり取りした結果、ポイント費用が高額になった

SNSに登録して利用していたところ、芸能人のマネージャーと称する人から「芸能人が精神的にまいっている。話を聴いてもらいたい」とメールが来て、そのメールにあったURLをクリックしたところ、別のサイトに誘導された。有料のメール交換サイトだと分かったが、マネージャーが「メールの交換費用は払う」というのでクレジットカードでポイントを買ってメール交換をした。芸能人やマネージャーから頻りにメールが届き「メールアドレスを渡す」というが、実際には延々と話を引き伸ばされ、メールアドレスを教えてくれなかった。不審に思い返信をやめ、その後はメールを無視していたところ、クレジットカード会社から利用料を請求（約7万5千円）された。支払いたくない。

(2010年7月受付、東京都・40歳代・女性・自営・自由業)

【事例3】やめたいと返事をして「助けて欲しい」というメールが届き、ポイント費用が高額になった

無料ゲームを利用していたところ、「友達になってほしい」とメールが来た。その人から「自分は芸能人でいろいろと相談に乗ってほしいが、大勢が使うこのサイトではやり取りできない」と言われ、別のサイトへと誘導された。その人とやりとりをする間にマネージャーと称する人が出てきて、「芸能人本人のメールアドレスを渡すので直接会ってほしい」といわれ、何度もメール交換したがその都度費用がかかった。お金がかかるので何度もやめたいといったがマネージャーの上司も出てきて「必ず通信費は払うので芸能人を助けてほしい」といわれた。これまでにクレジットカードや現金振込みなどを合わせて約200万円近く使ってしまった。なんとしてもお金を返してほしいという気持ちになりメール交換をせざるを得ない状況に陥った。毎日大量のメールが来て、精神的にも追い詰められた。だまされたとと思うので返金してほしい。

(2010年7月受付、神奈川県・30歳代・女性・家事従事者)

【事例4】ポイント購入させるためメール交換を促すサイト

(「文字化け解除費用」などの名目でお金を請求するサイト)

懸賞サイトや無料占いサイトに登録したところ出会い系サイトに登録になったようで、「話し相手になってほしい」というメールが届いた。軽い気持ちでメール交換を始めたところ、相手から

自分の会員費用として 300 万円をサイトに入金したと連絡があり、受け取るためには会員登録 3000 円が必要といわれ、クレジットカードで支払った。その後、相手と直接連絡先が交換できると思っていたが、相手からのメールが文字化けしており、文字化け解除費用 1 万円を請求され支払った。その後もサイトからは「システム作動費用 3 万円」、「サーバー統合費用 5 万円」などを請求され不審に思い断ったが、サイトからは「これで最後」と言われ、また相手から「今回の費用とは別に 800 万円を渡すので何とか工面してほしい」などと言われたので支払った。しかし、その後も別の名目で費用を請求され続けたため、わざとエラーを起こしお金を振り込ませよう仕組んでいるのではないかと思った。サイトにだまされたと思うので、クレジットカードで決済した分（約 50 万円）を支払いたくない。

(2010 年 3 月受付 新潟県・40 歳代・女性・給与生活者)

【事例 5】「お金を援助する」といわれ、連絡先交換のために次々とポイントを購入し高額になった（「文字化け解除費用」などの名目でお金を請求するサイト）

携帯電話に届いた広告メールにアクセスしたことがきっかけで完全無料と書かれていた出会い系サイトに登録した。すぐにメールがきて「あなたと話がしたい。その代わりに金銭的な援助をしたい」という内容で、少しおかしいと感じたが、生活が楽ではない自分には魅力的な話に感じ相手とメールのやり取りを続けた。その後、サイトからお金を受け取る方法を説明するメールが届き、文字化け解除のためにポイントを購入してゴールド会員になることが必要と言われ、3000 円をクレジットカードで決済した。しかし、その後も連絡先を直接交換するために「全システム作動費用」「システムロック解除料」など次々とさまざまな名目の費用を求められ、その度にクレジットカードで決済した。「お金がない。やめたい」と相手に伝えても「迷惑かけた費用は会った時に返す。迷惑かけたまま終われない。信用してほしい」などとメールが届き、払った分だけでも返してもらえらるならと思い 4 社のクレジットカードを限度額（約 180 万円）まで使用してしまった。結局、メール相手とは直接連絡を取り合うことや実際に会うこともできず、だまされたとわかり精神的にもまいっている。決済した分のポイント代は支払いたくない。

(2010 年 2 月受付 鳥取県・30 歳代・女性・給与生活者)

3. 苦情事例から見た問題点

(1) メール交換相手との関係、金銭問題、サイトからの連絡などでメールを続けざるを得ない状況になる

1) メールの相手方ではなく、サイト業者が消費者にさまざまな名目で費用を請求したり、メール交換を続けるように促す

メールの相手方ではなく、サイト業者が消費者に有料のメール交換を続けさせたのではないかと思われる行為も見られる。【事例 1】【事例 4】【事例 5】

2) 「悩みを聞いてほしい」などと言われ、相手を気遣うあまりメール交換がやめられない
相談者はメール交換費用を支払うために自らクレジットカード等を使用していることから、有料との認識はあると考えられる。そして、「メール交換の相手方に騙された」と気付くまでメール交換を続けており、気が付いたときには既に多額のメール交換費用を支払っていたケースが多い。【事例2】【事例3】

3) 気づいたときには多額の費用を支払っているため、なんとかお金を回収したいとの心理が働きメール相手からお金を貰うまで止められなかった

有料のメール交換を続けた消費者の中には、支払額が多くなるにつれて、「メールの相手方からお金を貰わないと、これまでメール交換を続けてきた努力が無駄になってしまう」などと、メールの相手方からこれまでに支払った分を取り戻そうという気持ちになってしまい、さらにメール交換を重ねている。【事例3】【事例5】

(2) サイト業者は「メール交換の場を提供しているだけ」と主張し、サクラの存在を否定

消費者は自ら進んで有料のメール交換を楽しんでいたというよりも、メールの相手方やサイト業者から、メール交換を継続させられたのではないかと思われるケースが多いが、サイト業者が「サクラ」を認めたという事例は確認できていない。サイト業者は「有料のメール交換と言うサービスを提供しただけで、メールの中身は知らない。ネット上では騙したり騙されたりすることはよくあること」といった主張をして、サクラの存在を否定する。このため、消費者が騙されたと主張しても、消費者とサイト業者の主張は平行線となる。

(3) クレジットカード払いのほうが平均契約購入金額は高額。その場合、クレジットカード決済代行事業者が介在しており契約関係も複雑化

1) クレジットカード等を利用した場合の平均契約購入金額は約93万円で、「現金払い」の平均よりも高い。

2) メール交換等のたびに課金される有料メール交換サイトにおいては、消費者がクレジットカードでポイントを購入してメール交換費用に充てていることも多い。この場合、当該のサイト業者は消費者苦情を発生させるおそれがある等の理由により、直接国内のクレジットカード会社の加盟店にはなれないことから、海外のクレジットカード会社と加盟店契約を結んだ決済代行会社を経由して行われているものもある(9ページ資料)。

3) 資料にあるように、クレジットカードの国際ブランドを通じた海外取引となる場合、割賦販売法の行政規制は及ばないことになる。

4. 消費者へのアドバイス

サイト業者とのトラブルにおいては、支払ったお金が戻るとは言えないのが実情である。そこで、消費者被害の未然防止の観点から、消費者に以下の注意を呼び掛けたい。

(1) インターネットで知り合ったメール交換の相手方を簡単に信用しないこと

同情心や興味本位からメール交換等を始めたことが、トラブルのきっかけとなる。メールの相手方が実在するかどうかや、メール内容が本当かどうかという確認は困難である。

(2) サイト業者がサクラを用いていることの証明は困難であり、お金を取り戻すことは難しい

消費者がメールの交換等をすればするほどサイト業者が収入を得られる仕組みとなっていること、サイト業者が消費者にメール交換を続けるように促している相談事例も見られることからすると、「サクラ」の疑いはなお残る^(注7)。しかし、サイト業者がサクラを使っているという証拠を消費者が示すことは困難であり、お金を取り戻すことは難しい。

5. 業界への要望

有料メール交換サイトに係る消費者苦情は増加しており、メール交換費用を支払う手段としてクレジットカードを利用する消費者も少なくない。有料メール交換サイトの利用においてクレジットカードが使えるのは、当該のサイト業者は消費者苦情を発生させるおそれがある等の理由により、直接国内のクレジットカード会社の加盟店にはなれないことから、海外のクレジットカード会社と加盟店契約を結んだ決済代行会社を経由して行われているものもあるためと考えられる。

こうした現状を踏まえて、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、加盟している事業者においてはクレジットカード会員（消費者）に対して、有料メール交換サイトの利用は慎重を期すようにという注意喚起を行なうこと。

【要望先】

社団法人日本クレジット協会

日本クレジットカード協会

【情報提供先】

内閣府消費者委員会

警察庁生活安全局少年課

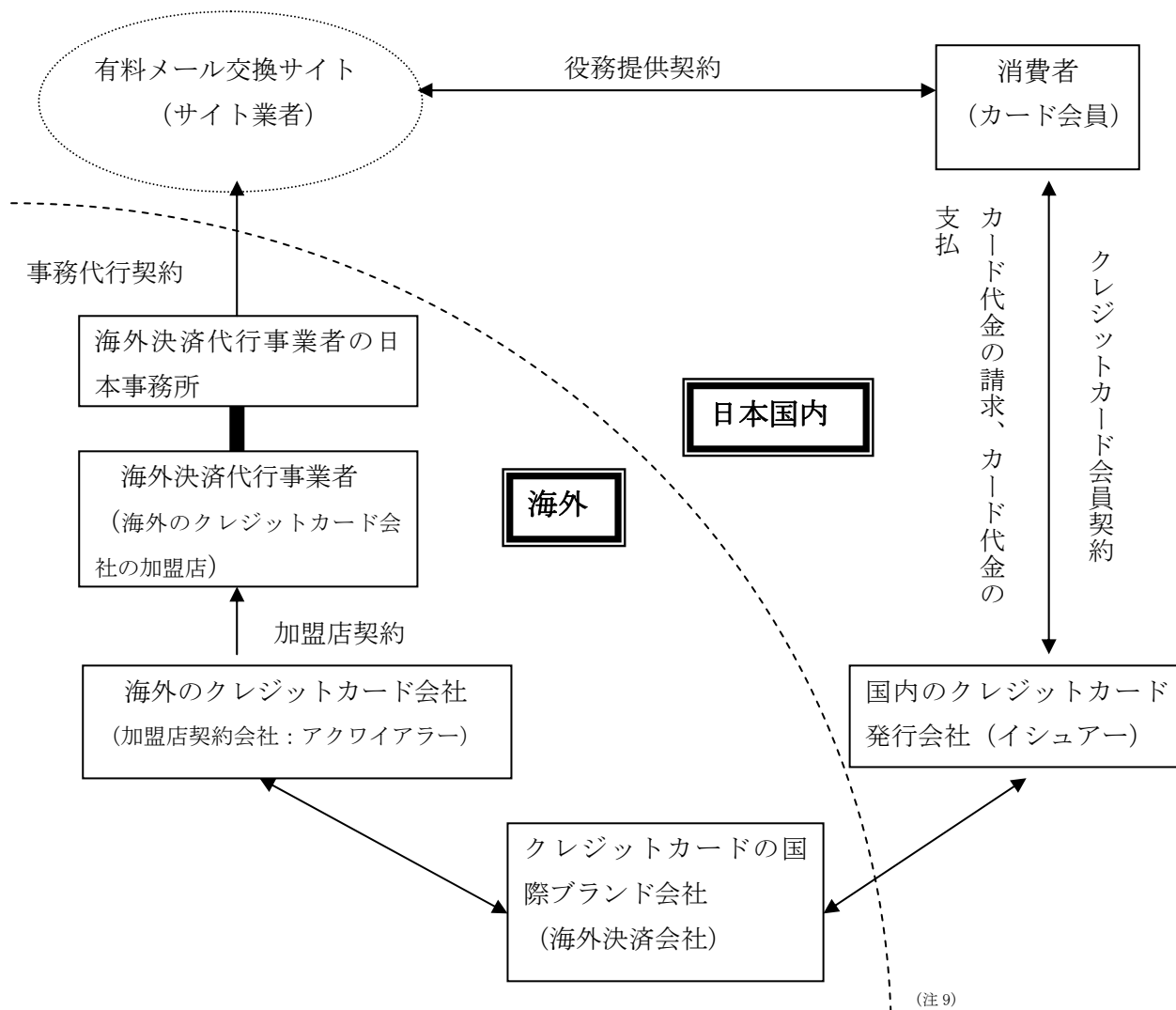
警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課

消費者庁政策調整課

経済産業省商務情報政策局商務流通グループ取引信用課

(注7) 経済産業省が以前に行なった行政処分（平成20年5月1日の「特定商取引法違反の通信販売事業者（出会い系サイト）に対する指示について」）では、「サクラ」の存在が指摘されているものもあった。

(資料：メール交換費用をクレジットカード決済する場合のイメージ (注8))



(1) クレジットカード決済代行事業者とは

クレジットカード決済代行事業者（以下、決済代行事業者）は、アクワイアラー（加盟店契約会社）と加盟店契約を結んで、クレジットカード加盟店となり、商品等の販売事業者にクレジットカードの利用を可能にしている。

消費生活センターに寄せられた有料のメール交換サイトに係る消費者苦情においては、国内のアクワイアラーと契約しているケースはないと思われる。海外のアクワイアラーと契約している決済代行事業者に苦情が多く発生している。

(2) なぜ海外取引になるのか

サイト業者は、海外の決済代行事業者と契約している。さらに海外の決済代行業者は海外のアクワイアラーと加盟店契約を結んでいる。国内のイシューアーと海外のアクワイアラーは国際ブランド会社のネットワークで結ばれており、海外を経由した取引が可能となる。

(注8) 関係事業者等からの聴き取りをもとに作成。

(注9) 国際クレジットカードによる海外決済の場合をイメージしたために海外決済代行会社の日本事務所は海外扱いとした。

<title>悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！ - 「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！ - </title>