

# 出会い系サイト I Tに弄ばれる心の行方とその対応

## Countermeasures against damage by online dating web

### —出会いを求める人々を狙う悪質商法—

### —Malignant business targeting lonely people—

吉松 恵子<sup>†</sup>

Keiko YOSHIMATSU<sup>†</sup>

<sup>†</sup> 消費生活アドバイザー

<sup>†</sup> Advisory Specialist for Consumer's Affairs

E-mail: <sup>†</sup> yosimatu@yg8.so-net.ne.jp

## 1. はじめに

全国の消費生活センターに出会い系サイトの被害を訴える消費者からの相談が入り始めてから、既に数年が経過した。消費者問題を専門とする独立行政法人である国民生活センターは、2004年から4回にわたって、出会い系サイトをめぐる消費者被害に関する情報を提供して注意を呼び掛けている。

情報提供が始まった2004年度は全国で架空請求の被害が蔓延し、架空請求に関わる消費生活センターへの相談件数が67万6千件にも上った年でもあった。この年は相談の総件数も過去最高の192万件を記録した。架空請求の被害はその後沈静化して相談件数も2007年度は12万4千件にまで減少、全相談の件数も104万件と半減近くまでになるにいった。

一方、出会い系サイトの相談件数は架空請求と同様に増え続け、2004年度に49,600件でピークを記録したがその後、2005年度には30,900件、さらに2006年度の24,000件と順調に減少していた。しかし、2007年度は一転して29,900件に増加した。総件数が減少する中で増加傾向にあるということは、比率はより急カーブで上昇していることを意味する。今後、どのような推移になるか気がかりである。

架空請求の相談件数と比較すれば出会い系サイトの件数はケタ違いに少ない。それにもかかわらずそれらを比較・検討したのには理由がある。どちらもIT技術を駆使した悪質商法であるとの共通点があるうえ、出会い系サイトの相談にはサイトの利用をきっかけに架空請求を受けたとの訴えが含まれるからだ。いずれの場合も、消費者は、携帯電話やパソコンからアクセスしたインターネット上のやりとりを通じてトラブルに巻き込まれていく。

幸い、ワンクリック詐欺を典型とする架空請求の被害は、消費者行政当局の努力が功を奏して幸い沈静化しつつある。しかし、出会い系サイトによる消費者被害は再度増殖する気配をうかがっているようだ。相談現場で日々被害の実態を目の当たりにする私にとって

は、相談件数が増加に転じた事実が不気味な恐ろしさをもって迫ってくる。

出会い系サイトの特徴は、被害が経済的なものにとどまらず、深く心を傷つける場合があるということだ。「デート商法」と称される悪質商法がある。出会い系サイトによる消費者被害はIT時代のデート商法ともいえるかもしれない。

情報通信技術が私たちの暮らしに与えた恩恵ははかりしれないほど大きい。しかし、光には必ず影が伴う。出会い系サイトの被害はIT時代の影を象徴するもののひとつである。

本稿では、具体的な相談事例から出会い系サイトをめぐる消費者被害の問題点を分析し、現在講じられている対策を解説したうえで被害にあわないためのアドバイスを述べる。さらに、被害者の心の状態を考えてみたいと思う。

## 2. 出会い系サイトの現状と問題点

### 2.1 出会い系サイトとは

出会い系サイトとは、見知らぬ人々にインターネット上で自由にメッセージを交換する場を提供するサイトである。同様のサービスを提供するコミュニティ・サイト(CS)やソーシャル・ネットワーキング・サイト(SNS)との違いは、CSやSNSが複数の人々が同時にメッセージを交換することが可能であるのに対して、出会い系サイトは原則として1対1のやりとりになるということだ。前者が、大勢の人たちが広場に集まってしゃべっているのに対し、後者は、広場で知り合った二人が路地を入った喫茶店で話をしているようなものである。

通常の場合は、消費者がサイトにアクセスして、利用方法や利用料金を規約で確認したうえで自分の個人情報を入力し、登録手続きをして利用する。具体的には、自分のプロフィールを掲示板に掲載する一方、掲示板の会員情報を見て好みの相手にメールを送ることから始まる。

国民生活センターは、記者発表資料中で出会い系サイトを以下のように説明している。

「インターネットを通じて、見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイト。

このサイトを利用するためには、携帯電話会社への通話料のほかにサイト運営業者に利用料を支払うことが必要。利用料は、掲示板を見る、メールを送る、メールを読む、画像を見るなど、一つ一つの操作に課金されるシステムで、ポイント制となっている場合が多い。操作ごとにポイント数が決まっており、ポイントを購入してこれらの操作を行う。利用料の支払い方法は銀行振り込み、コンビニ決済(前払い式)、電子マネー、カード決済(後払い)などから選択できる。」

[国生活センター平成20年6月5日記者説明会資料]

## 2.2 相談事例

消費生活センターに寄せられた消費者からの相談事例を紹介する。

### 【事例1】

無料の懸賞サイトに登録したら、携帯電話に4等400万円の懸賞に当選したというメールが届いた。賞金を受け取るために必要といわれ、出会い系サイトに個人情報に登録した。サーバーに故障があった、手違いがあったなどの理由で何度も同じメールを送った。約10万円近いポイントの購入代金はカード決済とした。結局賞金は振り込まれなかった。

(20歳代 女性 給与生活者)

### 【事例2】

無料の占いサイトに登録したら、出会い系サイトからメールが届くようになり、「女性無料」とあったので興味本位に利用した。途中で有料に切り替わったが、「会ったときにポイント代は肩代わりする」「直接のメルアドを今度教える」などと交換相手が言うので続けていた。結局、ポイント代は自分が支払ったまま、会う直前にいつもドタキャンされ、メールの相手は「サクラ」ではないかと思うようになった。現在、100万円の借金がある。

(30歳代 女性 家事従事者)

### 【事例3】

SNSでの友人からメールでサイトを紹介された。そのサイトを通じて友人とメールの交換をしたが、直後にサイト運営業者から「ご登録ありがとうございます」とメールがあり4,800円を請求された。有料との表示や利用規約などはなく、出会い系サイトであったことも知らずにいた。受信拒否しているが、支払うべきか。

(18歳 男性 学生)

### 【事例4】

無料の着メロサイトにニックネーム、年齢、性別を入力して利用したら、複数の出会い系サイトに登録になったようで、難病の幼児を持つ父親だという男性からメールが届いた。同情して話を聞いたところ、手術するので子供に会ってほしいなどと言われ、相談にのったりした。ポイント代は相手が出て払うというのでカード決済としていた。結局、相手とは会えないまま、およそ80万円程度の利用料の支払いを請求されている。

(40歳代 女性 給与生活者)

### 【事例5】

以前利用していた出会い系サイトの料金が3万円未払いのままになっていると債権回収会社を名乗る業者から連絡があった。自分は料金を払って利用し、まだポイントが残った状態で退会を申し出ている。届いたメールはすべて削除していた。払わなければいけないか。

(30歳代 男性 給与生活者)

### 【事例6】

かつて登録していた出会い系サイトを利用していないからとサイトの代行会社と名乗る業者から月額10,000円のレンタルサーバー代14万円を請求する電話があった。登録したサイトは完全無料だが、同時登録となった有料サイトでは30日間利用しないとレンタルサーバー代が課金されるという。利用規約を確認したがそのような表記はなかった。

(20歳代 男性 給与生活者)

### 【事例7】

以前からいくつかの出会い系サイトを利用してきたが、利用料は既に支払っている。今回請求してきた業者にはすでにメールで退会を通知した。退会処理がなされていないということで、リサーチ会社を名乗る業者から携帯電話にサーバー使用料、督促料、電話番号調査料、延滞料等15万円を本日中に支払うよう連絡があった。

(40歳代 男性 自営・自由業)

### 【事例8】

出会い系サイトの利用料金が未納であるとして、「催告書」なるハガキが突然送付された。以前、有料サイトを利用したことはあるが今回請求のあったサイトは利用した覚えがない。「催告書」には弁護士名が記載されているが、出会い系サイトの運営業者名や具体的な利用日などは明記されていない。不安に思って連絡先に電話したところ、事務員が応対し、「詳しいことは弁護士から話す」と言われた。どうしたらよいか。

(20歳代 男性 給与生活者)

### 【事例 9】

夫に心当たりのないクレジットカードの利用料金の請求があった。18歳の息子が携帯電話の出会い系サイトを利用し、利用料金を夫のカードで決済したことがわかった。息子に確認すると、携帯電話の広告メールで知ったサイトにアクセスし、無料ポイントのプレゼントがあったので登録した。メールのやり取りを続けたくて無断で父親のカードを使ったという。カード会社に問い合わせたところ、請求している会社は決済代行業者とのことであった。支払い義務はあるか。

(40歳代 女性 給与生活者)

【事例 10】は警察庁が公表した出会い系サイトに関係した事件の検挙事例である。

### 【事例 10】

被疑者は、出会い系サイトを通じて知り合った女子児童をホテルに連れ込み性交するとともに、女子児童との性交場面等をデジタルカメラで撮影して児童ポルノを製造した。

[警察庁 平成 21 年 2 月 19 日 広報資料より]

## 2.3 問題点

これらの事例から次のような問題点をあげることができる。

### (1)同時登録

懸賞、占い、着メロ等の無料サイトに登録したことがきっかけとの相談が多い。(事例、2、3)無料サイトに登録すると出会い系サイトに同時に登録されることは無料サイトの規約に記載されている。しかし、多くの場合はわかりにくいところに目立たないように記載されており、ほとんどの相談者は規約を認識していない。いわば消費者が気付かないことを狙って作成された規約ともいえる。そのような場合は、経済産業省が公表している「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に照らして規約自体の有効性を争うことができると思われる。

### (2)サクラ

センターに寄せられる相談の多くがメールの相手サイト業者のサクラの疑いがあるとの苦情である。サクラの手口は、「お金をあげる」「直接会いたい」「悩み事の相談に乗ってほしい」などさまざまであるが、共通するのは、お金の受け渡し方法を打ち合わせるためや会うための待ち合わせなどのために頻りにメールをやりとりさせることによって大量のポイントを消費させ高額な料金を発生させることだ。(事例 1、2、4)

「お金をあげる」パターンは【事例 1】の「懸賞の当選金を支払う」の他に「ヤミ所得の処分を迫られている。もらってほしい」などというものがある。

「会いたい」パターンの多くは【事例 2】のように、

会う約束をしたが、さまざまな理由でドタキャンを繰り返すというものが最も多い。また、サイト上のメールの送受信には高額な料金がかかるため、サイトを離れ、直接メールのやりとりをするために、メールアドレスを交換することになったが、それには別途高額な手数料が必要だったというなどというものもある。

「悩み事相談」によく登場するのが芸能人とそのマネージャーである。著名な芸能人(名前は明かされない)のマネージャーが、「彼はひどく悩んでいて自殺する恐れもある、あなたが支えてやってほしい」などと泣きついて来る。時々には芸能人本人も登場する。相談者は疑いつつも放置できずにやりとりを重ねてしまう。

【事例 4】は、このパターンの変形である。消費者の同情や思いやりにつけこむ手口で人の心を踏みこむ行為だ。

### (3)二次被害

過去に出会い系サイトを利用した際の料金が支払われていないとして、別の業者から請求を受けたとの相談がある。(事例 5、6、7)顧客名簿が悪用されたもので、架空請求である。出会い系サイトの利用者は、自分が契約したサイト業者名や利用金額、料金を支払ったかどうかなどを正確に記憶していないことが多い。家族に秘密の利用も多く、その場合は情報をすべて削除してしまっている。したがって、根拠のない請求かどうか判断できず、言われるままに支払ってしまいがちである。それが二次被害を生む土壌になっている。

このような請求を受けたら、支払わずに無視することである。目先のトラブルを避けたい一心で支払いに応じてしまうと、ほぼ確実に新たな架空請求が次々と押し寄せてくるからだ。

【事例 8】は、実在の弁護士事務所から架空請求を受けたケースである。この事例では、弁護士は「業者から利用料金に関する相談は受けていたが、正式な依頼を受けていない。運営業者が勝手に出したものである」と国民生活センターに説明したという。

他にも、法律事務所や裁判所を騙って、訴状や支払督促が送付されたケースもある。いずれも相手に連絡を取らずに無視すれば良い。

### (4)決済代行業者が介在するカード決済

出会い系サイトの料金をカードで決済した場合はカード会社とのトラブルになる。(事例 9)サイト運営業者は中小事業者が多いため自社でカード会社と加盟店契約をすることが困難である。そこで、決済代行業者と称する仲介会社がカード加盟店となってカード決済を可能にしているのだ。

消費者が、サイト上のポイント購入画面で支払方法としてカード決済を選択すると、決済代行業者のウェブサイトに飛ぶ、そこで指示に従ってカード番号と有

効期限を入力して購入ボタンを押すとカード会社の認証手続きを経てポイントが入手できるという仕組みだ。

サクラにだまされたと訴える相談者が料金をカード決済していた場合は、カード会社への支払いを拒絶する。しかしカード会社は、相談者自らがカード番号と有効期限を入力したものであり、支払いは当然の義務であると主張する。支払わないまま長期間が経過すると信用情報上の不利益が生じる恐れがあり、頭が痛い問題である。

#### (5) 犯罪に巻き込まれる

平成 21 年 2 月 19 日付の警察庁の広報資料によると平成 20 年中に、いわゆる出会い系に関係した事件として全国で 1,592 件が検挙された。そのうち児童買春・児童ポルノ法違反が 601 件と最も多い。また、出会い系サイトを利用して犯罪被害にあった児童は 724 人でほとんど全員 (98.6%) が携帯電話から出会い系サイトにアクセスしたという。女子中学生、女子高校生が買春の対象や児童ポルノの被写体として被害にあっている実態がある (事例 10)。出会い系サイトは犯罪者のツールともなっているのだ。

### 3. 対策

意図せずに引きずり込まれた出会い系サイトでわな落ちてサクラと大量のメールをやり取りをした結果、サイト業者やカード会社から高額な支払いを強いられる。被害はそれにとどまらず、個人情報が悪用されて架空請求を受けたり、犯罪に巻き込まれたりすることすらある。これが出会い系サイトによる被害の実態である。

次に、このような被害を未然に防止するためにどのような法規制があるかを紹介する。

#### 3.1 児童を犯罪から守るために

「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律(出会い系サイト規制法)」

この法律によって従来から、児童の出会い系サイトの利用は禁止されていたが、法律の実効性を高めるために改正され、平成 21 年 2 月 1 日に改正法が施行された。主な改正点は以下の 2 つである。

- (1) 出会い系サイトを開設しようとする事業者が都道府県公安委員会への届け出を義務付け
- (2) 利用者が児童 (18 歳未満の者) でないことの確認方法の厳格化

具体的には、原則として①運転免許証等のファクスを求める、あるいは②料金のクレジットカード決済を求めるとされている。

#### 3.2 サイトからの広告メールを阻止するために

(1) 「特定電子メールの送信の適正化に関する法律(特定電子メール法)」

(2) 「特定商取引に関する法律(特商法)」

これらの法律は、いずれも広告宣伝メールの送信を規制するものである。規制の目的は、前者が電子メール環境を整備して高度情報通信社会の健全な発展を目指すことであるのに対し、後者は、電子メール広告をきっかけにした被害から消費者を保護することとされており異なっている。しかし、具体的な規制の内容はほぼ同一である。

この 2 つの法律は最近規制強化の方向で改正され、これまではオプトアウト方式だった広告メールへの規制をオプトイン方式に転換した。すなわち、平成 20 年 12 月 1 日以降、事業者は、原則としてあらかじめ消費者の同意又は承諾がない場合は広告メールを送ることができなくなった。

#### 3.3 対策の有効性

出会い系サイト規制法の効果で、出会い系サイトに関係した事件の件数は平成 18 年の 1,915 件をピークに減少しつつあり、20 年度は前年度の 9.2% 減となった。被害にあった児童も前年度の 34.2% 減と大幅に減少している。今年 2 月から始まった改正法の施行により、一層の減少が期待される。

一方、特定電子メール法と特商法による規制の効果は未知数だが、規制の内容が広告メールの送信だけに限定されていることから考えても大きな期待はできないと考えられる。最近の苦情は、別のサイトへの登録がきっかけで出会い系サイトの利用に至ったとの訴えがほとんどで、サイトからの迷惑広告メールを見て申し込んだケースはあまりないことから効果は期待できないことがわかりいただけるだろう。

### 4. 被害に遭わないために

このような被害に遭わないためにはどうしたらいいかを次に考える。

#### 4.1 無料サイトに安易に近づかない

「無料」という言葉の裏を考えれば業者の真の意図が見えるだろう。「只より高いものはない」を肝に銘じて。無料サイトへのアクセスや個人情報の入力には慎重にしていきたい。

#### 4.2 不当な請求は無視する

契約は、申込と承諾の意思の合致によってはじめて成立する。そして、申込みの際には契約内容と価格をきちんと認識していることが前提である。当然のこと

ながら、契約が成立していなければ支払い義務は発生しない。事業者から、料金は未納であるなどとして請求を受けた場合は、まず契約が成立しているかどうかを確認することだ。

規約を読まずに年齢確認ボタンの「18歳以上」を押してしまい登録完了とみなされた、驚いて戻って規約を確認したところ年齢確認に応じたら登録になるとの条項があったなど、契約が成立したようにみえる場合があってもあわてる必要は無い。インターネット上で消費者と事業者が契約する場合は、電子消費者契約法（正式名称は「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」）が適用される。事業者が申込内容の確認訂正画面を設けていない場合は、消費者の重大な過失により誤って申し込んだ場合でも申込みの無効を主張できるのだ。パソコンや携帯電話の画面上での操作はミスをしやすいため、このような法律が作られた。

上記を踏まえて検討した結果、事業者の請求が架空の、あるいは不当な請求であると判断した場合は決して相手に連絡を取ってはいけない。無視することが最も有効な対処法である。

### 4.3 法的手段を取られたら

無視してはいけない場合が、本物の裁判所から文書が届いた場合だ。裁判所を差出人とする郵便物（普通郵便ではなく配達人から直接手渡される）が届いたら、封筒に記載された電話番号ではなく、インターネットなどで調べた電話番号で裁判所に問い合わせをいただきたい。本当に提訴されていたら一刻も早く対処しなければならぬ。直ちに最寄りの消費生活センターに相談することをお勧めする。

### 4.4 子どもの携帯電話にはアクセス制限を

子供たちが不用意に出会い系サイトにアクセスしてしまうのを防ぐために、携帯電話会社のアクセス制限サービスを利用することをお勧めする。NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、ウィルコム、イー・モバイルの各社は、無料で有害サイトアクセス制限サービスを提供している。問合せ先は各社のウェブサイトに掲載されている。

## 5. 被害者のことを考える

消費生活センターに寄せられる出会い系サイトの被害金額は高額に上がることが少なくない。中には手持ちのクレジットカードをすべて限度額一杯まで使い数百万円の負債を負って自己破産を余儀なくされる場合もある。見ず知らずの相手とのメールのやりとりにそれだけの大金をつぎ込むことはそれだけ深く相手を信じていた、すなわちすっかりだまされていたということ

だ。

なぜ、こんなに簡単にだまされたのだろうかという理解に苦しむこともある。しかし、たとえかりそめの恋人であっても、メールのやりとりを重ねてきた相手が自分をだましていたことに気付いた時の相談者の気持ちを思うと胸が痛む。センターに相談してもなお、だまされたとお金の取り戻したいと思う気持ちと相手を信じ続けたい気持ちの間で揺れている相談者もいる。センターに相談することはだまされた自分を自覚することだ。それまでのめりこんでいなければいほどそれは耐えがたい苦痛であろう。

なぜ、見ず知らずの相手に簡単に心を許して、やすやすとだまされてしまうのだろうか。私は、相談者の気持ちをはかりかねる一方で、その一端に共感することもある。

誰でも、日常から離れたいひとときがある。現実の暮らしは楽しいことばかりではない、辛いことや腹立たしいことも多い。自分だけが逆境にいるように感じることもある。そんなときに、携帯の小さな画面が夢の世界につながっているように思える、メールの中ではどんな自分の演出も自由だ、相手の姿も自分の好きなように想像することができる、そこでひととき夢をみていたいという思いが、サイトにのめりこませるのかもしれない。

夢が、高額な支払いという現実になって初めて自分が利用されただけだったことに気付く。それを認めるのは辛いことだと思うが、だまされたのは事実だ。事実から逃げずに正面から向き合うことだ。そして、二度とだまされないようにこの経験から学んでほしいと思う。

## 6. むすび

戦後60年以上が過ぎて、私たちの暮らしは物質的には本当に豊かになった。しかし、豊かなモノに囲まれて暮らす私たちのところは決して満ち足りていない。出会い系サイトの相談を受けるたびにそんな思いを抱く。モノが豊かになればなるほど、ところはますます淋しくなるのかもしれない。そんな気さえする。

私たちひとりひとりが自分にとって本当に大切なものはなにかを考えることが、このような被害を受けないために必要と思う。出会い系サイトをめぐる消費者トラブルは満足することを忘れてしまった私たち自身の姿を映す鏡でもあるのかもしれない。

## 文 献

- [1] 国民生活センター記者説明会資料（平成20年6月5日）「無料サイトがきっかけで出会い系サイトのトラブルに」
- [2] 国民生活センター ウェブサイト 消費者から

- の相談事例(2008年5月20日掲載)「占いサイトから誘導されて契約した出会いサイト」
- [3] 国民生活センター記者説明会資料(平成16年11月5日)「出会い系サイト等の架空・不当請求に関する“新手”の手口について」
  - [4] 国民生活センター ウェブサイト 消費者からの相談事例(2004年9月17日掲載)「実在する弁護士名で請求された出会い系サイトの料金」
  - [5] 国民生活センター ウェブサイト 消費者からの相談事例(2004年6月18日掲載)「決済代行会社から請求される出会い系サイト料金」  
警察庁 広報資料(平成21年2月19日)「平成20年中のいわゆる出会い系サイトに関係した事件の検挙状況について」
  - [6] 警察庁 広報資料(平成21年2月19日)「出会い系サイトにおける児童でないことの確認の方法の厳格化の施行状況について」
  - [7] 経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」平成20年8月