



独立行政法人

国民生活センター

(資料4)

# 消費者トラブルの現状

令和6年4月30日

独立行政法人国民生活センター

# 今回ご紹介する事例について

デジタルの技術で  
消費者トラブルを  
未然に防げるとし  
たら...

デジタルの技術を  
消費者被害の救済  
に活用できるとし  
たら...

上記を想像しつつ、消費者自身では未然に防ぐことが難しいトラブルや被害救済の場面で課題があるトラブルとして以下をピックアップしました。

- ①フィッシング
- ②サポート詐欺
- ③偽サイト
- ④定期購入
- ⑤SNS広告きっかけのトラブル（副業・投資など）
- ⑥インターネット空間外の消費者トラブル（電話勧誘）

# ①フィッシング

## 【事例1】

大手通販サイトから携帯電話に「会員満期通知」という件名でメールが届いた。メールを開くと、「月会費 550 円が引き落としできませんでした」と書いてあり「会員ログイン」という記載があったのでタップして遷移した。切り替わったページにはクレジットカード番号を入力する欄があったのでクレジットカード番号を入力した。しばらくして、クレジットカード会社から連絡があり、第三者に5万円使われたことがわかった。どうすればいいか。

(2023年5月受付 年代不明 女性)

## 【事例2】

宅配業者から不在通知のSMSが届き、詳細を確認するために記載されていたリンク先のURLからログインしてパスワード等を入力した。その後、キャリア決済によって身に覚えのないオンラインゲームで約1万5,000円が課金されていたことがプラットフォームからの請求明細メールでわかった。返金してほしい。

(2023年5月受付 50歳代 女性)

# ①フィッシング

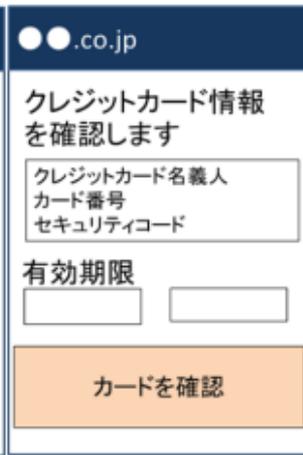
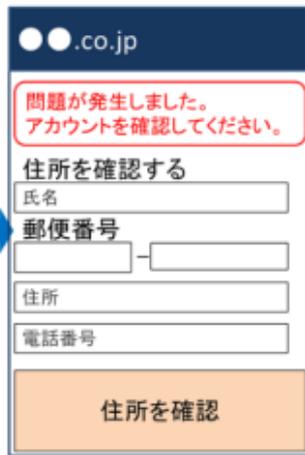
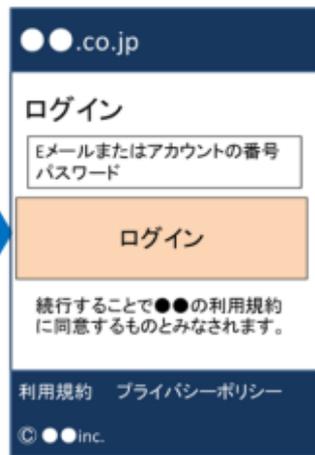
## フィッシングのイメージ

①通販サイトなどを装った偽SMSや偽メールが届く

②記載されているURLから偽サイト（フィッシングサイト）に誘導される

③誘導された偽サイト（フィッシングサイト）で個人情報やクレジットカード情報などを入力する

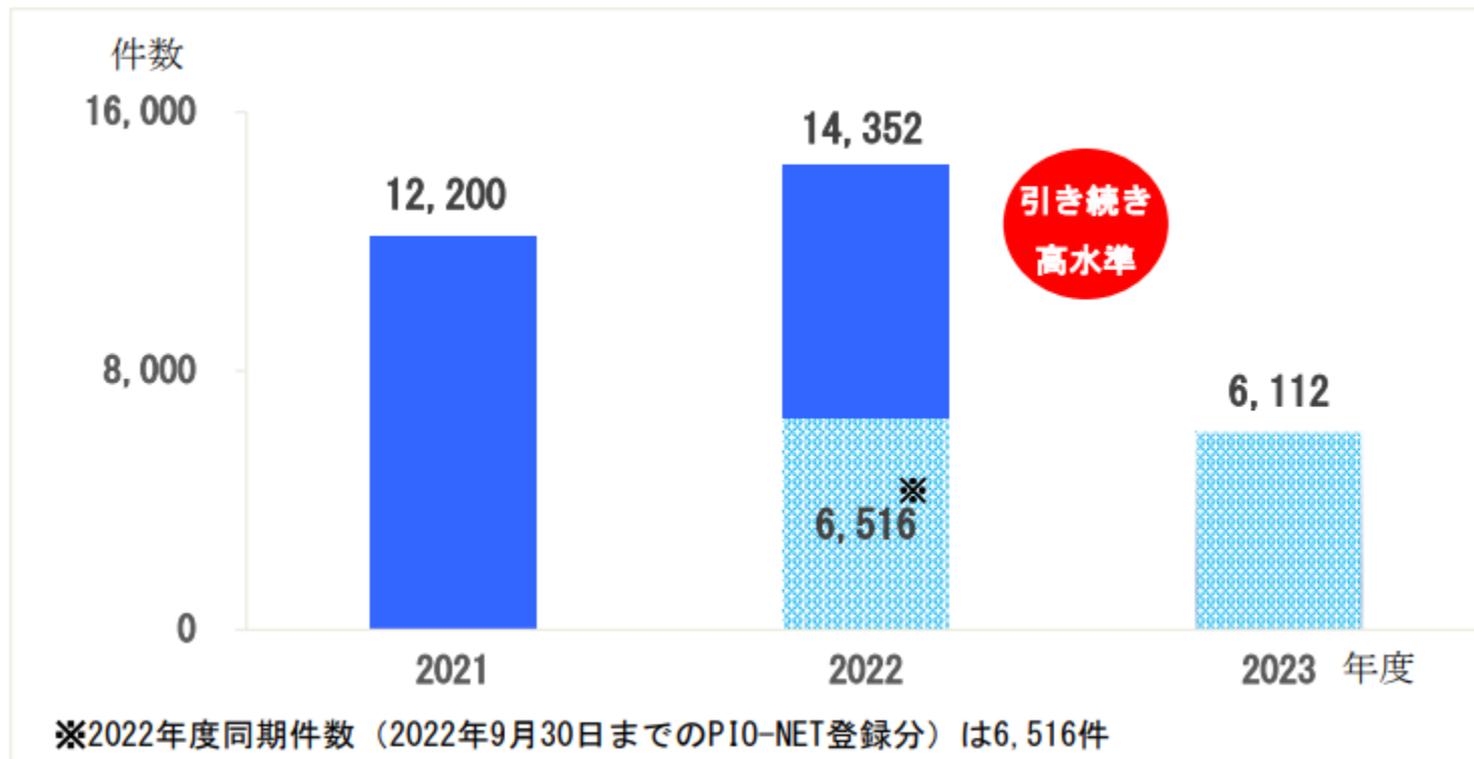
④入力した情報が不正利用されて身に覚えのない請求を受ける



# ①フィッシング

(参考)

図 フィッシングに関する相談の年度別件数 (2021～2023 年度)



(出典) 令和5年11月8日公表「その URL のクリック、ちょっと待って！-SMS やメールでの“フィッシング詐欺”の相談が依然高水準！-」

## ②サポート詐欺

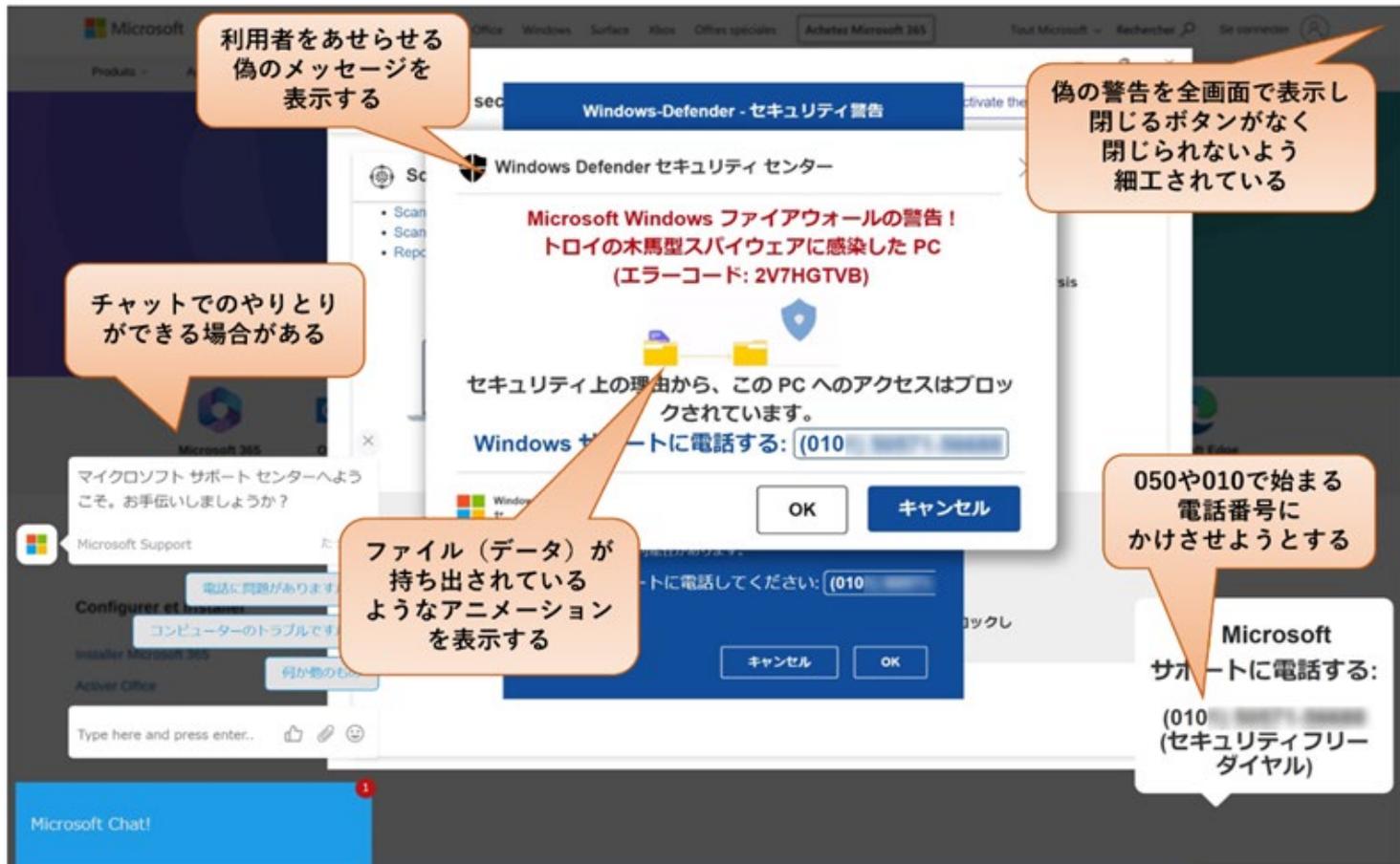
### 【事例】

パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。マイクロソフト社を名乗る電話番号の表示があったので電話をした。片言の日本語を話す外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作で見てもらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。さらにパソコンの修理代として100円を請求され、金額的にお手頃価格だと思い、パスワード等を入力した。すると、インターネットバンキングの画面で送金額を100円と入力をしたはずなのに遠隔操作によって「0(ゼロ)」を追加され、10,000倍の金額である100万円に変更されていた。自分ではパソコンの画面がコントロールできず、すぐに電話を切って銀行に電話をして口座を凍結してもらったが、すでに100万円が送金されてしまっていた。

(2023年7月受付 70歳代 男性)

## ②サポート詐欺

(参考) 警告画面の例

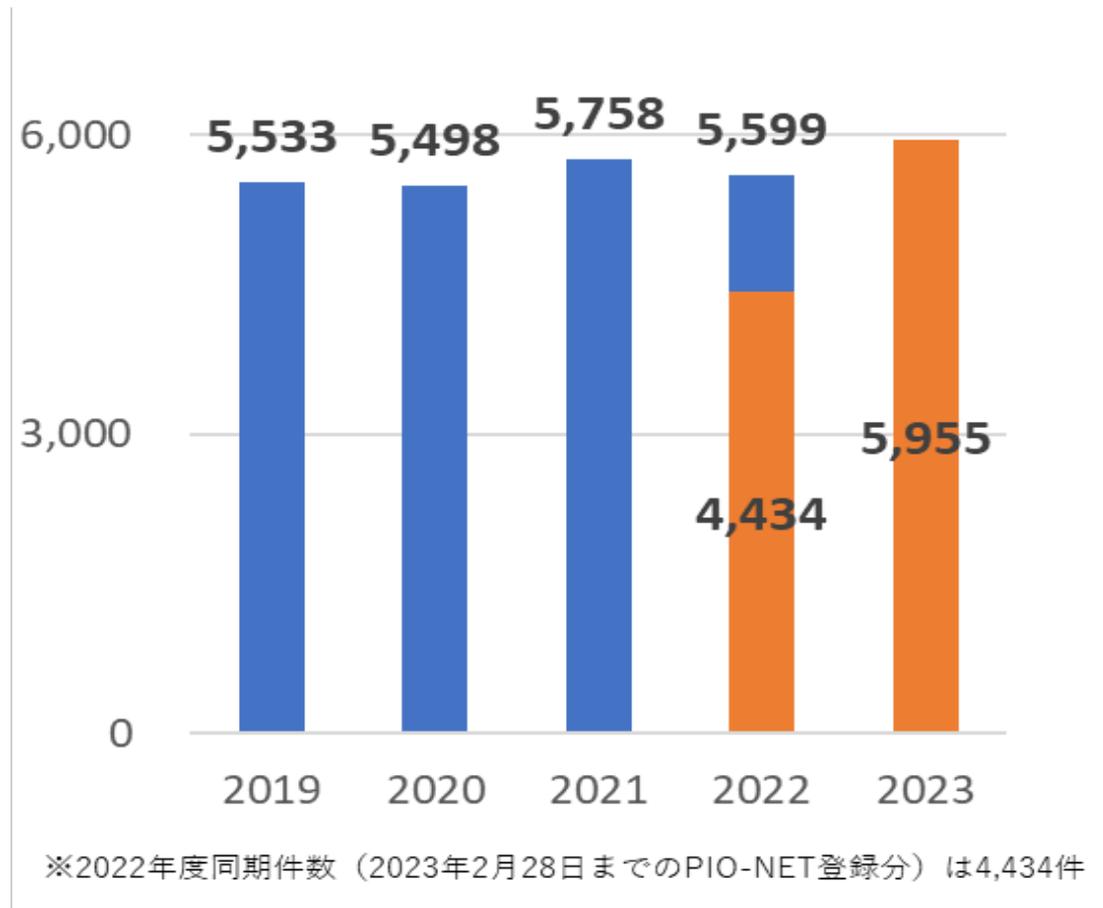


最近の手口で確認された偽のセキュリティ警告画面の例

(出典) 独立行政法人情報処理推進機構ホームページより

## ②サポート詐欺

図 PIO-NET にみる「サポート詐欺」の相談件数



(出典)令和6年3月27日公表「パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！ - 70歳以上で大幅に増加 -」

### ③偽サイト

#### 【事例】

インターネット通販で、通常価格の半額以下になっていた約7,000円のソファを注文した。支払いはクレジットカード決済しかできなかった。

注文から1週間後、カード会社から連絡があり、海外の航空会社で18万円決済されているが心当たりがあるか尋ねられ、「心当たりはない」と答えたと18万円に関しては不正利用で処理すると言われ、カード番号も変更した。

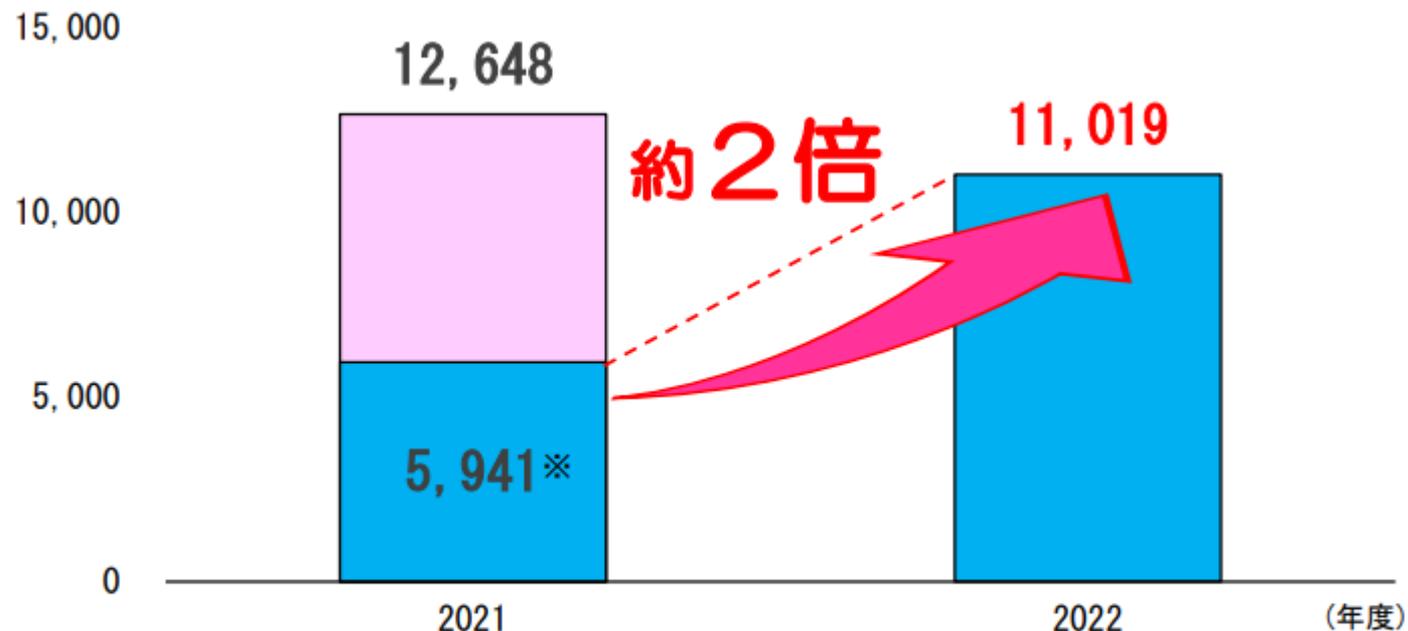
その後、商品は届かず、履歴から注文した通販サイトにアクセスしたが閲覧できなかった。公式通販サイトだと思って注文したが、偽サイトだったようだ。改めて公式通販サイトを確認すると、偽サイトの注意喚起情報があり、偽サイトとして記載されていたURLと自分が注文した通販サイトのURLとが一致した。関係は不明だが、昨日ポストに心当たりのない荷物が中国から届いた。開封はしていないが、どのように対処したらよいか。

(2022年10月受付 30歳代女性)

(出典)令和5年1月30日公表「その通販サイト本物ですか！？“偽サイト”に警戒を！！-最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう！-」

### ③偽サイト

図1 PIO-NET<sup>1</sup>にみるインターネット通販の「偽サイト」に関する相談の年度別推移  
(件数)



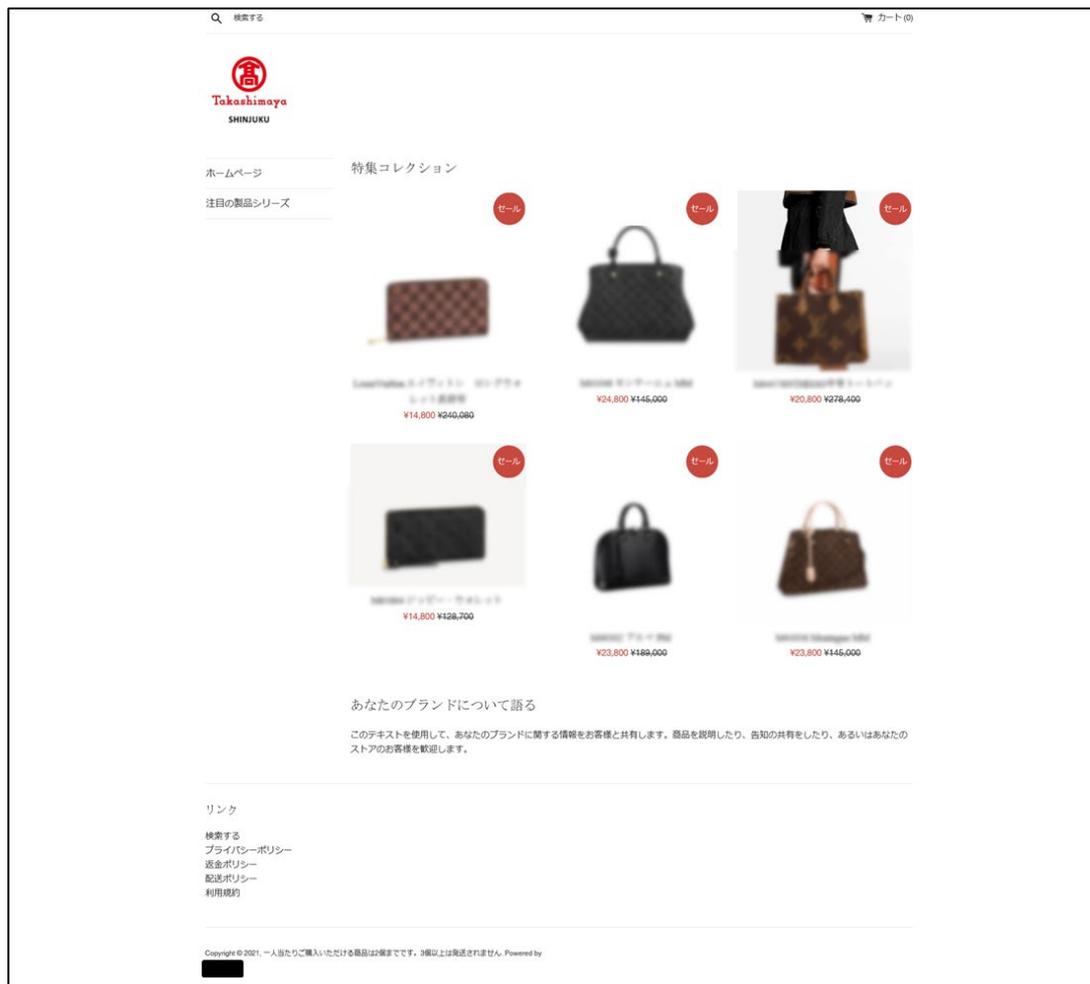
※2021年度同期件数(2021年12月31日までのPIO-NET登録分)は5,941件。

PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2022年12月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

(出典)令和5年1月30日公表「その通販サイト本物ですか!? “偽サイト”に警戒を!! -最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう! -」

# ③偽サイト

## (参考)偽サイトの一例



(出典) 令和3年11月25日公表「百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意ください！」

## ④定期購入

### 【事例1】

SNSで初回980円のダイエットサプリの広告を見てクレジットカード払いで注文した。その後商品が届き、中身を確認したら6箱入っていて、代金も約2万円になっていた。1箱のみ980円で注文したつもりだったが、申し込む際に「期間限定クーポンプレゼント」を選択したことで、約2万円の商品が3か月ごとに届く定期購入になっていたようだ。次回以降は解約したいが、事業者の電話番号にかけてもつながらない。どうしたら解約できるか。

(2023年7月受付 60歳代 女性)

### 【事例2】

SNSの広告からアクセスしたサイトでダイエットサプりを購入した。購入時の画面は保存していないが、いつでも解約できると書いてあったと記憶しており、定期購入だとは思わなかった。お試しで1袋だけ注文したつもりだったが、初回の商品が届きコンビニ後払いで代金1,000円を支払ったあと、2回目の商品が届いた。驚いてサイトの規約を確認し、事業者に電話をかけ解約を申し出ると「6回の購入が条件のコース」と言われ定期購入だとわかった。2回目の商品には約1万円の請求書が入っていたが、3回目以降はさらに金額が上がっていくようだ。解約したいがどうしたらよいか。

(2023年10月受付 20歳代 女性)

# SNS上の広告と販売サイトで表示が違う例

## SNS上の動画広告

本日のこの動画限定

2回目届きません



国セン美子  
絶対試して欲しい！  
広告

詳細をみる>

## 記事風広告に移動

通常は9800円のところ  
特別限定価格!!

500円で販売中



3本

通常価格  
9800円



初回限定価格

500円

何回買わないと解約で  
きないといった

定期縛りはありません

この後、販売サイトに移動して申し込みをする。広告を見ていた消費者は、「いつでもやめられる」と思っていることや最終確認画面の分かりにくい表示により、解約条件に気づかず、申し込む

# クーポン利用によってコースが変わっている例

シミ・シワが気になる方は必見!!

肌の奥まで浸透!!

肌の悩みをOに!!

いつでも解約可能

いつでも解約可能! 回数縛り無し!!

初回特別価格 通常価格8,000円 ↓

75% OFF **2,000円**

購入回数の縛りなし 今すぐ申し込む

特典3 初回75%OFFで購入可能

特典4 **購入回数の縛り無し!** いつでも解約OK!!

特典5 ●日間全額返金保証

ご注文内容の確認

お名前	●● ●子	
住所	●●●●●●●●	
商品名	単価×個数	小計
●●化粧水	2,000円×1	2,000円
	小計	2,000円
	送料	0円
	決済手数料	200円
	合計	2,200円

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**ご注文完了へ**

回数縛り無し

ご注文完了画面

ご注文ありがとうございました。登録されたメールアドレスに注文完了メールが届きます。

**10分間限定 特別割引クーポンが発行されました**

▲注意 この画面を閉じると二度と表示されません

残り09:35

特別割引クーポンを利用すると永続的に10%OFFが適用されます。

**確実にお得な特別割引クーポンを利用する**

利用しない

ご注文内容の確認

お名前	●● ●子	
住所	●●●●●●●●	
商品名	単価×個数	小計
●●化粧水	2,000円×1	1,800円
	小計	1,800円
	送料	0円
	決済手数料	200円
	合計	2,000円

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**ご注文完了へ**

ご注文完了画面

ご注文ありがとうございました。登録されたメールアドレスに注文完了メールが届きます。

コースの変更等が表示されていても認識しづらい

- ✓文字が小さい
- ✓多数回のスクロールしないと表示部分が見えない

## ⑤ SNS広告きっかけのトラブル(副業・投資など)

### 【事例】

SNSで見た FX 取引の広告が気になり、広告にアクセスしたら LINE のグループに招待された。グループ内では「もうかった」という成功談が多く書き込まれており興味を持った。グループ内にいたFXの取引所担当者を名乗る者の案内に従い、免許証の画像を送信して FX口座を開設し、証拠金約 1,000 万円を振り込んだ。更に振り込もうとしたところ、インターネットバンキングがブロックされた。銀行に問い合わせたところ、「不審な点があるので制限した」と言われた。FX口座には取引の利益を含め約1,400万円あったので、取引所のオンラインサポート窓口に出金を申し出たところ、「出金するためには更に口座残高 50%の証拠金(約 700 万円)が必要だ」と言われた。投資に詳しい知人に相談したら、「詐欺に遭っている」と言われた。お金を取り戻したいが、どう対処すればいいか。

(2023 年8月受付 60 歳代 男性)

# ⑤ SNS広告きっかけのトラブル(副業・投資など)

## (1) SNSのグループチャットに誘われる

① SNSやインターネット上の広告を見て、FX情報を受け取るためにサイトで会員登録を行う



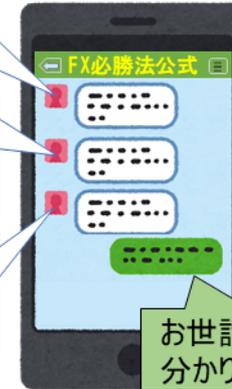
② 投資や金融情報を共有するグループチャットに案内される



こんにちは！  
友達登録いただき、  
ありがとうございます。

投資情報を交換する  
グループがあるので、  
これから招待します。

招待通知が来ましたら  
承諾しグループへ入室  
してください



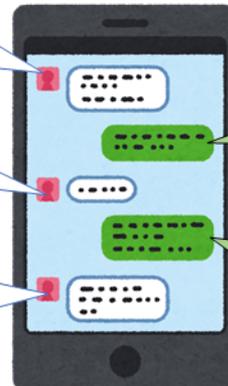
お世話になります。  
分かりました。

## (2) グループチャット内で参加者から成功体験を聞かされ、FX取引に誘われる

こんにちは！  
FXでもうかる方法  
に興味ありますか？

私は〇〇万円も  
稼ぎましたよ！^^

一緒に稼ぎましょう！  
私が取引方法を  
教えるので安心して



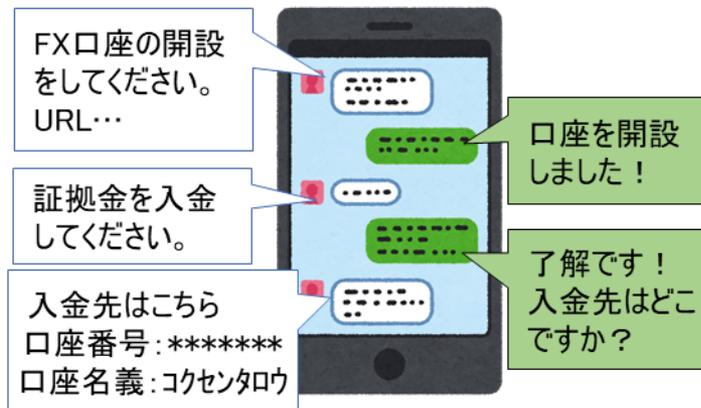
本当にもうかる  
のでしょうか？

凄いですね！  
私も方法が知り  
たいです。

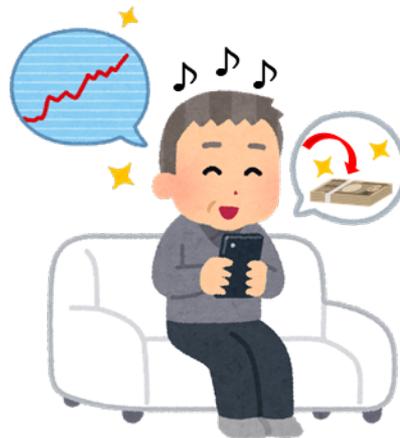
# ⑤ SNS広告きっかけのトラブル(副業・投資など)

## (3) お金を振り込むと最初は利益が出たように見え、次々と送金を要求される

①FX口座を開設した後、個人名口座に入金するよう言われる



➡ ②指示通りに振り込むと利益が出たように見え、出金申請すると、実際に利益分が出金できるため、安心して高額を入金する



## (4) 出金できず、FX業者ともグループチャットのメンバーとも連絡が取れなくなる

①高額を入金後、出金時に税金等を請求され、請求通りに送金する



➡ ②結局出金できず、連絡が取れなくなる



## ⑥インターネット空間外の消費者トラブル(電話勧誘)

### 【事例1】

大手通信会社を名乗る者から両親宅に電話があり、「インターネット回線を解約し電話をアナログ回線に戻すと今より料金が安くなる。アナログ戻しの工事をすれば費用をキャッシュバックする」と説明され、大手通信会社だと思い込んだ父が事業者の来訪を了承した。訪問してきた事業者から「指定期間に自分で電話会社にアナログ戻しを申し出るように。工事完了後にキャッシュバックする」と言われて、書面への記載を執拗に求められたが、不審に思った両親が断った。しかし、事業者が勝手に置いていった書面を私が確認すると、月額約5,000円的生活サポートの契約を大手通信会社ではない別の事業者としたことになっていた。両親は契約内容を全く理解していないので解約させたい。

(2021年10月受付 80歳代 男性)

# ⑥インターネット空間外の消費者トラブル(電話勧誘)

## アナログ戻しのトラブルのイメージ



(出典) 令和3年12月9日公表「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意ください-事業者名や契約内容をしっかり確認！アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能です

## ⑥ インターネット空間外の消費者トラブル(電話勧誘)

### 【事例2】自動音声による架空請求

スマートフォンに、契約したことのない電話関連会社を名乗る事業者から「料金未納が発生している。放置すると法的措置を取る」という自動音声の電話があった。不審に感じ、何もせず電話を切った。その後、事業者の電話番号を自分で調べて確認すると「未納料金の請求は電話では行わない」と言われた。

(2023年6月受付 50歳代 男性)

### 【事例3】還付金詐欺

市役所を名乗り「健康保険の還付金が2万円あり、数か月前に書類を送ったが返事がなかった。今ならまだ返金できるので、携帯電話を持ってATMへ行くように」と電話があった。携帯電話を持っていないと断ると、「家族のものを借りるように」と言われた。市役所から還付金の電話がかかってくることはあるのか。

(2023年3月受付 60歳代 女性)

# まとめ

- インターネット上の詐欺的トラブルは手口が巧妙化し、消費者自身で見抜くことは難しくなっている
- 被害回復が難しいケースも多く、未然防止がより一層重要
- 契約した当時の広告や販売サイト、相手方とのやり取り等の証拠が残っていないために、被害救済が難しいケースも



- ✓ 上記の課題はデジタル技術の活用で解決できないか
- ✓ 今回紹介したトラブルはほんの一例。他のトラブルでもデジタル技術が活用できるケースはあると思われる

(参考)

# 「2022年度 全国の消費生活相談の状況 —PIO-NETより—」

(2023年8月9日公表)より抜粋

※データは2023年5月末までPIO-NET登録分

## 図1 消費生活相談の年度別総件数(直近10年間)

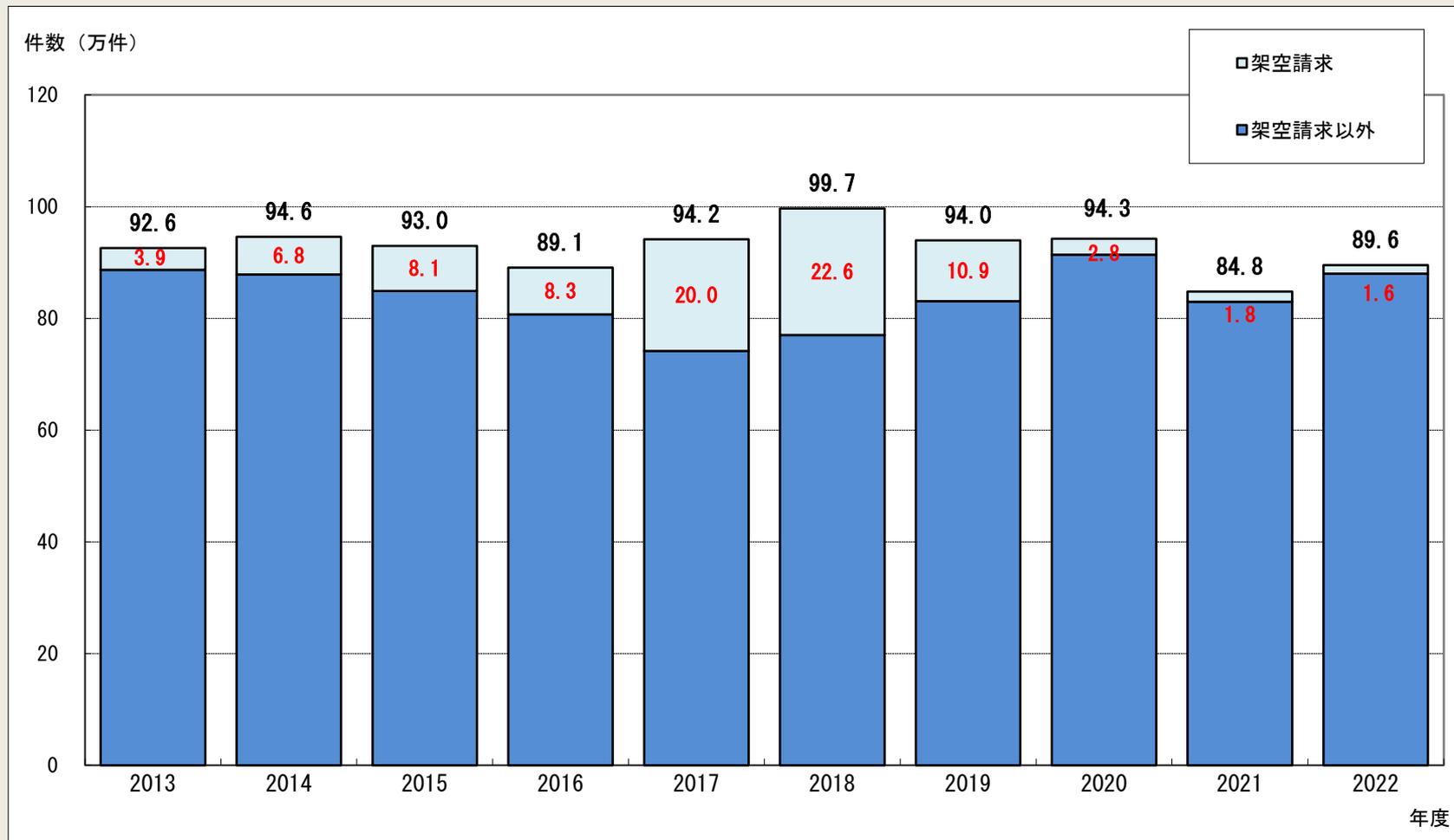


表1 販売方法・手口別の相談件数(2022・2021年度、上位10位)

順位	2022年度	件数	順位	2021年度	件数
1	インターネット通販	219,741	1	インターネット通販	187,980
2	定期購入	101,740	2	定期購入	61,729
3	家庭訪販	45,969	3	家庭訪販	52,176
4	電話勧誘販売	36,966	4	電話勧誘販売	38,856
5	かたり商法(身分詐称)	21,546	5	かたり商法(身分詐称)	20,903
6	代引配達	21,361	6	代引配達	20,536
7	偽サイト	18,364	7	無料商法	16,711
8	無料商法	16,632	8	偽サイト	15,488
9	フィッシング	14,317	9	サイドビジネス商法	15,473
10	サイドビジネス商法	13,793	10	フィッシング	12,200