

## インターネット広告をめぐる契約トラブル

スマートフォンが急速に普及し、インターネット広告に触れる機会も増えました。それに伴い、消費者相談窓口にはインターネット広告がきっかけで起きたトラブルの相談が増えています。インターネット広告の仕組みや注意点を理解してトラブルを防ぎましょう。

### こんな場面はありませんか??

#### 通販サイトで…

素敵なワンピースを見つけた。  
その後ネットに接続するたびに、  
同じワンピースの広告が出る。



なぜこういう  
広告が出るの?



#### SNSで…

ダイエット食品の広告が表示  
される。自分の年齢や性別を  
ターゲットにした商品らしい。



#### 動画サイトで…

好きなアイドルのライブ  
動画を見ようとすると、  
一定時間動画広告が  
流れる。



#### 検索エンジンで…

「消費生活センター」という  
キーワードで検索し、上位に  
表示されたサイトを開いたら、  
探偵事務所の広告だった。



### インターネット広告のしくみを知ろう!



インターネット広告は、この10年間で急速  
に複雑化し、動画など情報量の多い広告も  
増えました。

どうして私の年齢や興味に合わせた広告が  
表示されるの??



それは、閲覧者の属性や興味・関心にマッチし  
た広告を届ける「ターゲティング広告」ですね。

「ターゲティング広告」って何?



Webサイトの検索ワードや閲覧履歴、SNS  
に登録した情報などを収集し、それに連動  
した広告を表示する手法を「ターゲティング  
広告」と呼びます。



たとえば、下の広告は「コンテンツ連動型告  
告」と呼ばれる手法。

〇〇旅行 国内バスツアーは〇〇旅行にお任せ!!  
豊富な発着地と目的地!!  
~高原をめぐる旅~  
夏休みバスツアー特集

- 目的地から探す
- 発着地から探す
- 出発日から探す

くらべて納得!  
国内旅行総合保険  
〇〇保険



バスツアーのWebページに旅行保険の広告  
が表示されています。保険会社を探していた  
人にとっては便利ですね。でも、中にはトラブ  
ルに発展する場合も! 次のページで紹介し  
ます。

# インターネット広告をめぐるトラブル事例

インターネット広告は改変が容易なため、不適切な広告は削除されることもあり、追跡が難しい場合があります。慌てて契約をする前に、「規約をよく読む」「ネットで評判を調べてみる」「誰かに相談する」など、十分に検討しましょう。

## 事例1

### 「お試し」で買ったサプリメントが定期購入だった!

ターゲティング広告がきっかけで、健康食品の継続契約を交わしたケース

SNSに「有名女優も愛用」「ダイエット効果に喜びの声!」とうたうサプリメントの広告が載っていました。「1ヶ月分のお試しが500円!」と目立つ文字で書いてあったので、「安い」と思ってクリックして購入しました。

翌月も同じサプリメントが届いたので、発送ミスだと思い販社に連絡すると、「あなたが申し込んだ〇〇コースは5ヶ月以上の継続購入が条件。2回目以降は特別価格4,000円で提供しており、返品は受けられない」と言われました。



### トラブルを防ぐポイント

- ネット通販の広告で「お試し価格」「初回無料」等とうたう健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が増えています。継続購入条件の表示が判りにくくトラブルになることが多いため、注文をする前に規約をよく読みましょう。
- SNSに登録した利用者の性別や年齢に連動したターゲティング広告がきっかけになる事例も増えています。

## 事例2

### 動画サイトを見ていたらウイルス感染の警告メッセージが出た!

ポップアップ広告がきっかけで、遠隔操作ソフトをダウンロードしたケース

パソコンで動画サイトを見ていたら、突然警告音が鳴り、「あなたのコンピューターでウイルスが検出されました。今すぐお電話ください」というメッセージが現れました。

慌てて電話を掛けると、「遠隔操作でウイルスを除去する。料金は1万5000円」と言われたので、クレジットカード番号を伝え、相手の指示に従って遠隔操作ソフトをダウンロードしました。



### ポップアップ広告とは?

特定のウェブサイトを開いた時に自動的に表示される広告用のウィンドウをポップアップ広告と呼びます。

### トラブルを防ぐポイント

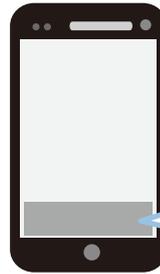
- このメッセージは、セキュリティソフトの警告表示に似せて作成されたポップアップ広告です。ウェブサイト上のバナー広告のクリック等、特定のURLにアクセスすることが原因で表示されます。
- 現段階ではウイルス感染は確認されていません。相手業者に電話を掛ける必要は無いため、まずは落ち着いてブラウザを終了させましょう。

### 事例3

## 「登録完了!」アダルトサイトから高額な登録料を請求された! バナー広告がきっかけで、不正なアダルトサイトに接続したケース

スマホでアイドルの情報を検索中、間違って**バナー広告**をタップし、アダルトサイトに接続してしまいました。画面を消そうと思い、いくつかのボタンをタップすると、シャッター音がして「登録完了」という表示が出ました。

写真を撮られたと思い、慌ててサイト業者に電話を掛けると、「登録は取り消せない。今日中に9万8000円を支払って欲しい」と言われました。



#### バナー広告とは?

ウェブサイトやアプリの広告枠に表示される画像形式の広告をバナー広告と呼びます。タップすると広告主のサイトにジャンプします。

#### トラブルを防ぐポイント

- 「ワンクリック請求」とも呼ばれる事例です。慌てて業者に電話を掛けると、更に支払いを求められたり、個人情報を聞き出されたりします。
- ウェブサイトを閲覧しただけで、写真を撮られることはありません。まずはタブの削除や閲覧履歴の消去を行い、しばらく様子を見ましょう。

### 事例4

## アダルトサイトとのトラブルを相談したら、有料の契約になった! リスティング広告がきっかけで、探偵業者に企業調査を依頼したケース

アダルトサイトとのトラブルを行政の消費生活センターに相談しようと思い、インターネットで情報を検索したところ、「公式」「相談無料」という表示があるサイトを見つけました。

電話を掛けると、「その事業者はとても悪質! 個人情報も流失しているので、早く企業調査をした方が良い」と言われました。怖くなって5万円で調査を依頼しましたが、高額な契約をしたことを後悔しています。



Gohoo

約 2,050,000件

**注意!** 消費者相談センター【公式】ワンクリック詐欺に遭った方へ

広告 [www.0000.com/](http://www.0000.com/) ▼

豊富な解決実績! 専門相談員が迅速に対応します。相談無料。

全国の消費生活センター等 国民生活センター

[www.kokusen.go.jp/map/](http://www.kokusen.go.jp/map/) ▼

消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情～

#### これはリスティング広告です!

検索エンジン窓にキーワードを入れて検索すると、ページ上部に表示される広告を「リスティング広告」と呼びます。「広告」という文字が入っていることに注意しましょう。

#### こちらが本来の検索結果です!

行政が運営する消費者相談窓口の一覧表です。

#### トラブルを防ぐポイント

- 行政の相談窓口と紛らわしい探偵業者の**リスティング広告**が増えています。探偵業者の業務範囲は「調査」のみで、相手業者との交渉は出来ません。
- 「調査」の結果は必ずしもトラブル解決に役立つものではありません。
- 一旦契約を交わすと、あらかじめ決められた料金の支払いを求められます。キャンセル時も高額な解約料が掛かる場合があるため、注意しましょう。

## 台東区の消費者団体紹介コーナー

### みどりの会

布や紙などをリサイクルして小物やパッチワーク等を作り、資源を有効利用するための活動をしている団体です。リサイクルや環境問題について勉強し、自分たちができることを楽しみながら活動しています。

家庭用発泡トレーカップの回収について勉強しました。

#### 〈回収の出し方の注意〉

- ・色物や柄がついているものも大丈夫です。
- ・シールが貼ってあるものはシールをはがしましょう。
- ・水洗いして乾かしてから出しましょう。

再利用に協力  
しましょう。



#### ぜひ、遊びに来てください!

場 所 環境ふれあい館ひまわり

日 時 毎月第2日曜日、第4火曜日 10:30~15:00(7月第2日曜日はお休み)

布で小物を作りましょう。バンダナくらいの大きさの布2枚と裁縫道具をお持ちください。

参加費無料  
予約不要

くらしの相談課からのお知らせ お申込・問合せ ☎(5246)1144

台東区の消費生活相談員が  
「くらしの安全」をお届けします。

#### 「出前講座」のご案内

少人数や  
短時間でもOK

消費生活に関する知識や情報を広く伝えるため、台東区内で催される集会や学習会、企業の研修などに、消費生活相談員がお伺いして、事例などを紹介しながら、トラブルへの対処法やくらしに役立つ情報をわかりやすくお話しします。(費用は無料)

開催日 原則、月曜から金曜の  
午前9時から午後5時まで

会場 区内であればどちらでも伺います

内容 ご相談に応じます。

【講座例】悪質商法撃退法について  
インターネットや携帯電話のトラブルについて  
製品の安全と表示について など

たいとうメールマガジン

#### 「消費生活情報メールマガジン」 会員募集しています!

配信中

製品の事故や消費者関連の注意情報、  
相談の多い悪質商法などのトラブル情報  
消費者講座やイベントの案内 など、  
月1回程度メール配信しています。  
(登録料は無料、通信費は自己負担になります。)

登録したいパソコンや携帯端末から  
「たいとうメールマガジン」にアクセスし、  
ご自分のメールアドレスを登録してください。

たいとうメールマガジンのアドレス  
<http://www.anshin-bousai.net/taito/>  
または、  
右記の二次元コードを読み取ってください



## 台東区消費生活センター

相談専用電話 (03)5246-1133

受付時間 月~金 午前9時~午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

- 電話または来所による相談です。
- 台東区在住、在勤、在学の方が対象です。
- 相談は無料です。
- 秘密厳守ですので、安心してご相談ください。

