

# 『消費者被害アンケート・めやすばこ』 <インターネットトラブル編> 調査結果

NPO法人埼玉消費者被害をなくす会  
2013年2月

なくす会では、情報収集活動として『消費者被害アンケート・めやすばこ』の配布回収を毎年行っています。本年度は<インターネットトラブル>について、調査しました。

- ◆目的 : アンケートを行うことにより消費者への啓発、被害の未然防止につなげる。  
表面化していない被害や、機器の使用状況などを調査し、必要に応じて事業者に対し要望などを行なっていく。

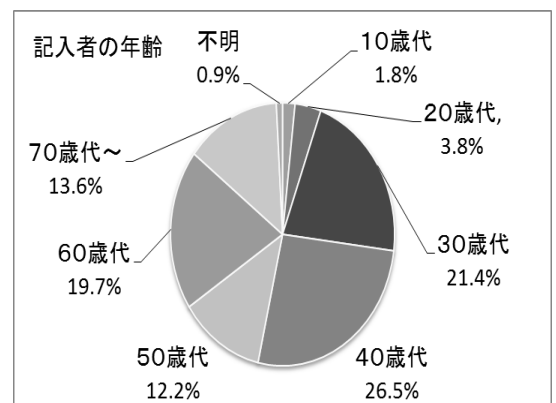
◆実施期間：2012年10月～1月

◆回収枚数：1,123枚 有効回答：1,115枚（99.3%）

◆配布対象：埼玉県内在住在勤男女

◆回収構成比：男性 14.8% 女性 83.3% 不明 1.9%

※回収×切後に9枚回収しましたが、集計には含まれていません

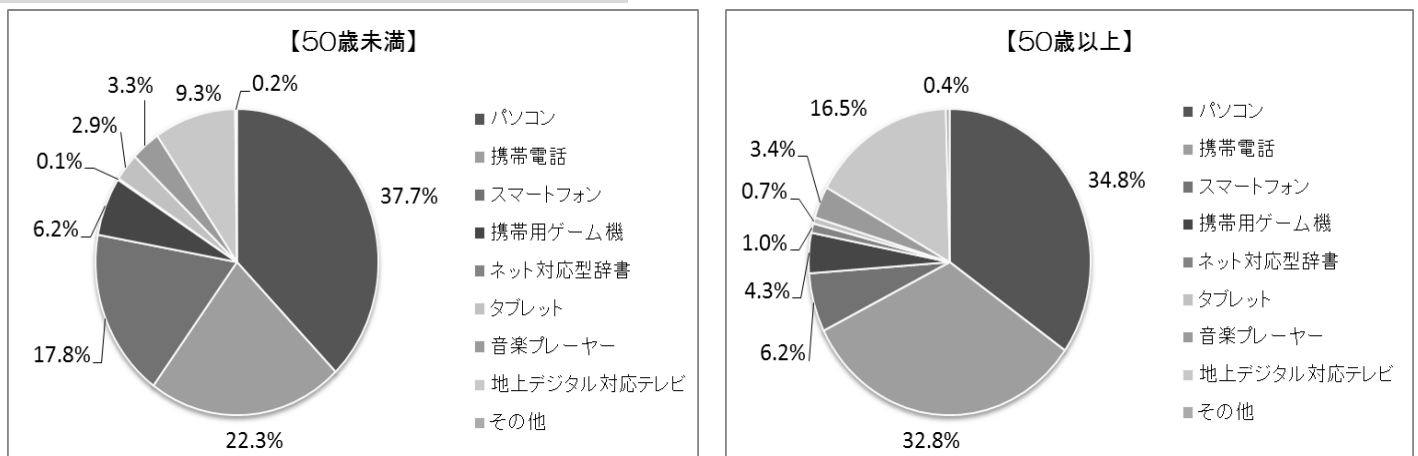


## 調査結果

人数が約半数ずつとなるよう、50歳未満、50歳以上のグループに分けて、集計しました。

⇒ にそれぞれの項目の特徴をまとめました。

### 【Q1. 自宅でのインターネット接続機器】



⇒ 50歳未満では携帯電話の利用が約22%、スマホが約18%なのに対し、50歳以上は携帯電話が約33%、スマホが約6%と、大きく差が出ました。

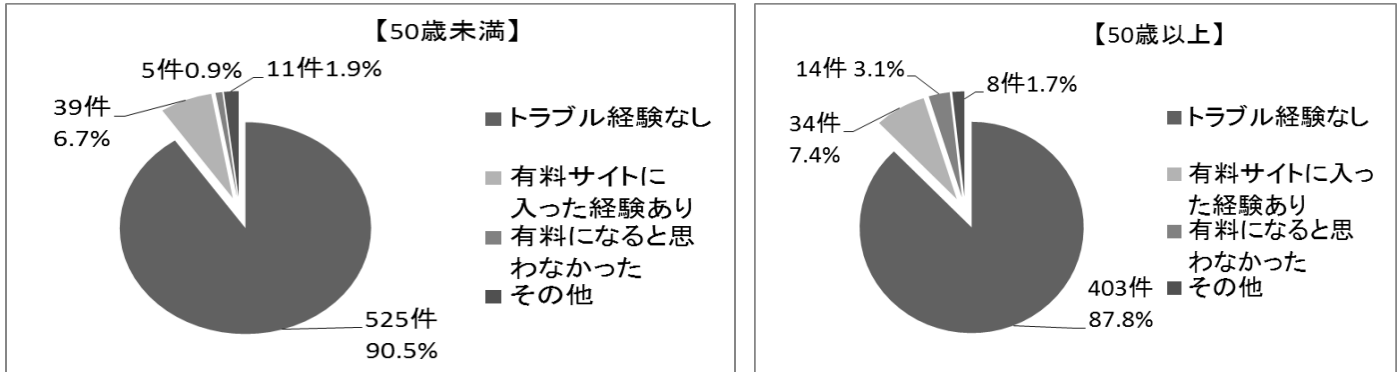
### 【Q2. 家族内でQ1の機器を利用している人数】

⇒ 50歳以上の記入者のうち、家庭内で50歳未満の家族も利用しているとの回答は約33%でした。残りの約67%は、50代以上のみの世帯と考えられます。インターネットトラブルは多様化しており、世代に合わせたトラブルの予防、対処法の啓発の必要性を感じます。

### 【Q3. 本人、家族があったことがあるトラブル】

※ 件数が記入されていないものはすべて1件です（以降の項目も同じ）

#### Q3-1 『無料だと思って利用していたのに、知らないうちに有料になっていて、高額な請求が来た』などの事例について

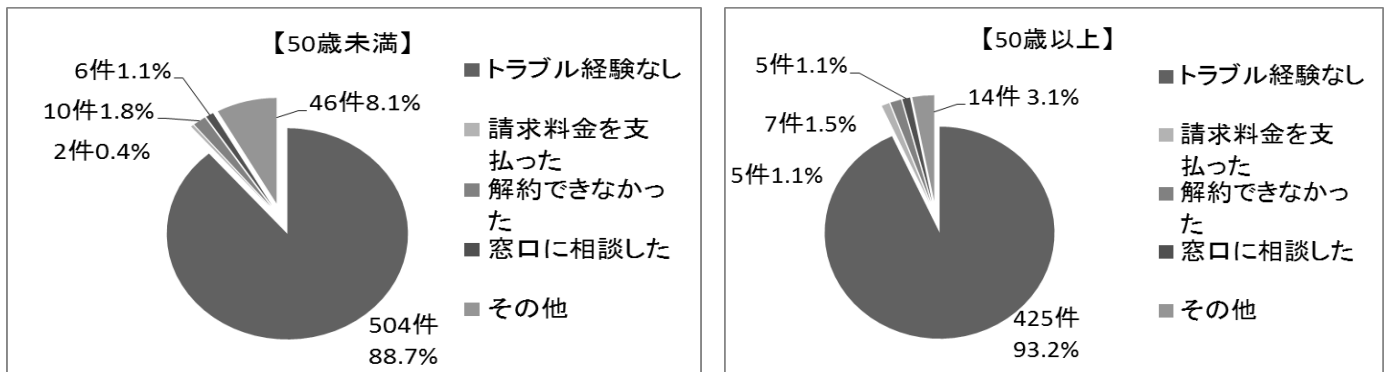


#### その他の記入 【50歳未満】

- ・ 震災時の災害情報サイトで、いつの間にか有料サイトになっており高額請求された

⇒ 無料だと思っていたが有料サイトに入った経験があるとの回答は合計で73人（7.0%）ありました。50歳未満、50歳以上で大きな差はなく、年代を問わず知らないうちに、有料サイトに入ってしまう可能性があることがわかります。

#### Q3-2 架空請求の画面が出たことがありますか？



#### その他の記入 【50歳未満】

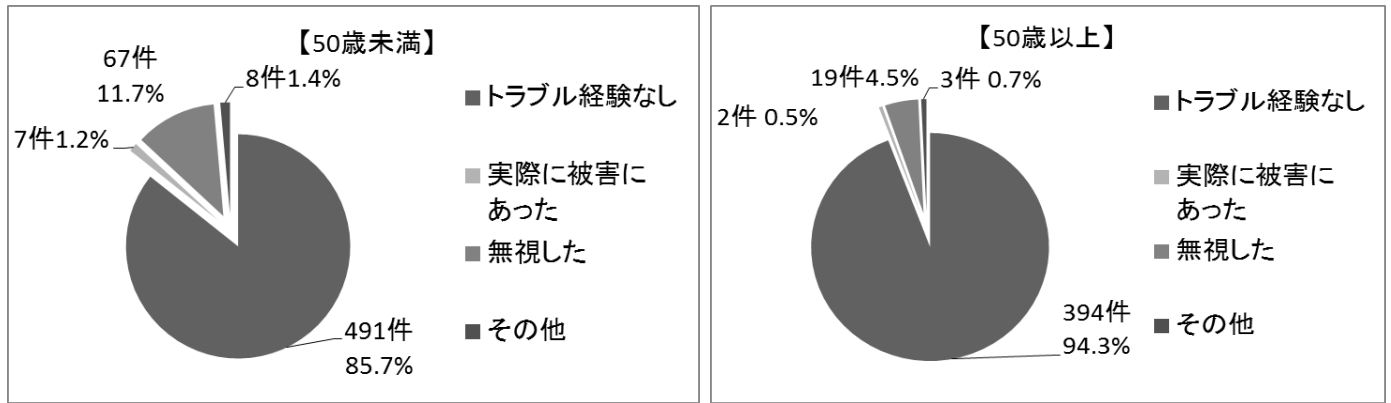
- ・ 架空請求の画面は無視した 27件
- ・ 登録完了の文字は出なかったが、身に覚えのない架空請求のメールが来た
- ・ 画面が消えなくなり、ソフトを入れ替えた
- ・ 何かが当たったとのことでクリックしたら、その後沢山の迷惑メールがきた
- ・ 仮契約の画面になったことがある
- ・ 子どもがクリックしてしまったので、未成年を強調した

#### 【50歳以上】

- ・ 払わずに無視した 4件
- ・ 登録完了画面が出て消えなくなったが、個人で調べてなんとか解決した
- ・ 画面が消えてくれて助かった

⇒ 架空請求について、“無視した”との回答の多さから見ても、トラブルとまではいかないまでも、架空請求の画面になったことがある消費者は相当数いると思われます。対処法についての啓発が必要だと思われます。実際に請求料金を支払ったとの回答も全体で7件ありました。

### Q3-3 『サクラサイト』に接続してしまうようなトラブルにあったことがありますか？



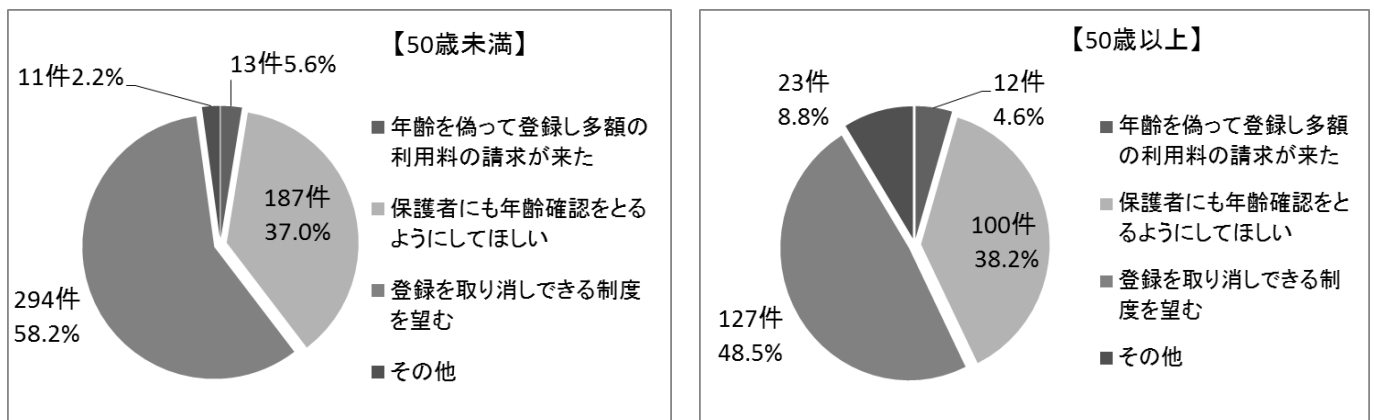
#### その他の記入 【50歳未満】

- ・ クイズに登録しただけで、わけのわからないサイトからメールが届き、迷惑メールを削除するのに料金が発生する
- ・ 占いサイトで、返信が何度も来てドキドキする思いがした

⇒ サクラサイトに関するメールが来て、実際に被害にあったとの回答は、全体で 9 件ありました。被害の詳細については記入がなかったため、どのような被害にあったかなどは不明です。無視したとの回答は 50 歳未満で約 12%、50 歳以上で約 5%あり、特に 50 歳未満の世代で実際にサクラサイトに接続した経験が高いことがわかります。

### 【Q4. インターネットの接続している機器の使用についての意見】

#### Q4-1 『子どもがゲームサイトなどの登録する際、年齢を偽り決済を親のクレジットカードで登録し、多額の利用料の請求が来た』という事例が増えている。年齢の確認について

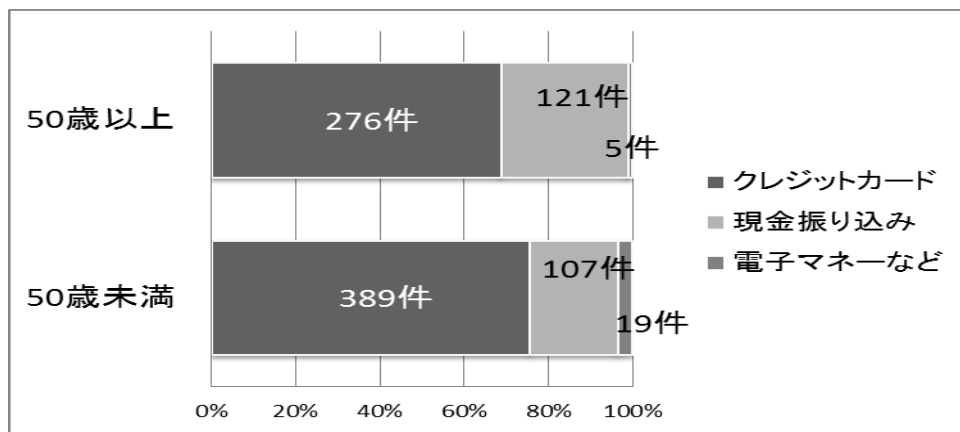


#### その他の記入 【50歳未満】

- ・ ゲームはさせない
- ・ 保護者がきちんと管理、責任を持つべき

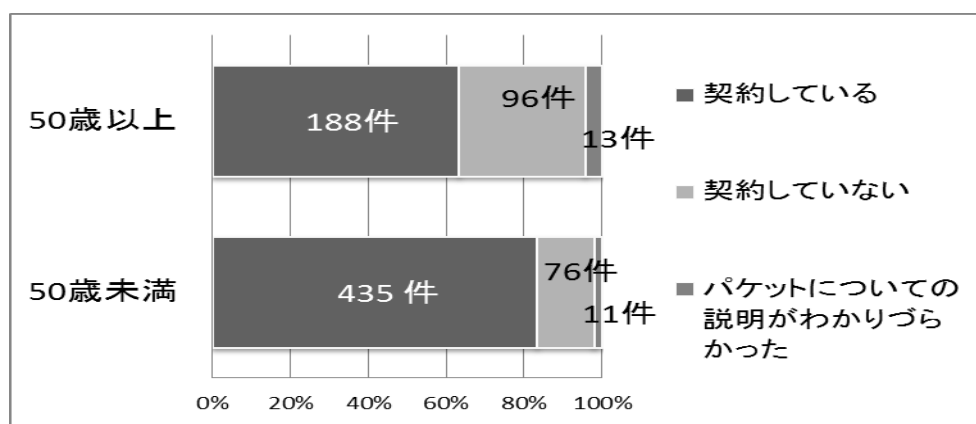
⇒ 『子どもが年齢を偽り登録、多額の利用請求が来たことがある』との回答は全体で 25 件 (3.2%) ありました。『保護者にも年齢確認を望む』のは 288 人 (37.3%)、『登録を取消しできる制度を望む』のは 424 人 (55.0%) でした。ゲームサイトが海外のサイトの場合もあることから、登録時に保護者の確認を取ることや、取り消しができるような制度を望む一方で、年齢を偽って登録した場合は、未成年者契約の取り消しはできないことを広く広報する必要性を感じます。また、子どもが利用する際には、親子でルールを決めるなど、保護者がきちんと管理することが何より大切です。

#### Q4-2 月額利用料金の決済の方法は？



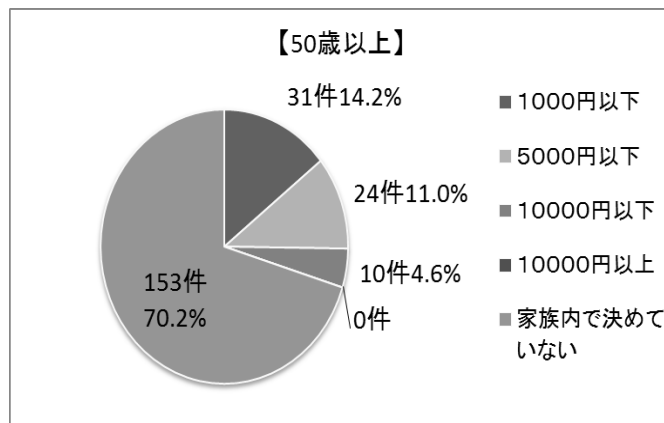
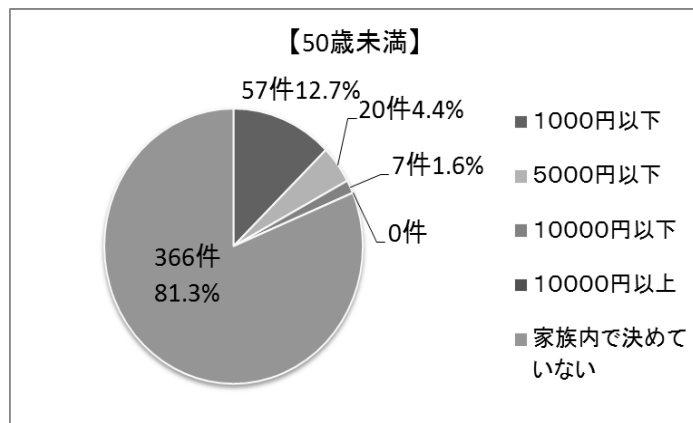
⇒ 決済方法はカード決済が約7割でした。カード払いでは手元に現金がなくても決済が可能であるため、短期間で高額被害につながる原因にもなっています。

#### Q4-3 携帯電話やスマートフォンの契約時のパケット契約について



⇒ 50歳未満では約8割がパケット定額を契約しているのに対し、50歳以上では約6割でした。両世代とも、少数ではありますが、説明がわかりにくかったとの回答がありました。

#### Q4-4 有料コンテンツの利用金額の上限について



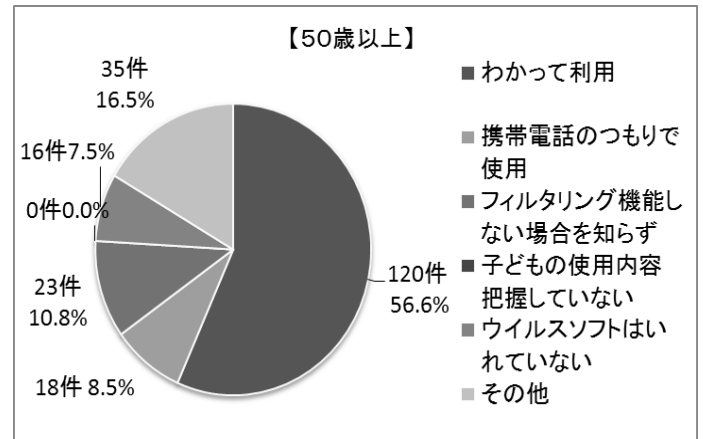
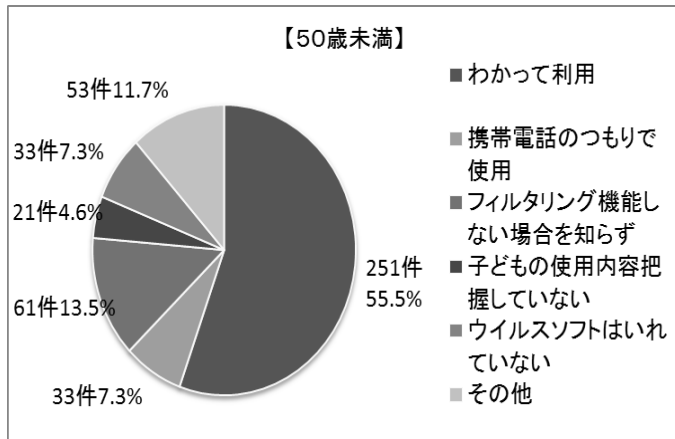
その他の記入 【50歳未満】

- ・ 使用しないと決めている 7件

⇒ 有料コンテンツの利用金額について、決めていないとの回答が525人(77.2%)でした。また、決めていたとの回答のうち、1000円以下が89人(約13%)と最も多くありました。

未成年の利用者の月額課金上限を携帯電話事業者やソーシャルゲームサイト事業者で定めた金額(15歳未満5000円、18歳未満1万円)の妥当性についても、継続して議論していく必要があると思われます。

## Q4-5スマートフォンの特徴について



### その他の記入 【50歳未満】

- ・ スマホではない、買わない 26件
- ・ アンドロイド系は使わせない

### 【50歳以上】

- ・ スマホではない 7件

⇒ スマートフォンの特徴について、わかって利用しているとの回答は両世代とも約55%という結果でした。さらに、フィルタリングが機能しない場合があることを知らなかったとの回答も約10%、ウイルスソフトは入れていないとの回答も約7%と、危険性について知らずに使用している状況が見られます。

また、その他の回答でスマートフォンは使用していない、使用しないことにしている（33件）で、特徴を理解していた上で買わないことを選択しているとの回答もありました。

## 【Q5. その他、インターネットに関する不安など】件数及び記入事例 ※件数がないものは1件

50歳未満 (件数)	50歳以上
① 個人情報の漏えい (38件)	① 個人情報の漏えい (8件)
② 迷惑メール関連 (30件)	② クレジットでの情報もれ (5件)
・ 懸賞に応募・通販サイト・学校のメール配信登録⇒迷惑メールが増えた	③ 迷惑メール関連 (3件)
・ 「退会手続きを」とのメールが来る	・ なりすましメール
・ 無視していても一方的に“話を進める”と不安をあおるメールが来る	④ 知らないことへの不安 (3件)
③ クレジットでの情報漏れ (15件)	・ 子どもが使っているがよくわからない
・ クレジット決済	・ ツイッター、フェイスブック、ラインなど子どもが使っているが自分は詳細がわからない
・ 暗証番号の漏えい	⑤ インターネット通販 (4件)
④ 知らないこと、子どもの利用が不安 (15件)	・ インターネット通販も現金払いにしている
・ 内容の理解が難しい(特にスマホ)	⑥ その他
・ 知らないと怖い(子どもの利用など)	・ ネット用の銀行口座を作ったので心配ない
・ 子どもにはパケット代と通話料の違い等を詳しく説明して使わせた方がいい	・ ネットバイキングの不正送金
何を使っても有料だと言っている	・ 情報社会での犯罪
⑤ インターネット通販 (11件)	・ ウイルス感染

<p>⑥ ウイルス (6件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>英語で、ウイルス感染したので対処するためにとソフトのインストール誘導</li> </ul> <p>⑦ なりすまし (4件)</p> <p>⑧ 広告など (3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>興味のあるものが他のサイトでも出てくるようになった</li> </ul> <p>⑨ 遠隔操作 (2件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被害はないが、個人名で検索すると100件以上ヒットしてびっくりした。</li> <li>フィッシング詐欺</li> </ul>
<p>⑨その他 (50歳未満)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ハッキング、ネット犯罪</li> <li>怪しいサイトには接続しない</li> <li>必要以上に使わない、使わせない</li> <li>アプリを取得時の長い同意文章が難解</li> <li>常に自己責任のもと疑いの気持ちでチェックすることがストレス</li> <li>ネット銀行 (2件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金の不安 (2件)</li> <li>i pot touch を使わせる場合も注意を</li> <li>クリック1つで危険と隣り合わせ</li> <li>契約の2年しほりについて、お試して契約できないので不便</li> <li>スマホでウイルスソフト起動が確認できるよう表示の義務化を望む</li> </ul>

⇨ 学校のメール配信登録をした後に迷惑メールが増えたなど、迷惑メールに関するトラブルも多く報告されました。個人情報が増えることに対する不安も非常に多く、便利に使う一方で、不安と隣り合わせで利用している現実が浮かび上がりました。

“迷惑メールのトラブル防止” “どんな時に個人情報が漏れいする危険があるのか” “どんな場合に個人が特定されるのか” “スマートフォンの特徴” など、消費者に対する学習の機会がますます必要となっています。一方、事業者に対しては、購入や契約時に、消費者に対して今まで以上に利用する際の注意点をわかりやすく伝える工夫を求めていく必要があると思われます。

以上