

インターネット通販に関するトラブルに注意！

副業サイト、オンラインゲームといったオンラインで提供されるサービスでのトラブルや、「お試しのつもりで購入したら定期購入だった」といった「健康食品」に関するトラブルの相談が多く寄せられています！

※この資料は、かながわ中央消費生活センターにおける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）に令和2年11月30日時点で登録されているデータで分析しています。
 ※PIO-NETの情報は更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。



【インターネット通販に関する相談の特徴】

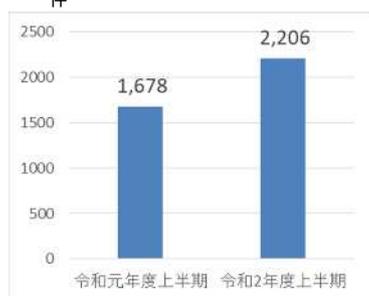
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、自宅で過ごす機会が増えたことや、「新しい生活様式」の実践により、インターネット通販の利用がさらに広がっています。そこで、令和2年4月から9月に、かながわ中央消費生活センターに寄せられたインターネット通販に関する苦情相談について分析し、特に注意していただきたいことをまとめました。

1 苦情相談件数の推移

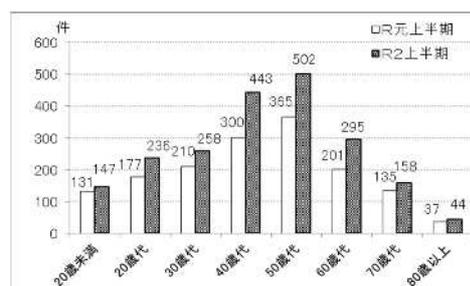
インターネット通販に関する苦情相談件数は2,206件で、前年度同期（1,678件）と比べ528件（31.5%）増加しました。契約当事者を年代別にみると、最も相談件数が多い50歳代を中心に幅広い年代から相談が寄せられています。

苦情相談件数を月別にみると、最も相談件数が多いのは令和2年7月の438件でした。前年度同月（310件）と比べ128件（41.3%）増加しています。

【図1 インターネット通販に関する苦情相談件数（前年度同期比較）】

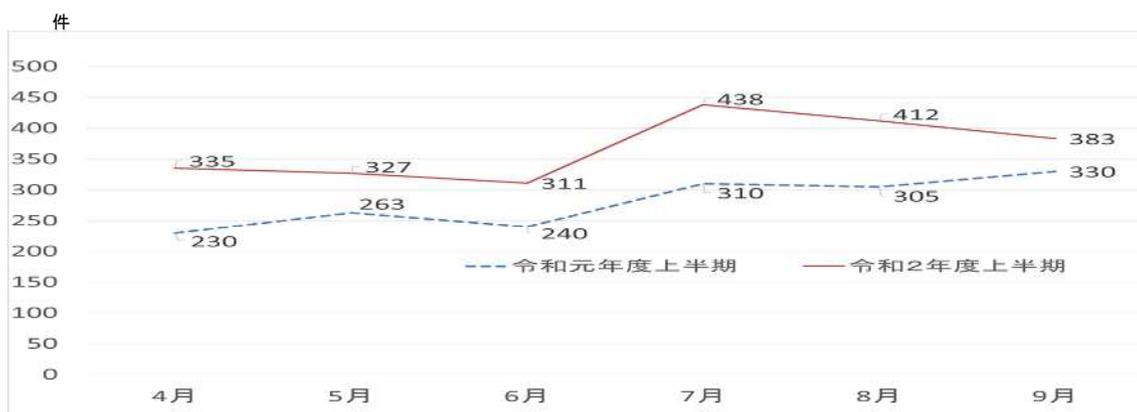


【図2 インターネット通販に関する契約当事者年代別苦情相談件数（前年度同期比較）】



【図3 インターネット通販に関する苦情相談件数の推移（前年度同月比較）】

※不明・無回答を除く



インターネット通販に関する年代別商品役務別の苦情相談件数をみると、いずれの年代も「デジタルコンテンツ」、「健康食品」が上位となっています。

※デジタルコンテンツ：副業サイト、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームといったオンラインで提供されるサービス

【表1 インターネット通販に関する年代別商品役務別苦情相談件数】

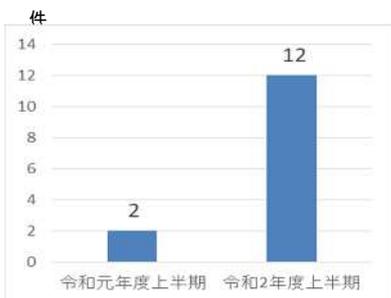
		単位:件								
年代 順位	20歳未満 [147]	20歳代 [236]	30歳代 [258]	40歳代 [443]	50歳代 [502]	60歳代 [295]	70歳代 [158]	80歳以上 [44]	不明等 [123]	計 [2,206]
1位	デジタルコンテンツ (53)	デジタルコンテンツ (55)	デジタルコンテンツ (49)	健康食品 (88)	健康食品 (117)	健康食品 (68)	デジタルコンテンツ (45)	デジタルコンテンツ (16)	健康食品 (20)	デジタルコンテンツ (435)
2位	健康食品 (32)	健康食品 (35)	健康食品 (39)	デジタルコンテンツ (61)	デジタルコンテンツ (74)	デジタルコンテンツ (67)	健康食品 (19)	-	デジタルコンテンツ (15)	健康食品 (420)
3位	化粧品 (23)	化粧品 (16)	化粧品 (13)	化粧品 (32)	化粧品 (48)	化粧品 (30)	化粧品 (17)	-	商品一般 (11)	化粧品 (184)
4位	-	-	-	保健衛生品 その他 (19)	保健衛生品 その他 (24)	保健衛生品 その他/役 務その他 サービス (12)	役務その他 サービス (16)	-	-	保健衛生品 その他 (87)
5位	-	-	-	商品一般 (11)	商品一般 (15)	保健衛生品 その他 (12)	保健衛生品 その他 (12)	-	-	商品一般 (65)

※年代別商品役務別苦情相談件数は10件以上のみを記載。

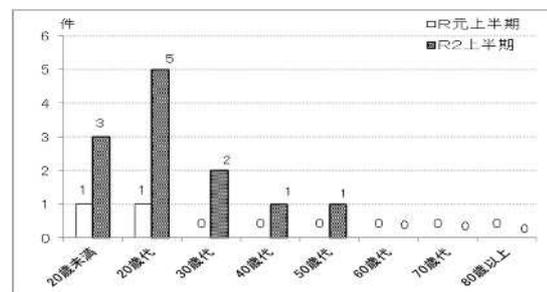
2 「副業サイト」に関するトラブルに注意！

「収入が減ったので、副業を探していたところ『短期間で高収入が得られる』という副業サイトを見つけてお金の儲け方に関する情報商材を契約したが、広告と異なり儲からない」「『話を聞くだけ』『メールで相談に乗るだけ』等の広告で誘う副業サイトに登録後、登録料や手数料等を次々と請求された」といった「副業サイト」に関する苦情相談件数が12件で、前年度同期（2件）と比べ増加しており、若者を中心に50歳代まで寄せられるようになっています。

【図1 オンラインで提供されるサービスのうち「副業サイト」に関する苦情相談件数（前年度同期比較）】



【図2 オンラインで提供されるサービスのうち「副業サイト」に関する契約当事者年代別苦情相談件数（前年度同期比較）】



※不明・無回答を除く

※PIO-NETに商品・役務名が「副業サイト」として登録されているものを分析しています。

【相談事例】「短時間で高収入が得られる」という広告の副業サイト。契約内容が事前の説明と違う！

副業サイトを見ていたところ、「短時間で高収入が得られる」と広告がでていたので興味を持ち、お金の儲け方に関する情報商材を購入した。仕事内容は事業者から得られる情報のみで稼げるという話だったのに、一度自分で商品を購入して自ら転売するというものだった。契約内容が事前の説明と異なることがわかったので解約したい。（20歳代 男性）

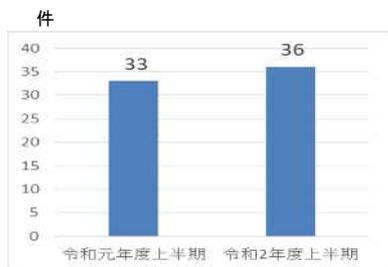
アドバイス

- ・ 副業サイトでは「簡単に」「短時間で」「確実に儲かる」といった広告で誘う一方、お金の儲け方に関する情報を得たり、登録をするために高額な支払いが必要で、追加の支払いを求められる事があります。
- ・ また、購入して得られる「儲け方に関する情報」の内容も広告と大きく異なったり、難解で使えないようなものもあります。
- ・ 契約後に事業者と連絡が取れなくなったり、解約・返金が困難なケースが多く見られます。安易に契約しないよう注意しましょう。

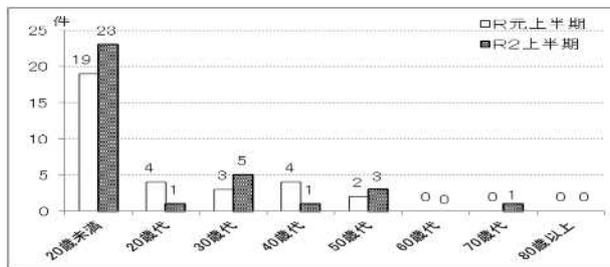
3 「オンラインゲーム」に関するトラブルに注意！

オンラインゲームに関する苦情相談件数は36件で、前年度同期（33件）と比べ増加しています。契約当事者を年代別にみると20歳未満が突出して多いのが特徴です。子どもが親のスマートフォンを使って高額な課金をしてしまったケースが目立ちます。

【図1 オンラインゲームに関する苦情相談件数（前年度同期比較）】



【図2 オンラインゲームに関する契約当事者年代別苦情相談件数（前年度同期比較）】



※不明・無回答を除く

【相談事例】知らないうちに未成年の子どもがオンラインゲームに課金していた！

未成年の子どもに連絡用のスマートフォンを持たせていた。先日、クレジットカードの明細に身に覚えのないゲーム会社から数十万円を請求されていた。子どもに確認したところ、親である私のクレジットカードを入力してオンラインゲームをしていたことが分かった。取り消すことはできないか。（10歳代 男性（親からの相談））

アドバイス

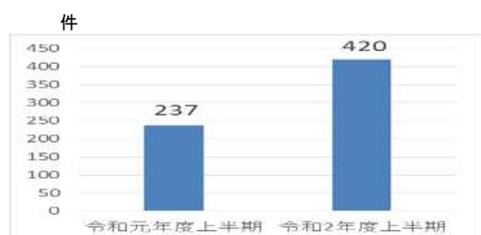
- ・ 子どもはゲーム内では無料で遊んでいると思っているケースがほとんどです。
- ・ 子どもがオンラインゲームを利用する際には、保護者が課金の仕組み等、規約をしっかりと把握しておくことが大切です。
- ・ また、クレジットカードの番号も子どもに教えてはいけません。「登録時に必要だから一度だけ」と限定しても、一度教えてしまうと、継続してクレジットカードを利用してしまう場合があるので注意してください。

4 「健康食品」に関するトラブルに注意！

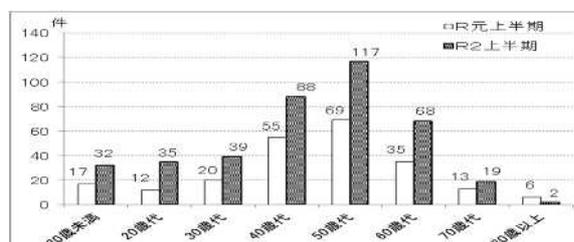
インターネット通販による健康食品に関する苦情相談件数は 420 件で、前年度同期（237 件）と比べ大きく増加しています。

「お試しのつもりが定期購入だった」「『いつでも解約できる』という広告を見て購入したのに解約できない」といった定期購入に関する相談が目立ちます。

【図1 健康食品に関する苦情相談件数
（前年度同期比較）】



【図2 健康食品に関する契約当事者年代別苦情相談件数
（前年度同期比較）】



※不明・無回答を除く

【相談事例】 「お試し 100 円」のつもりで健康食品を購入したら定期購入だった！

SNS の広告を見て「お試し 100 円」のダイエットサプリを 1 回のつもりで申し込んだ。1 回目の商品が届き、料金をコンビニで支払った。これで終わりと思っていたら、2 回目の商品が届いた。1 回のつもりだったので、事業者に連絡したが、定期購入なので 2 回目までの支払いをしなければ解約できないと言われた。（30 歳代 女性）

アドバイス

- ・初回は通常より大幅に安い価格で購入できることを強調して広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっているものがあります。「定期購入が条件となっていないか」、「解約・返品できるかどうか」等、契約内容をしっかり確認し、契約したときの画面を保存や印刷しておきましょう。
- ・インターネットで購入した場合は通信販売に当たるため、特定商取引法のクーリング・オフは適用されません。申し込みする前にキャンセルに関する規定を十分に確認しましょう。

5 インターネット通販を利用する際に特に注意していただきたいこと

○インターネット通販での購入は「価格」だけで判断せず、契約条件を必ず確認！！

- ・インターネット通販を含む通信販売には、「クーリング・オフ」の適用はありません。
- ・購入する前に、定期購入になっていないか、返品の可否、返品申し出が可能な期間や方法等を確認しましょう。「小さい文字の表示がよく見えなかった」という事例もありますので、スマートフォンなど画面が小さな端末から購入する場合は特に注意が必要です。

クーリング・オフについて

訪問販売、訪問購入、電話勧誘販売などのように不意打ち性の高い販売方法、マルチ商法や内職商法のように特殊な販売方法では、消費者は冷静に判断できないまま契約してしまうことが起こりがちです。

そのため、特定商取引法では契約後も一定期間、消費者に頭を冷やして考え直せる機会（クーリング・オフ期間）を与えています。この期間内に書面で事業者申し出れば、無条件で契約を解除することができます。（事業者は、消費者に損害賠償、違約金の請求はできません。）

一方で、不意打ち性が低く、考えてから契約できる通信販売ではクーリング・オフの適用はありません。

○神奈川県ホームページ

「クーリング・オフのしくみ」

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370211/>



○詐欺的な通販サイトに注意！！

- ・ 正規の通販サイトに非常によく似た作りのサイトもあります。
- ・ 正規サイトの URL の表記と異なっていないか等を「注文前に」確認することが必要です。

《詐欺的な通販サイトの主な特徴》

- ・ 連絡手段が E メールしかない。
- ・ 正規販売店の販売価格より極端に安い。
- ・ 不自然な日本語表記がある。
- ・ 支払方法を前払いに限定している（「銀行振込のみ」、「クレジットカードが利用できない」）。
- ・ 振込口座名義人が個人名やサイト上の事業者名や責任者名と異なっている。
- ・ サイトの URL に「.xyz」など見慣れないトップレベルドメインが使用されている。

かながわ中央消費生活センターからのお知らせ！

神奈川県ホームページ

「消費生活トラブル相談事例」

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370208/>

○注意していただきたい相談事例、アドバイスを掲載しています。



「かながわ注意・警戒情報」

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370214/>

○最新のトラブル等の情報、アドバイスを掲載しています。



「新型コロナウイルス感染拡大に関連して、
消費者の皆さんに心がけていただきたいこと」

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/covid19.html>

○新型コロナウイルス感染拡大に便乗した悪質商法等の関連する情報等を掲載しています。



「国民生活センター公式LINE」

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/line.html>

○国民生活センターの公式LINEのご案内を掲載しています。



令和2年度上半期かながわ中央消費生活センター消費生活相談概要

(令和2年4月～9月)

令和2年度上半期(4月～9月)に、かながわ中央消費生活センターで受け付けた苦情相談は、6,397件で、前年度同期と比べ916件(12.5%)減少しました。前年度同期に1,689件にのぼった架空請求ハガキ等の「商品一般」に関する相談が、440件と大きく減少したことが主な要因です。

1 相談総件数と内訳(前年度同期比較)(表1)

単位:件

	苦情	問合せ	相談総件数
令和2年度上半期(A)	6,397	663	7,060
令和元年度上半期(B)	7,313	643	7,956
増減(A-B)	△ 916	20	△ 896
前年度同期比(A/B)	87.5%	103.1%	88.7%

2 苦情相談品目別上位10品目(前年度同期比較)(表2)

単位:件

順位	品目	令和2年度上半期	令和元年度上半期	前年度同期比	備考
	[苦情相談件数]	[6,397]	[7,313]	87.5%	
1	デジタルコンテンツ	661	613	107.8%	他のデジタルコンテンツ356※2、アダルト情報サイト128、出会い系サイト79、オンラインゲーム49等
2	健康食品	473	295	160.3%	
3	商品一般	440	1,689	26.1%	架空請求等の商品を特定できない相談
4	不動産貸借	268	286	93.7%	賃貸アパート226、不動産貸借サービス21、借家11等
5	化粧品	246	239	102.9%	
6	保健衛生品その他	232	7	3314.3%	マスク、トイレトペーパー等
7	工事・建築	207	251	82.5%	屋根工事79、工事・建築サービス31、衛生設備工事20、新築工事19、内装工事19等
8	インターネット接続回線	151	211	71.6%	
	役務その他サービス※1		176	85.8%	
10	携帯電話サービス	124	173	71.7%	

※1 役務その他サービス:パソコン使用中に突然警告音が鳴り、誘導されたサイトでサポート契約等をしてしまった等の相談

※2 他のデジタルコンテンツ:「セキュリティソフト」や「情報商材」等の相談

3 苦情相談の契約当事者年代別件数(前年度同期比較)(表3)

単位:件

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等	高齢者(65歳以上)
令和2年度上半期	211	693	727	1,015	1,132	771	697	427	724	1,466
(構成比)	(3.3%)	(10.8%)	(11.4%)	(15.9%)	(17.7%)	(12.1%)	(10.9%)	(6.7%)	(11.3%)	(22.9%)
令和元年度上半期	205	628	632	951	1,257	1,079	1,145	479	937	2,177
(構成比)	(2.8%)	(8.6%)	(8.6%)	(13.0%)	(17.2%)	(14.8%)	(15.7%)	(6.5%)	(12.8%)	(29.8%)

4 年代別ごとの苦情相談上位品目（表4）

単位：件

年代 順位	20歳未満 [211]	20歳代 [693]	30歳代 [727]	40歳代 [1,015]	50歳代 [1,132]	60歳代 [771]	70歳代 [697]	80歳以上 [427]	不明等 [724]	計 [6,397]
1位	デジタルコン テンツ (63)	デジタルコン テンツ (87)	デジタルコン テンツ (76)	デジタルコン テンツ (93)	デジタルコン テンツ/健康 食品 (118)	デジタルコン テンツ (94)	商品一般 (73)	工事・建築 (40)	商品一般 (58)	デジタルコン テンツ (661)
2位	健康食品 (36)	不動産貸借 (45)	不動産貸借 (59)	健康食品 (91)	健康食品 (75)	健康食品 (72)	デジタルコン テンツ (35)	商品一般 (51)	不動産貸借 (51)	健康食品 (473)
3位	化粧品 (25)	健康食品 (39)	商品一般 (43)	商品一般 (60)	商品一般 (79)	商品一般 (63)	工事・建築 (37)	デジタルコン テンツ (23)	工事・建築 (37)	商品一般 (440)
4位	商品一般 (6)	結婚式 (32)	健康食品 (39)	不動産貸借 (42)	化粧品 (55)	化粧品 (46)	保健衛生品 その他 (36)	健康食品 (21)	デジタルコン テンツ (35)	不動産貸借 (268)
5位	学習塾/金 融関連サー ビスその他 (4)	商品一般 (23)	四輪自動車 (20)	保健衛生品 その他 (40)	保健衛生品 その他 (52)	保健衛生品 その他 (36)	化粧品 (32)	携帯電話 サービス (14)	保健衛生品 その他 (29)	化粧品 (246)

5 販売購入形態別状況（前年度同期比較）（表5）

単位：件

年度 販売購入形態	令和2年度上半期		令和元年度上半期		増減数 (A-B)	増減率 (A-B)/B
	件数(A)	構成比	件数(B)	構成比		
苦情相談	6,397	100.0%	7,313	100.0%	△ 916	△ 12.5%
特殊販売（店舗外販売）	3,593	56.2%	3,253	44.5%	340	10.5%
（特殊販売に占める割合）		100.0%		100.0%		
訪問販売	386	6.0%	571	7.8%	△ 185	△ 32.4%
（特殊販売に占める割合）		10.7%		17.6%		
通信販売	2,865	44.8%	2,135	29.2%	730	34.2%
（特殊販売に占める割合）		79.7%		65.6%		
インターネット通販	2,206	34.5%	1,678	22.9%	528	31.5%
マルチ・マルチまがい	43	0.7%	87	1.2%	△ 44	△ 50.6%
（特殊販売に占める割合）		1.2%		2.7%		
電話勧誘販売	235	3.7%	348	4.8%	△ 113	△ 32.5%
（特殊販売に占める割合）		6.5%		10.7%		
ネガティブ・オプション	8	0.1%	29	0.4%	△ 21	△ 72.4%
（特殊販売に占める割合）		0.2%		0.9%		
訪問購入	23	0.4%	32	0.4%	△ 9	△ 28.1%
（特殊販売に占める割合）		0.6%		1.0%		
その他無店舗販売	33	0.5%	51	0.7%	△ 18	△ 35.3%
（特殊販売に占める割合）		0.9%		1.6%		
店舗購入	1,271	19.9%	1,404	19.2%	△ 133	△ 9.5%
不明・無関係	1,533	24.0%	2,656	36.3%	△ 1,123	△ 42.3%

※P6～P7はインターネット通販に関するものだけではなく、令和2年度上半期に、かながわ中央消費生活センターに寄せられた消費生活相談全体の集計です。

※この相談概要は、かながわ中央消費生活センターにおける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）に令和2年11月30日時点で登録されているデータで分析しています。

※PIO-NETの情報は更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。

不安や疑問に思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

消費者ホットライン 局番なし 188（イヤヤ！）

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）
横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 〒221-0835 電話(045)312-1121（代表）