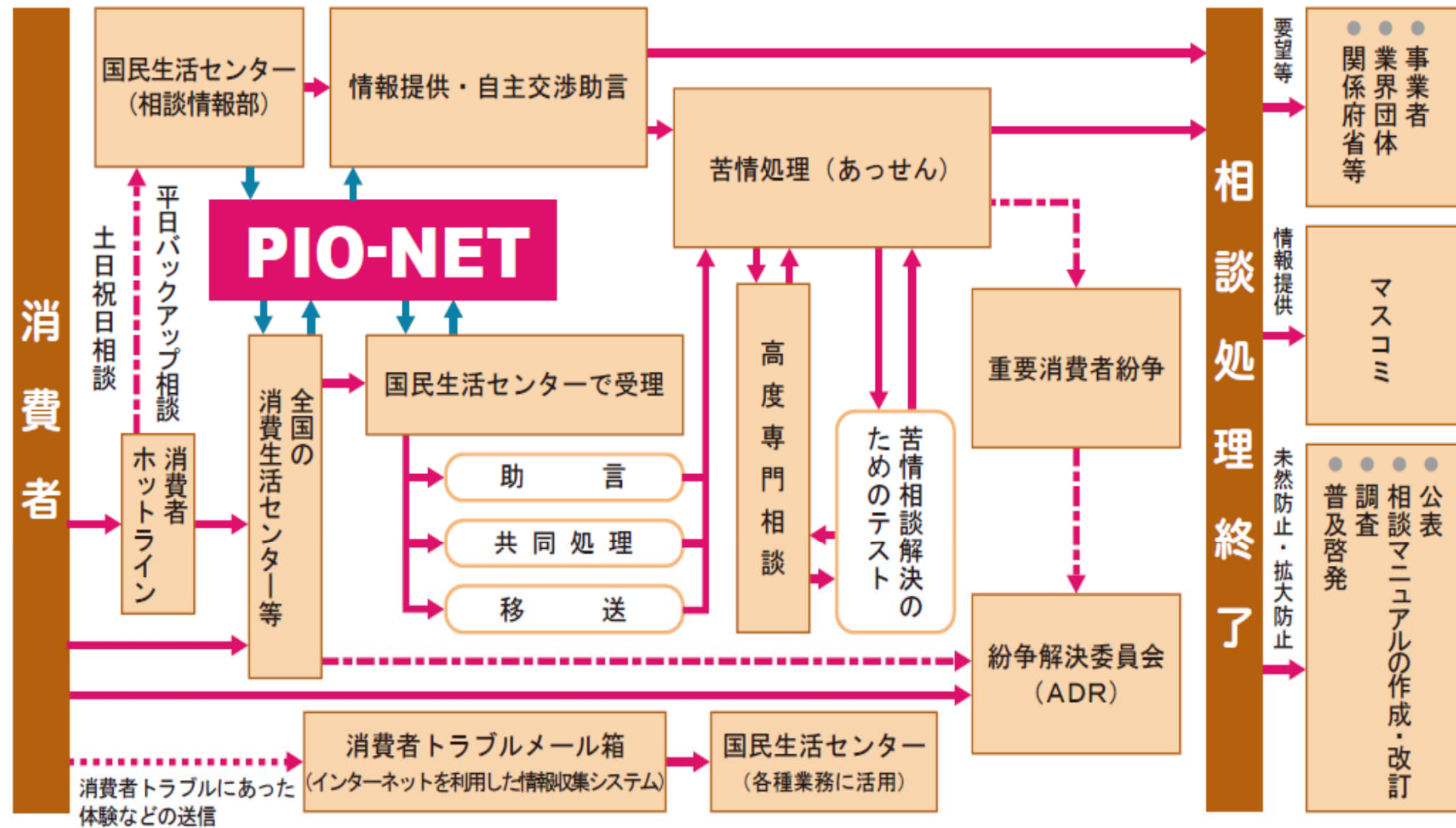


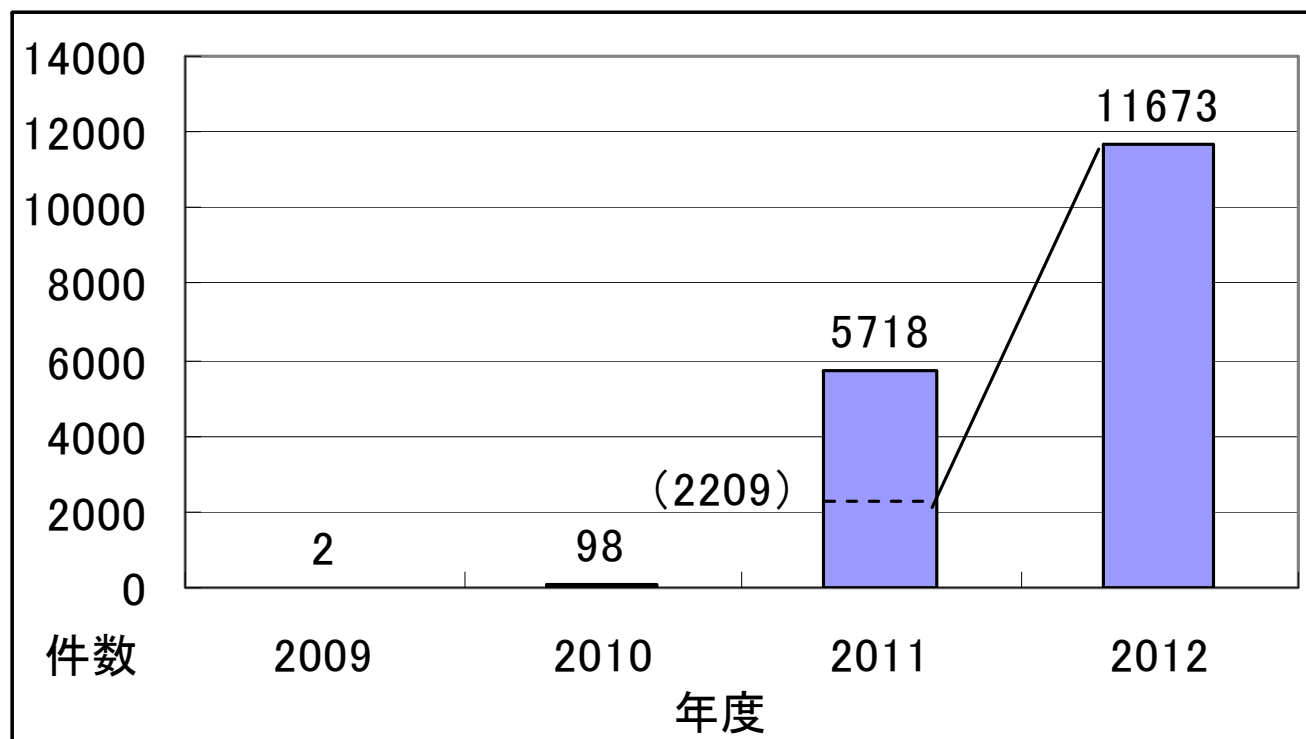
スマートフォンへの移行に伴う トラブルとその特徴 (サイト・アプリの利用を中心に)

2013年2月20日
独立行政法人国民生活センター 相談情報部

国民生活センターにおける相談処理の流れ



スマートフォンを利用した デジタルコンテンツに関する相談件数



※ 2012年12月31日までにPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に登録されたもの。

※「デジタルコンテンツ」に区分されるもののうち、スマートフォンが関連していると判別したもので、スマートフォンを利用した有料サイトからの料金請求などに関する相談件数。



主な相談事例（１）

●オンラインゲーム

父親である私がスマートフォンを購入した時、無料アプリをダウンロードするため、アプリのマーケットに登録した。その登録の過程で、クレジットカード情報を入力した。

私のスマートフォンで、小学1年生の息子に無料ゲームを利用させていたところ、勝手に有料のアイテム等をダウンロードしてしまい、約1万円の料金を請求された。息子に確認すると、ダウンロード時に暗証番号を入れる必要はなかったと言う。納得できないので、支払わなくてよいか。

（小学生 男性）

<特徴>

- ・スマートフォンを利用している消費者は、何かを購入する予定はなくても、アプリのマーケット等への登録の課程で、クレジットカード情報を入力している。
- ・大人が契約したスマートフォン、登録したIDで子どもに遊ばせている。
- ・登録時に無料で利用できるゲームであっても、ゲーム内で有料のアイテム等を販売している場合がある。



主な相談事例（２）

●アダルト情報サイト①

スマートフォンで、アダルトサイトのサンプル動画が見られると思いアプリをインストールした。数分動画を見た後に登録料9万円を請求する画面が出たが、不当な請求だと思い無視していた。

しかし今日サイトから「登録料を払うように」とスマートフォンに電話が来た。「支払うつもりはない」と断ったが、サイトに電話番号などを教えた覚えはないので不安になった。インストールをしたアプリはすぐに削除した。どうしたらよいか。
(20歳代 男性)

<特徴>

- ・アプリをインストールした時に、連絡先を抜き取られた可能性がある。
- ・パソコンや従前の携帯電話を用いた同種事例と異なり、事業者から電話が来るケースがあり、消費者が不安になりやすい。



主な相談事例（3）

●アダルト情報サイト②

スマートフォンでインターネットに接続し、ブログを見ていた。アダルトサイトの広告があったのでクリックした。詳細は覚えていないが「18 歳以上ですか」という問いに対し、「はい」という意思表示を2 回したと思う。すると、突然、料金の請求画面が出て、3 日以内に9 万円を支払うようにという内容が表示された。「誤操作で入会した方へ」というところをクリックし、次に「電話窓口」をクリックしたら電話がかかり男性が出た。「間違えて入会した」と伝えたら「規約を読んでからかけなおすように」と言われた。規約を読んでから再度電話をした。男性から「規約にも書いてあるように9 万円支払ってもらう」と言われ、怖くなり「わかりました」と言って電話を切った。すぐに警察に電話をして相談し助言を受け、消費生活相談窓口にも相談をしてはどうかと言われた。

（30歳代 女性）

<特徴>

スマートフォンは、従来の携帯電話のように携帯電話専用サイトだけでなく、PC用のサイト等、多くのサイトを利用できるようになり、アダルト情報サイトへの入り口が広がっている。



主な相談事例（４）

●迷惑メッセージ→サクラサイトのトラブルへ

スマートフォンで、電話やメッセージ交換が無料で利用できる“コミュニケーションアプリ”を利用している。ある日、そのアプリに、「連絡がほしい」というメッセージが届いた。このアプリに連絡できるのは、自分を知っている人だけだと思っていたので、返信した。

すると「自分はマネジャーをしている。担当しているタレントの相談に乗ってほしい。連絡先を交換するまでの間、一時的にメール交換ができるサイトを用意する」と返事が届いた。不思議に思いながらも、無料だったので、案内されたサイトでタレントと何度かメール交換をした。途中から、ポイントの購入が必要になったが、「すぐに振り込むので、立て替えておいて」という相手の言葉を信じて、やり取りを続けたが、いつまで経ってもお金が振り込まれない。
(50 歳代 女性)



主な相談事例（４）

●迷惑メッセージ→サクラサイトのトラブルへ

<特徴>

- ・スマートフォンになり、SNSサイトやアプリが利用しやすくなっており、消費者にとって、より身近な存在になっている。
- ・消費者は、SNSサイトやアプリの設定（公開範囲等）を、自分の利用状況にあった内容にしていけない場合がある。
- ・スマートフォンでの利用者が増加しているSNSサイトやアプリのメッセージ機能でサクラサイトに誘導されるケースも寄せられている。
- ・SNSに掲載したプロフィールや日々の書き込みに沿った内容のメッセージが届くため、消費者は、ついやり取りを開始してしまう。

参考：サクラサイト逮捕（例）

① 「K I N G」

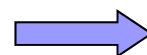
2012年2月8日、出会い系サイト「Dream Mail」の運営会社「KING」の経営者やアルバイトなど男女12人が詐欺容疑で警視庁が逮捕した。その後、12名すべて「組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律」違反、加えて首謀者は詐欺罪も問われ、実刑判決が出ている。

② 「アグライアジャパン」

出会い系サイト運営会社「アグライアジャパン」の元社長らが広告を掲載した迷惑メールを送信したとして逮捕された事件で、千葉県警サイバー犯罪対策課は2012年11月14日までに、芸能人を装ってメールを送り、現金を詐取していたとして、詐欺容疑で元社長ら4人を再逮捕、「サクラ」役の元アルバイトら男女4人を新たに逮捕した。

～逮捕のきっかけ～

特定商取引法違反
(未承諾者への広告メール送信)



詐欺容疑(再逮捕)



トラブルからみる課題

- スマートフォンにおける決済の多様化、利便性が向上した一方で、子どもの利用等により、意図しない請求を受けてしまう場合がある。
- スマートフォンではPCサイトも閲覧できるようになったことに加え、即座にメールや電話ができる機能を併せ持つことから、様々なトラブルの入り口となっている。
- スマートフォンには電話帳、写真等、多くの情報を入れているが、消費者はこれらの情報を十分に管理できていない場合がある。
- SNSサイトやアプリ等のコミュニケーション機能を利用した未承諾メッセージが届くことで、トラブルとなるケースもみられる。