

平成 25 年 8 月 28 日

平成 24 年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要

総務省は、電気通信消費者相談センター及び総合通信局等（各総合通信局及び沖縄総合通信事務所をいいます。）において、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談を受け付けています。

平成 24 年度における苦情・相談の受付件数及びその概要を取りまとめるとともに、寄せられた苦情・相談から、電気通信サービスのトラブルにあわないようにするための事例を整理しましたので、公表します。

1 平成 24 年度の苦情・相談の件数

総務省は、電気通信消費者相談センター及び総合通信局等において、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談を受け付けています。平成 24 年度における電気通信サービスの苦情・相談の総受付件数は 6,811 件となっており、前年度受付件数（7,873 件）と比べて 1,062 件（約 13.5%）の減少となっています。その内訳は、電気通信消費者相談センターの受付件数が 4,356 件、総合通信局等に寄せられた受付件数が 2,455 件となっています。

2 平成 24 年度の苦情・相談の概要

平成 24 年度における苦情・相談の概要としては、総受付件数が引き続き減少している中で、「電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの」が高止まりしている点並びに「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」及び「電話勧誘等営業活動に関するもの」が増加している点が特徴として挙げられます。詳しい苦情・相談の受付件数とその概要は、別紙 1 を御参照ください。

（参考：平成 24 年度における苦情・相談の特徴の例）

- 電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの
 - ・期間拘束・自動更新付契約の解約時における解約金等のトラブル
- 電気通信サービスのサービス品質に関するもの
 - ・通信速度や通信エリア等について、契約時の期待と実際の乖離
- 電話勧誘等営業活動に関するもの
 - ・執拗な電話勧誘や高齢者等への強引な販売等の代理店等の販売勧誘の適正性

総務省では、引き続き各種広報活動による利用者への情報提供、必要に応じた電気通信事業者への指導・要請等を行うとともに、スマートフォンの普及等の最新の動向を踏まえつつ、電気通信サービスの利用者利益の保護に努めてまいります。

なお、「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」（座長：堀部政男一橋大学名誉教授）において、上記の平成 24 年度における苦情・相談と特徴を共通する苦情・相談に関する分析が行われ、その結果、提言案として「スマートフォン安心安全強化戦略」（案）の公表がされ、意見募集が行われました。

本提言案においては、苦情・相談への対応として、「わかりやすい料金体系や説明」、「期間拘束・自動更新付契約の更新時期をお知らせするプッシュ型通知」、「インターネットサービスの実効速度の計測の実証等」、「電気通信事業者による代理店状況把握と指導の徹底」等が取り組むべき事項として盛り込まれており、総務省では、今後研究会において取りまとめられる提言を受け、適切な対応を行っていくこととしております。

3 事例の公表

総務省に寄せられる電気通信サービスに関する苦情・相談のほか、国民生活センターや消費生活相談センターにも電気通信サービスに関する苦情・相談が多く寄せられていることから、電気通信サービスのトラブルにあわないようにするための主な事例をまとめました（別紙2）。

トラブルにあわないようにするためには、契約時において、契約内容、利用する場面における条件などをよく確認することはもちろんですが、インターネット上のサービスを利用する際には、不用意にアクセスすることを避け、自分の個人情報を知らせないようにするだけで、かなりの被害を防止することができます。

<参考>

○利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会

http://www.soumu.go.jp/menu_sosiki/kenkyu/11454.html

○利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会提言「スマートフォン安心安全強化戦略」(案) に対する意見募集 (平成 25 年 7 月 3 日報道発表)

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000111.html

担 当：電気通信消費者相談センター
八代課長補佐、土田専門職
電 話：03-5253-5900
FAX：03-5253-5948

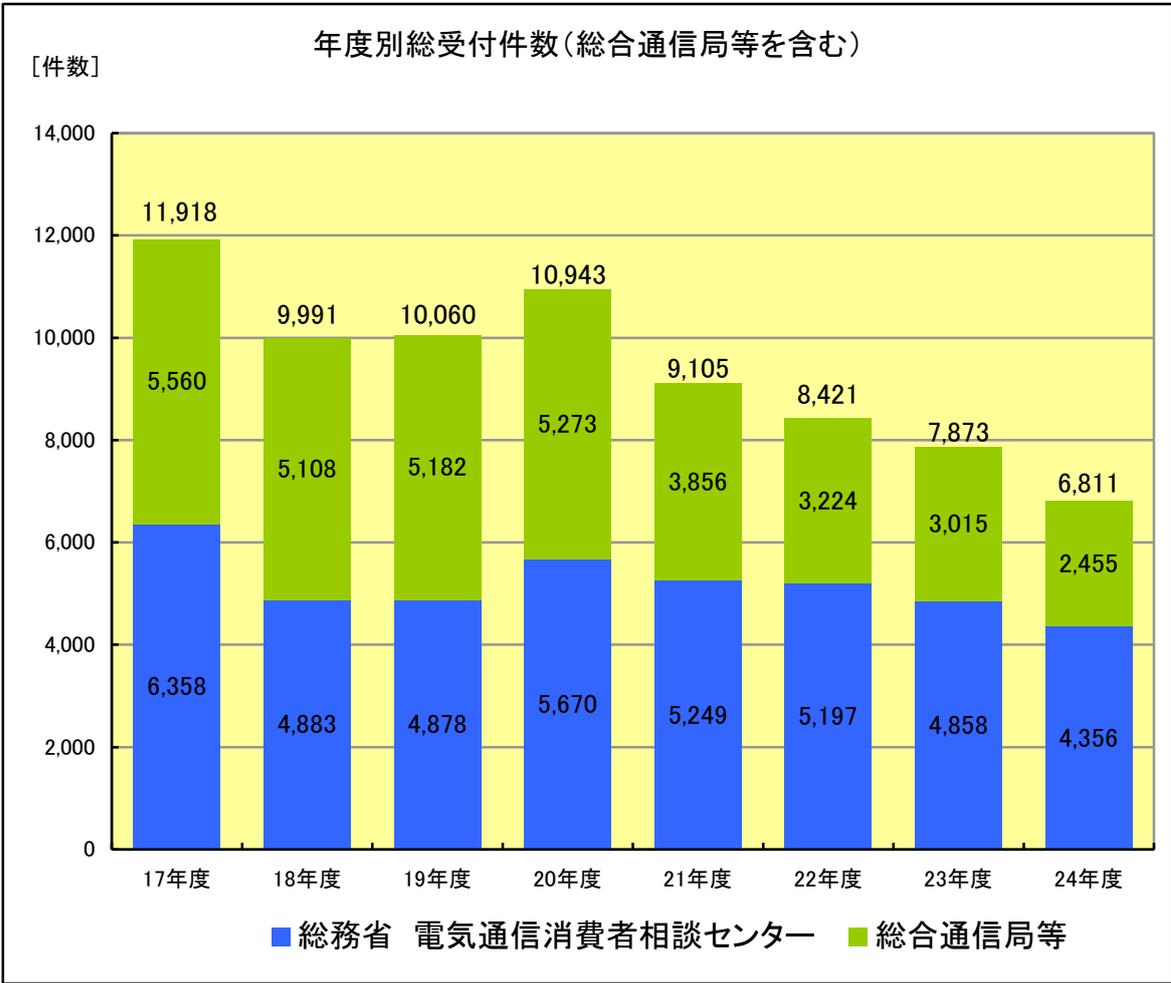
平成 24 年度における 電気通信サービスの苦情・相談の概要

1 苦情・相談の総受付件数

総務省では、電気通信消費者相談センターのほか、総合通信局等（各総合通信局及び沖縄総合通信事務所をいいます。）においても、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談を受け付けています。

この結果、平成24年度に、総務省の電気通信消費者相談センター及び総合通信局等に寄せられた電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談の総受付件数は、合計で6,811件となっており、前年度受付件数（7,873件）と比べて1,062件（約13.5%）の減少となっています。その内訳は、電気通信消費者相談センターに寄せられた受付件数が4,356件、総合通信局等に寄せられた受付件数が2,455件でした。

一方、電気通信消費者相談センターに寄せられた主な苦情・相談の上位10項目（電気通信事業者との契約・提供条件に関するものや電気通信事業者との料金トラブルに関するもの等）の合計件数（2,328件）の中で、スマートフォンに関するものは342件であり、前年度（307件）に比べて増加しています。



2 主な苦情・相談の内容

総務省に寄せられた電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談のうち、電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情・相談内容の上位 10 項目としては、次のものが挙げられます。

苦情・相談の受付件数 上位 10 項目		受付件数		
		() 内の数字は総受付件数に占める割合		
		22 年度	23 年度	24 年度
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	1,032 (19.9%)	1,003 (20.6%)	804 (18.5%)
2	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの	504 (9.7%)	380 (7.8%)	337 (7.7%)
	(うち高額パケット料金請求に関するもの)	89 (1.7%)	54 (1.1%)	12 (0.3%)
3	電気通信行政への照会に関するもの	524 (10.1%)	406 (8.4%)	314 (7.2%)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	274 (5.3%)	267 (5.5%)	210 (4.8%)
5	迷惑メールに関するもの	217 (4.2%)	217 (4.5%)	184 (4.2%)
6	電気通信サービスのサービス品質に関するもの (携帯電話の受信状況、ブロードバンドサービスの速度等)	183 (3.5%)	106 (2.2%)	129 (3.0%)
7	電話勧誘等営業活動に関するもの	157 (3.0%)	86 (1.8%)	102 (2.3%)
8	電話端末の故障・修理に関するもの	141 (2.7%)	116 (2.4%)	92 (2.1%)
9	アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの	202 (3.9%)	140 (2.9%)	90 (2.1%)
10	端末などの使い勝手に関するもの	96 (1.8%)	82 (1.7%)	66 (1.5%)
参考	苦情・相談の総受付件数 (上位 10 項目以外を含む。)	5,197	4,858	4,356

ここで、過去 3 年間の苦情・相談の受付件数を分析すると、総受付件数については減少傾向にあります。また、総受付件数に占める各項目の割合の推移については、「電気通信行政への照会」、「電話端末の故障・修理に関するもの」及び「アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの」は減少傾向にあります。一方、「電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの」は引き続き高止まりしており、「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」及び「電話勧誘等営業活動に関するもの」は、平成 23 年度には減少したものの、平成 24 年度には再び増加しています。

■ 電気通信事業者との契約・提供条件に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との契約・提供条件」に関する苦情・相談の受付件数は 804 件であり、前年度受付件数(1,003 件)に比べ減少しています。そのうち、スマートフォンに関する苦情・相談は 108 件であり、前年度受付件数(103 件)に比べて増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、契約が自動更新になっているとは知らず、契約更新の更新月でないため解約違約金の請求を受けた。
- ・スマートフォンの契約時に、意図しないオプションサービスに加入させられていた。
- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金すべての一括支払が必要と言われた。
- ・携帯電話を契約後、料金の督促があった後も未払があった結果、信用情報機関に未払情報を登録され、ローンの審査が通らなくなった。
- ・ショップで高速通信エリア内と説明されてスマホを契約したが、高速通信を受けられなかった。後日確認すると、高速通信エリア内と説明されたエリア内ではまだサービスが開始されていなかった。
- ・料金が安くなるとの勧誘を受けて契約したが、2 年割などの条件の説明がなかった。
- ・料金の支払を現金にしているが、請求書発行の手数料が付加されるとは知らなかった。
- ・高速通信のパケ放題を契約したが、使用に上限があり、上限を超えると速度が遅くなるという説明は受けなかった。
- ・キャンペーンが始まり新たに割引価格が設定されたが、その前に契約してしまったものには不公平感がある。

2 総務省として講じた措置

電気通信事業法では、電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容などを十分に理解せず、後でトラブルとなることを未然に防止するため、電気通信事業者や契約代理店に対して、契約時に契約内容の基本的な部分を利用者に説明すること及び契約の重要事項については原則書面を手交すること等を義務付けており、引き続き十分な説明等の徹底を申し入れています。

また、平成 23 年 12 月に利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会提言「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言¹」が公表されており、総務省は本提言を踏まえ、契約締結時における重要事項説明に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事項等を十分理解できるよう、電気通信事業等に取組を求めています。これを受け、電気通

¹「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」の公表」（平成 23 年 12 月 21 日総務省報道発表資料）。http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000062.html

信事業者等においては、契約時に利用者が十分な理解ができる取組（利用者にとって分かりやすく 1 枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表等）や契約解除期間の利用者に分かりやすい形での周知する取組（利用者に対するプッシュ型の通知による更新時期のお知らせ等）などが行われています。

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との契約や電気通信サービスの提供条件に関する苦情・相談」を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、更なる対応や解決の促進を図っています。

他方、契約者側も、契約する場合には、料金プラン、割引の条件や解約時の違約金等の契約条件をよく確認し、契約書の写しや利用に当たっての注意事項などの書類を保管しておくことも必要です。

■ 電気通信事業者との料金トラブルに関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談の受付件数は 337 件であり、前年度受付件数(380 件)に比べ減少しています。そのうち、高額パケット料金請求に関するものは 12 件で、前年度受付件数(54 件)に比べて減少しており、また、「電気通信事業者との料金トラブル」のうちスマートフォンに関するものも 25 件で、前年度受付件数(71 件)に比べ減少しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ アプリケーションの利用や高精細な写真・WEB 閲覧をスマートフォンで受信すると、パケット通信料が高額になる。
- ・ 海外使用時の上限額を設定していたにもかかわらず、上限額以上の請求が来た。
- ・ スマートフォンを契約したが、元々インストールされているアプリケーション（削除不可）が自動的にアップデートされるために通信料金が発生する。
- ・ 海外にスマートフォンを持っていったところ、知らない間にアプリケーションのアップグレードを行い、高額な請求を受けた。
- ・ 通話料無料との説明で契約したが、対象外の電話番号があり、その告知がホームページの奥深くにあり分かりにくい。
- ・ ナビダイヤルという通常より高い料金の問い合わせ先が増えている。待っている間も料金がかかる。
- ・ 契約事務手数料値上げで、発表が 3 週間前は短すぎる。

2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、高額パケット通信料金に関する相談が多数寄せられたことから、総

務省では、これまでホームページ等において「携帯電話やスマートフォンの高額パケット請求についてのQ&A²」などの注意喚起を実施してきました。

パケット通信料が思いがけず高額となることを防止するには、パケット定額制を利用することが有効です。

また、最近急速に普及が進んでいるスマートフォンについては、高度な情報処理が可能であり、様々なアプリケーションの利活用、パソコン用のウェブサイト閲覧、電子メールの送受信等が可能ですが、従来の携帯電話に比べてパケット通信量が大きくなる傾向にあります。

アプリケーションが自動更新等のために自動的に通信を行ったり、3G回線とWi-Fi回線を自動的に切り替える機能もあります。スマートフォンの3G回線によるパケット通信を行わず、Wi-Fiなどの無線アクセスサービスのみを利用しようとする場合には、3G回線によるパケット通信を完全にオフにする方法があります（一部機種では未対応のものもあります。）。

総務省においては、このようなスマートフォンの特徴や利用上の注意について、電気通信サービスQ&A³などにおいて注意喚起しています。また、平成24年8月に利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会提言「スマートフォン プライバシー イニシアティブー利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーションー」において、移動体通信事業者にスマートフォンと従来の携帯電話との相違点等について説明することを求めています。

（参 考：各携帯電話事業者の取組）

(1) パケット定額プラン

携帯電話事業者ではパケット通信料が一定額で収まる料金プラン（定額制プラン）を提供しています。メールのやり取りやインターネットへの接続を頻繁に利用される方は、パケット定額プランへの加入により、高額パケット請求のトラブルを防ぐことができます。

また、スマートフォンの利用に当たっては、思いがけない高額パケット請求を避けるため、パケット定額プランの利用が有効です。

なお、一部の携帯電話事業者においては、海外の携帯電話事業者と提携して、海外でのパケット定額サービスを提供しています。

(2) アクセス履歴閲覧サービス

携帯電話各社では、携帯電話からインターネットサイトへ接続した履歴を確認できるサービスを提供しています。これを利用することによって、高額パケット料金の請求があった場合に、接続先を確認することができます。

■ 迷惑メールに関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

²「携帯電話やスマートフォンの高額パケット請求についてのQ&A」（総務省ホームページ）http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_faq/faq04.html

³「電気通信サービスQ&A」（平成25年度版）パンフレット（総務省ホームページ）http://www.soumu.go.jp/main_content/000162134.pdf

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「迷惑メール」に関する苦情・相談の受付件数は 184 件であり、前年度受付件数（217 件）に比べ減少しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・メール送信の同意を 1 回しかしていないのに、様々な迷惑メールが届き、解除はメールごとに行わないといけない。
- ・はっきりと広告・宣伝と見分けがつかない個人的な内容であるかのような迷惑メールが来る。
- ・懸賞で 1 億円当たったので振込手数料を払うように指示された。やり取りしているうちに迷惑メールが来るようになった。
- ・迷惑メールを受信しているだけだが、高額なパケット料が発生した。
- ・スマートフォンにきた迷惑メールで配信停止をタップしたら勝手に電話をかけた。プログラムを仕組んでいたようである。
- ・迷惑メールが来るので拒否設定したが、違うアドレスからもメールが来るので受信が減らない。

2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「迷惑メール」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（特定電子メール法）に違反していると思われる電子メールに関する情報提供を基に、特定電子メール法に違反した広告・宣伝メール送信者に対して措置命令等を行っています。

なお、迷惑メールを受信しないための対策としては、メールアドレスを安易に公表しない、不用意に同意しない、推測されにくいアドレスを使う、迷惑メールフィルタサービスを利用する等の対策をとることが重要です。

また、迷惑メールを受信してしまった場合の対策としては、怪しい電子メールは開封しない、怪しい電子メールに記載された URL（配信停止のリンクを含みます。）をクリックしない、個人情報の入力を求められても安易に入力しないということが重要です。

■ 電気通信サービスのサービス品質に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信サービスのサービス品質」に関する苦情・相談の受付件数は 129 件であり、前年度受付件数（106 件）に比べ増加しています。そのうち、スマートフォンに関する苦情・相談は 49 件であり、前年度受付件数（33 件）に比べて増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ データカードを使用しているが、ベストエフォート以前の問題で繋がらない時間が多すぎる。
- ・ エリアマップ上ではカバーエリアになっているが、実際はエリア内の大部分で利用できないと感じる。
- ・ 3G から LTE に変えたが、速度が遅くなった。
- ・ 契約時にエリア内であることを確認したが、駅や市役所周辺で使用できない。
- ・ ベストエフォートだとしても、1 割の速度も出ないことに不満を感じる。
- ・ LTE を利用しようと思い対応の端末を買ったが、LTE を利用したいと考えるエリアにおいて、電波が入りづらい。
- ・ 数ヶ月先にサービスが開始される地域をサービスエリアとして表示するのはおかしい。
- ・ 違う方式のサービスエリアを同じであるかのように表示していた。
- ・ アンテナが 5 本立っているのに接続しない。

2 総務省として講じた措置

電気通信事業者が提供するサービスの広告表示において、その内容等を利用者に明確に伝え、利用者自らが適切なサービス選択を行えるよう努めることが必要です。電気通信事業者は、電気通信サービス向上推進協議会により策定された業界の自主ルールである「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン⁴」に基づき、利用者に分かりやすい表現となるように配慮するなど広告表示の適正化に向けた取組を進めているところです。

しかし、苦情・相談に寄せられているように、電気通信事業者が作成する広告表示の中には、適正な表示がなされず、利用者に誤認を与えるおそれがあると考えられるものも見受けられます。総務省は、当該広告表示を行う電気通信事業者に対し、利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うよう行政指導を行いました。併せて、総務省は、電気通信サービス向上推進協議会に対し、適正な広告表示の確保のため、一層の取組を実施するよう要請しました。これを受け、電気通信サービス向上推進協議会においては、通信速度や当該通信速度に対応する提供区域の表示等に関し、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改訂⁵を行い、公表しています（平成 25 年 4 月改訂・公表）。

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信サービスのサービス品質」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、更なる対応や解決の促進を図っています。

⁴ 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）

http://www.tspc.jp/files/Criteria_for_advertise_ver8.pdf

⁵ 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」改訂の公表（平成 25 年 4 月 16 日電気通信サービス向上推進協議会報道発表資料）

<http://www.tspc.jp/component/content/article/1-press-release/402-2012-08-14-04-42-46.html>

■ 電話勧誘等営業活動に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電話勧誘等営業活動」に関する苦情・相談の受付件数は 102 件であり、前年度受付件数(86 件)に比べ増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 電気通信事業者の代理店と思われる会社から、電話勧誘が何度もかかってきて迷惑している。
- ・ 高齢の親にテレビの映る端末だと言ってタブレットの契約をしていた。親は通信料がかかる事を分かっていなかった。
- ・ 信用度の高い A 社と名乗り安心させ、B 社の商品の説明を始めた。
- ・ 夜の 8 時過ぎに勧誘の電話や営業訪問がある。
- ・ 工事の日程調整とって電話して来て、勧誘を始めた。
- ・ 勧誘を断ると恫喝し、大声で怒鳴られた。

2 総務省として講じた措置

電気通信事業者の電話勧誘等の営業活動に対して苦情が寄せられていることから、営業活動の在り方の自己点検・確認を行うことが必要です。

電気通信事業者は、電気通信サービス向上推進協議会により策定された業界の自主ルールである「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準⁶」（平成 25 年 4 月）に基づき、営業活動適正化に対する取組の強化を行っているところです。当該自主基準においては、電気通信事業者は、再勧誘を希望しない人に対しては申出があれば再度勧誘はしないこと（再勧誘の禁止）や高齢者など知識が不十分な人に対しては通常よりも丁寧な説明を行うこと（適合性を配慮した説明）とされています。

総務省では、業界団体、主な電気通信事業者及び主な販売代理店に対して当該自主基準の遵守及び販売勧誘の適正化を含めた要請を行いました（平成 24 年 12 月、平成 25 年 2 月及び 3 月）。

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信サービスのサービス品質」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、更なる対応や解決の促進を図っています。

■ アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「アダルトサイ

⁶ 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）

http://www.tspc.jp/files/Guideline_Criteria_for_operating_activities_1.pdf

ト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求」に関する苦情・相談の受付件数は90件であり、前年度受付件数(140件)に比べ減少しています。そのうち、スマートフォンに関するものは7件であり、前年度(5件)に比べ増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ サイト使用の料金の支払で、消費者金融からの借金をメールで指示された。
- ・ 自治体のマスコットキャラクターをクリックしたら同名の別サイトが表示され、会員登録され、料金が請求された。
- ・ 求人募集で応募したところ登録料を請求され支払ったが、仕事は与えられなかった。
- ・ 利用がポイント制になっており、様々な単位で金額が分かりにくく、高額な料金となっていた。
- ・ ○○省、○○裁判所など公的機関を語り、料金を支払わないとあたかも法律に違反しているかのような請求をする。
- ・ アイドルとメール交換するシステムで、料金の利用料が発生した。
- ・ 他の不当請求を処理する料金を請求された。
- ・ 未成年の子供が親のカードを使用し、数百万円の利用をしていた。

2 総務省で講じた措置等

占いサイト、懸賞サイトをかたって個人情報登録させ、その登録情報をもとに不当請求・架空請求のメールを送りつけたと思われるケースや、無料のアダルトサイトなどをクリックしているうちに自動的に登録されてしまい、高額請求の画面表示がされるケースなどの手口が従前に続いて見られることから、引き続き利用者に注意喚起を行うことが不可欠と考えられます。

また、最近では、アダルト動画等を閲覧しようとスマートフォンにアプリケーションをインストールしたところ個人情報が収集され高額請求が行われたケースに関する相談も複数出てきていますので注意が必要です。

総務省では、最近の事例を含めてとり入れた上でスマートフォンプライバシーガイド⁷を改定し(平成25年5月)、不正アプリケーションによる架空請求について注意喚起を行っています。

電気通信消費者相談センターでは、不当請求・架空請求に関する申告があった場合には、以下のようにアドバイスをしています。

- (1) 身に覚えのない請求は無視する。
「登録されました」、「入会ありがとうございました」と表示されても、契約が成立しているとは限りません。身に覚えのない請求であれば、静観又は無視してください。
- (2) 個人情報を相手に伝えない。
請求メールに連絡先があっても、こちらからは連絡しないこと。連絡すると、新たな個人情報を相手に伝えることになり、更に請求されることもあります。

⁷ 「スマートフォンプライバシーガイド」(総務省ホームページ)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000227662.pdf

また、スマートフォンはアプリケーションを通じてスマートフォンにおける個人情報等が取得される可能性があるため、アプリケーションの信頼性を確認し、ダウンロードする際には安全性が確認されているアプリケーション提供サイトを利用するなど注意しましょう。

※ スマートフォンのアプリケーションの利用許諾等が表示された場合、内容を理解した上で同意・利用することが重要です。

なお、アプリケーションによる利用者情報の取扱いについては、アプリケーションのプライバシーポリシーにおいて説明するよう取り組むこととされており、利用者は不安な点等がある場合には、プライバシーポリシーを十分に確認するよう注意しましょう。その上で、不安が解消されないアプリケーションは利用しない、使った後でも端末から削除して、その後利用しないことも重要です。

(3) 安易にお金は払わない。

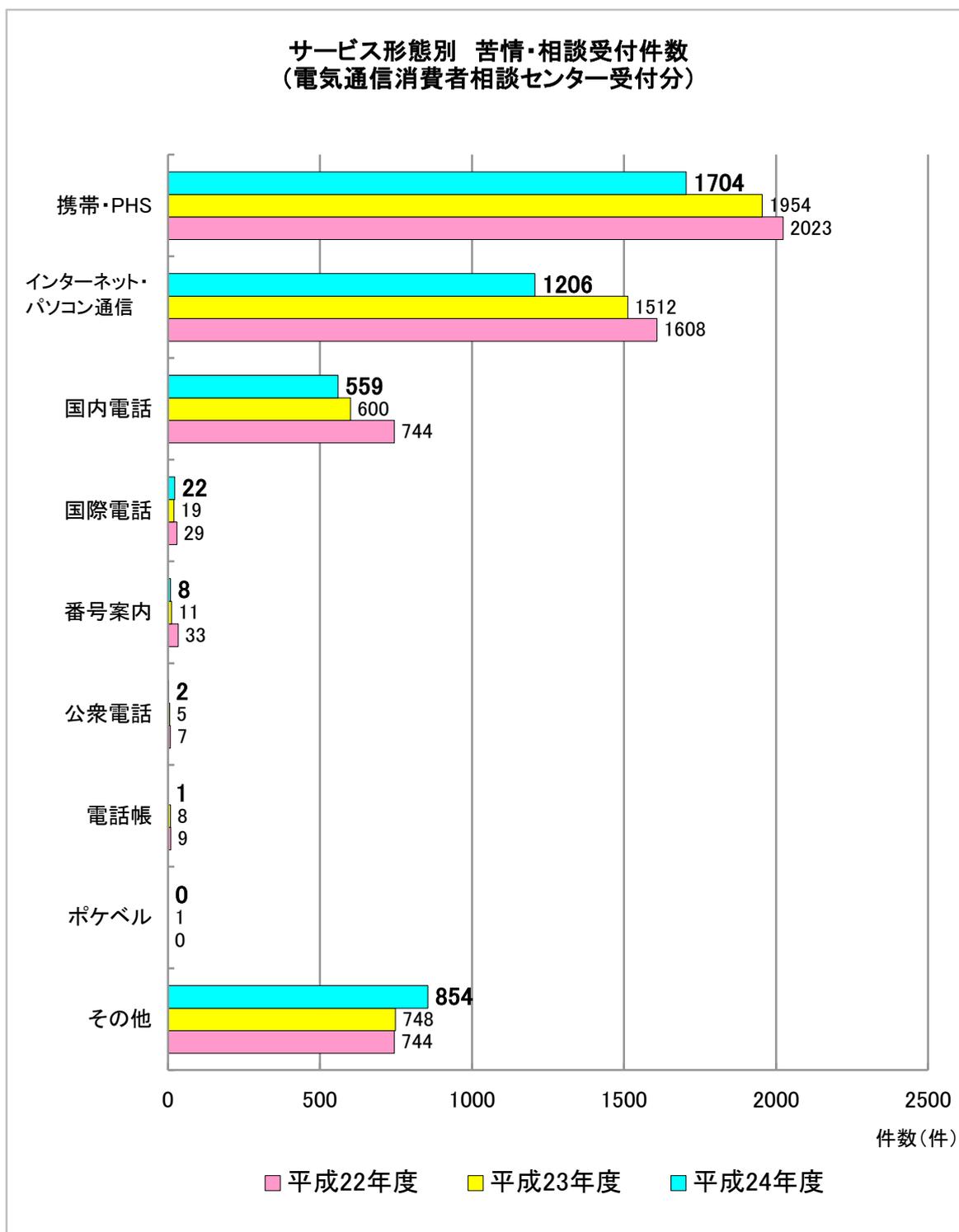
契約の解除料などの請求があっても、安易に支払わない。支払をすれば、名目を変えて更に請求されることもあります。

(4) 請求画面の消去はパソコンメーカー、携帯電話事業者等に相談する。

請求画面の指示どおり料金を支払っても請求画面は消えません。パソコンにインストールされたプログラムを除去しない限り表示されるので、パソコンメーカーや契約しているプロバイダに、プログラムの除去の方法を相談してください。

(参考) サービス形態別の苦情・相談の概要

苦情・相談をサービス形態別に分類すると、「携帯電話・PHS」が1,704件と総受付件数の約39.1%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,206件(約27.7%)、「国内電話」が559件(約7.8%)となっています。



※サービスの分類については、次ページの表を参照してください。

電気通信サービス別分類の各項目

項 目	対象サービス
国内電話	国内対象の電話サービス（加入、長距離、地域、インターネット電話（国内）、CATV電話など）及びこれに関するサービス等（電話加入権、カード割引、ダイヤルQ ² 、ツーショットダイヤルなど）
国際電話	国際電話サービス（インターネット電話（国際）など）及びこれに関するサービス等（国際電話のみなし契約、国際情報提供サービスなど）
携帯電話・PHS	携帯電話・PHSサービス及びこれに関するもの（電磁波、鉄塔、利用マナーなど）
ポケベル	無線呼出（ポケットベル）サービス
インターネット・パソコン通信	インターネット、パソコン通信サービス
電話帳	電話帳業務（タウンページの広告を含む。）
番号案内	番号案内サービス
公衆電話	公衆電話業務
その他	上記の項目に属さないもの（電報、テレホンカード、通信政策に関する意見・要望など）

注：端末や故障等、問合せの内容で具体的に事業者が分かっている場合は、その事業者の区分による。

電気通信サービスの利用者の相談窓口の所在地・電話番号

名 称	住 所	電話番号・担当窓口	管轄都道府県
北海道総合通信局	〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-3956 【電気通信事業課】	北海道
東北総合通信局	〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-221-0632 【電気通信事業課】	青森、岩手、宮城、 秋田、山形、福島
関東総合通信局	〒102-8795 千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎	03-6238-1935 【電気通信事業課】	茨城、栃木、群馬、 埼玉、千葉、東京、 神奈川、山梨
信越総合通信局	〒380-8795 長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-234-9952 【電気通信事業課】	新潟、長野
北陸総合通信局	〒920-8795 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	076-233-4429 【電気通信事業課】	富山、石川、福井
東海総合通信局	〒461-8795 名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館	052-971-9133 【電気通信事業課】	岐阜、静岡、愛知、 三重
近畿総合通信局	〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館	06-6942-8519 【電気通信事業課】	滋賀、京都、大阪、 兵庫、奈良、和歌山
中国総合通信局	〒730-8795 広島市中区東白島町19-36	082-222-3376 【電気通信事業課】	鳥取、島根、岡山、 広島、山口
四国総合通信局	〒790-8795 松山市宮田町8-5	089-936-5042 【電気通信事業課】	徳島、香川、愛媛、 高知
九州総合通信局	〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1	096-326-7862 【電気通信事業課】	福岡、佐賀、長崎、 熊本、大分、宮崎、 鹿児島
沖縄総合通信事務所	〒900-8795 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋B-1街区 5F	098-865-2302 【情報通信課】	沖縄

【受付時間 平日 9時～12時、13時～17時】

名 称	住 所	電話番号
電気通信消費者相談センター	〒100-8926 千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館	03-5253-5900

【受付時間 平日 9時半～12時、13時～17時】

具体的な相談事例の公表とその対処法

1	問題のある勧誘・営業活動	1
2	料金（解約）に関するトラブル	3
3	利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求など	4
4	データ通信料金請求	7
5	海外利用の高額料金請求	9
6	迷惑メール・チェーンメール	11
7	ゲームサイトの高額料金請求	14
8	違法・有害なサイトの閲覧	15
9	その他注意が必要な事例	18

※ 相談事例については、申告者から聞き取った内容であり、事実関係について確認されたものではありません。

1 問題のある勧誘・営業活動

「何度も電話勧誘がかかってくる」、「サービスの説明が不十分なまま契約を迫った」、「目的と違う理由でアポを取ってきた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：電気通信事業者の代理店と思われる会社から、電話勧誘が何度もかかってきて迷惑している。

事例2：ADSLは廃止になるので、光回線に変えなくてはならないと言われた。

事例3：電話線工事の打ち合わせと言ってアポを取り、訪問してくると勧誘の話ばかりしている。訪問の目的が違う。

事例4：固定電話を使用していたが、フレッツ光のほうが安いということで契約した。実際は2年割の期間拘束があり、フレッツ光の通話料金が割安であることから固定電話より安いということで、もともとインターネットを使用しないので期間拘束がかかる点で不便になってしまった。

(対処法)

サービス内容が分からない場合、加入する必要があるかどうか分からない場合、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐ契約(申込み)したり、曖昧な返事をせずに、契約内容を確認し、十分に検討を行うようにしてください。

(1) あわてて契約しない。

電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えています。サービスの内容が分からない場合、その場ですぐ契約(申込み)せずに、分かるまで説明を聞いたり、書面の交付を求める等するほか、家族にも相談したりして決めるよう心掛けてください。

(2) 契約(申込み)する意思がない場合は、はっきりと拒否をする。

はっきりとしない意思表示を行うと、契約が成立したと任意に事業者が解釈し、手続が進められるおそれもあります。契約(申込み)する意思がない場合は、曖昧な返事をせずに、はっきりと意思表示することが重要です。

なお、電気通信サービス向上推進協議会の自主ルールに基づき、電気通信事業者及び代理店は、利用者から、電話による再勧誘を拒否された場合には、当面の間、再勧誘を行わないこととされていますので、再勧誘を希望しない場合には、その旨をしっかりと伝えることが重要です。

2 料金（解約）に関するトラブル

「契約を解約しようとしたら、解約料が発生することが分かった」、「携帯端末のトラブルが続くので解約しようとしたら、端末代金の残りの支払を求められた」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

- 事例1：携帯事業者を変更しようとして手続を申し出たら、解約料がかかるということだった。ずいぶん前に契約したもので、自動で更新してしまうとなれば、どの月が解約月か忘れてしまう。
- 事例2：スマートフォンの契約時に、意図しないオプションサービスに加入させられていた。

（対処法）

電気通信サービスの契約内容などが十分に理解されていないことから生ずるトラブルを回避するため、電気通信事業者や代理店等には、契約する前に説明することが義務付けられています。一方で、利用者においても、サービス内容、料金その他の支払が必要になる経費、契約の解除に伴う制限や違約金の有無を積極的に確認するよう心がけましょう。

（1）契約内容を事前によく確認する。

電気通信役務の内容・料金については、原則書面交付を行った上で説明することとされており、契約締結時によく確認しましょう。また、提供条件の確認等を後日行うことができるよう、交付された書面をしっかりと保存するようにしましょう。

（2）利用目的にあった料金プランを選択する。

一定期間契約を継続することを前提にしたり、オプション加入や他のサービスや電子機器等とセットで契約したりすることによって、割引がなされる場合、途中で契約を解除すると違約金が発生することがあります。見た目の安さで判断せず、自らの利用目的に合った料金プランをよく確認した上で、選択しましょう。

3 利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求など

「年齢認証のボタンをクリックしただけで請求画面が表示された」、「無料の占いサイトに登録したら同時に出会い系サイトにも登録され、退会する場合は退会料が必要とのメールが届いた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

- 事例1：着メロ・天気・懸賞・ニュース等、よく見る内容ではあるが使った覚えの無いサイトから長期滞納であることの通知が届いた。「このまま放置すると身元調査を行い、損害賠償等を求める民事訴訟（民事裁判）となる。通信記録という証拠を提出した上の裁判であるため、誤っての登録であっても支払命令が下される。訴訟差止め、退会処理希望の方は本日中に大至急ご連絡下さい。」と書かれている。
- 事例2：ある懸賞サイトにPCから応募した。その後、「当選しました。賞金をお渡しします。」というメールが届いた。さらに、「送金手続のために手数料が必要です。」というメールが送信され、怪しいと思いつつ、賞金がもらえるならと思い、お金を払い込んでしまった。
- 事例3：ボランティアサイトでメールをやり取りするようになり、ある日、自分の余生は残りわずかだが、身寄りが無いので遺産を受け取って欲しい、その手数料を支払って欲しいというメールが来た。その後、執拗に催促のメールが来る。人のためになるかと思い親身になって話を聞いていたのに、騙された。

(対処法)

利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求のトラブルに遭った場合は、あわてずに以下のように対処しましょう。

また、お子様が携帯電話やパソコンを利用してトラブルに巻き込まれた場合には、保護者の方にすぐに連絡するよう、日頃からお子様に注意しておくことが重要です。

(1) あわてて相手先業者に連絡しない。

一番大切なことは、あわてて相手先業者に連絡しないことです。業者に連絡すると、氏名や電話番号等の新たな個人情報を知らせることになったり、様々な理由をつけて不当な要求を突きつけられたりしますので、絶対にやめましょう。

また、請求画面にメールアドレス等を表示させて、「あなたの個人情報を取

得した」等と脅してくることがあります。パソコンや従来の携帯電話の場合は、メールアドレス等の情報だけではアクセスした人を特定することはできません。ただし、スマートフォンの場合、アプリケーションをインストールすると電話番号等を取得される可能性もあるため注意が必要です。

(2) 身に覚えのない料金は絶対に払わない。

請求されても安易にお金を支払うことはやめましょう。

アダルトサイト等の運営業者と関わりを持ちたくない等の理由で、利用料金や退会料等を払ってしまう方がいますが、一度でも支払うと、業者は様々な理由をつけて更に料金請求をしてきます。執ような請求があっても決して支払わないでください。

(3) 全く契約した覚えがなければ無視する。

パソコンや携帯電話に「登録完了」と表示されても、URLや年齢認証のボタンをクリックしただけでは、契約が有効に成立しているとはいえません。契約した覚えがなければ無視しましょう。

(4) 法律用語に惑わされない。

「裁判」、「強制執行」、「債権回収」等の法律用語を持ち出してくる場合がありますが、そうした文言に惑わされることなく、落ち着いて対処しましょう。

なお、裁判所等の公的機関から通知文書等が送付された場合には、内容が分からない、請求される覚えがないことを理由に放置してしまうと、支払わなければならないことになるケースもありますので、すぐに法律の専門家など（最寄りの自治体の相談窓口で無料法律相談を開設している場合もあります。）に相談して、その通知文書等の真偽について確認しましょう。

(5) URLやリンクをむやみにクリックしない。

架空請求メールのURLやリンクをクリックすると、あなたがそのサイトを見ていることを相手先業者に知らせることになり、さらに請求メール等が送信されてくるおそれがあるので、むやみにクリックすることはやめましょう。

また、ファイルをむやみにダウンロードすると、請求画面を表示させるプログラムやウイルスソフトがインストールされてしまうおそれがあるので、絶対にやめましょう。

(6) 怪しいアプリケーションはインストールしない。

スマートフォンにおいて、動画を再生するアプリケーションに見せかけ、インストールするとメールアドレス、電話番号、メールアドレス等の個人情報取得し料金請求画面を出す不当請求・架空請求の事例が出てきています。

スマートフォンのアプリケーションをインストールする際には、電話番号、メールアドレス、位置情報等の個人情報が先方に伝わる可能性があることを認識し、アプリケーションの機能や評判、提供者などアプリケーションに関する信頼性に関する情報を入手し理解するように努めましょう。

スマートフォンのアプリケーションの利用許諾等が表示された場合、内容を理解した上で同意・利用することが重要です。アプリケーションによる利用者情報の取扱いについては、アプリケーションのプライバシーポリシーにおいて説明するよう取り組むこととされており、利用者は不安な点等がある場合には、プライバシーポリシーを十分に確認するよう注意しましょう。その上で、不安が解消されない怪しいアプリケーションは利用しないようにしましょう。また、安全性が確認されているアプリケーション提供サイトなどの利用を検討しましょう。

もし、ワンクリック詐欺的アプリケーションをインストールしてしまった場合には、慌てず端末から削除して、その後利用しないようにしましょう。身に覚えがない請求の場合、執ような請求があっても決して支払わないでください。必要な場合には、電話の受信・着信拒否機能、メールアドレス変更等を行うなどの対策を行いましょう。請求画面については、アプリケーションを削除することで対応できるケースがあります。

(7) 請求画面が表示され続ける場合には、パソコンメーカーやプロバイダに相談する。

パソコンに請求画面が表示されて消えないのは、請求画面を表示させるプログラム（コンピュータウイルス）に感染しているためです。ウイルスを駆除するためには、パソコンメーカーや契約しているプロバイダに、プログラムの削除の方法を確認してください。

また、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）がホームページ上で公表している注意喚起文書の中に記載されている「システムの復元」の方法も参照してください。

(<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>)

(8) 請求が脅迫めいている場合や、常識的に考えて迷惑な時間帯に何度も執拗に連絡してくるような場合は、恐喝等の犯罪に該当する可能性があります。最寄りの警察署に相談しましょう。

4 データ通信料金請求

「写真付きメールを受信したら、高額な通信料金が発生した」、「動画をダウンロードしたところ、高速通信の制限を越えた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：高速データ通信を契約したが、使用量に上限があるとは分からなかった。特にタブレット端末はデータ量が多く、動画をダウンロードしているとすぐに上限まで行ってしまう。ある通信量を超えると速度が遅くなるのはおかしくないか。

事例2：スマートフォンの高解像度の写真付きメールを携帯で受信するとデータ通信料が非常に高くなる。定額料金を利用していないとメールのやり取りは無理だ。

(対処法)

電話料金は発信者側に課金される仕組みになっていますが、携帯電話でメールのやり取りをする場合には、メールを送信する側だけでなく、受信する側にも課金される仕組みになっています。また、携帯電話のパケット通信料金は、通信時間ではなく送受信するデータの量によって変わります。

パケット通信料金が高額になるのを防ぐには、次のような対処法があります。

(1) 利用目的にあった料金プランを選択する。

携帯電話でサイトを閲覧したり、音楽サイトからファイルをダウンロードしたり、携帯電話で撮影した写真をメールで送受信することに利用する場合は、パケット通信料金が高額になることがあるため注意が必要です。とりわけ、スマートフォン経由の場合、大容量のデータ通信が行われるので、十分に注意することが必要です。そのため、

- ・データ量が大きい音楽ファイル、動画、ゲームソフト等をダウンロードする場合
- ・通常のパソコン向けサイトを閲覧する場合
- ・パソコン等に携帯電話を接続してインターネット接続を行う場合
- ・海外でインターネット接続をする場合

には、契約時に窓口で利用目的をしっかりと伝え、パケット通信に関する説明を受けたり、携帯電話事業者のカタログやホームページで十分に確認することが必要です。

(2) 定額制プランを利用する。

携帯電話事業者は、パケット通信料金が一定額で収まる料金プラン（定額制プラン）を提供しています。このプランに加入することによって、高額請求のトラブルを防ぐことができます。ただし、定額制プランの対象となる範囲は、サービスにより異なりますので、窓口等で確認しましょう。

スマートフォンの場合は、パケット通信量に応じた二段階定額制プランが提供されている場合があります。Wi-Fi 回線での利用のみを行うことで、料金を下限額の範囲内にとどめようとしたところ、何らかの理由で Wi-Fi 接続が切れた場合には 3G 回線接続に切り替わり、上限額の請求に至るケースがあるので注意が必要です。

スマートフォンの契約に当たっては、通信の仕組みや課金の仕組みについて、窓口等で十分に確認することが必要です。

(3) 携帯電話を使う場面に気をつける。

パソコン等に携帯電話を接続してインターネットをする場合には、定額制プランの対象外となる場合があります。また、海外でインターネット接続する場合、国内契約におけるパケット通信の定額制の対象外となります。

このように、利用する場面によって定額制プランが対象外となる場合があるので、窓口等で十分に確認する必要があります。

(4) 料金が一定額を超えた場合の通知サービス等を利用する。

携帯電話事業者では、パケット通信料金が一定額を超えた場合に、利用者へ通知するサービスや、利用が制限されるサービスを提供している場合もあります。高額な請求になる前に利用を控えることができます。

なお、一部の携帯電話事業者では、携帯電話から接続したサイトの履歴を確認できるサービスを提供しています。これを利用することにより、高額パケット通信料金の請求があった場合に、接続先を確認することもできます。

5 海外利用の高額料金請求

「海外渡航先で携帯電話を利用したところ、高額のパケット通信料金の請求を受けた」、「海外旅行中に携帯電話を盗まれ、後日、高額の利用料を請求された」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：海外で使用することを想定して、海外利用の上限額を設定し、ショップで使用方法について何回も確認したにもかかわらず、上限額を越えて請求が来た。

事例2：スマートフォンを海外で使用するために持っていったが、料金が気になるのであまり使用しないでいた。帰国後請求額が高額だったので問い合わせると、知らない間にアプリケーションのバージョンアップを行っていた。

(対処法)

- (1) 海外で携帯電話やデータ通信端末を使う場合は、事前に料金体系を確認しておきましょう。

現在、日本で販売されている第3世代(3G)携帯電話やスマートフォンは、国際ローミングサービスによって、海外でも日本で使っているのと同じように使うことができます。しかし、通話料は国内とは異なる料金体系が適用され、また、国内契約におけるパケット通信の定額制が海外では適用されないため、日本で使っているのと同じような使い方をすると、高額な通話料・パケット通信料金が請求されてしまいます。

特にスマートフォンの場合は、自動通信による高額なパケット通信の請求が発生するおそれがあるので十分に注意してください。

さらに、国際ローミングサービスの場合、海外での国内通話であっても、国際通話の料金がかかります。

なお、一部の携帯電話事業者では、海外の携帯電話事業者と提携して、海外においてもパケット通信料金を定額で利用できるサービスを提供しています。

国際ローミングサービスや海外パケット定額サービスを利用する際は、渡航先での利用の可否、サービス適用条件の可否、具体的に必要な手続・端末操作等については、海外での利用に先立ち、携帯電話事業者が提供する最新の情報に十分注意してください。

- (2) 携帯電話やSIMカード(※)の盗難があったときは、速やかに携帯電話事業者や警察に連絡する。

盗難にあった携帯電話が第三者に利用され、高額な利用料の請求がなされる

ことがありますので、携帯電話が盗まれた場合には、直ちに携帯電話事業者に連絡し、利用停止を行うとともに、現地の警察に盗難届を出しましょう。

また、携帯電話のSIMカードは、海外では他の携帯電話に差し替えて利用できる場合があるため、SIMカードが盗まれ、第三者の不正利用による高額請求被害に遭うケースもあります。

万が一、携帯電話を紛失・盗難にあったときのために、各携帯電話事業者への連絡先を記録して、海外旅行に出かけましょう。

※ SIMカード (Subscriber Identity Module)

携帯電話事業者が発行する契約者情報 (電話番号、加入者識別番号など) を記録したICカードのこと。

6 迷惑メール・チェーンメール

「仕事用の携帯に大量の広告メールが届くが、必要なメールが拒否されるおそれがあるのでフィルタリングをかけられない」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：仕事で使用している携帯に迷惑メールが届くようになった。登録した覚えも怪しいサイトを見たわけでもないのに心当たりがなく、名刺交換した人が登録したのかもしれない。送信者も送信アドレスがころころ変わるので排除できないし、全部とめてしまうと必要なメールまで受信しなくなってしまう。

事例2：サイトでの通信販売で、申し込み画面の途中で広告メール送信に同意する画面があったようだ。商品の申し込みをしている間に広告メールも同意したことになり、一回の同意で多種多様な広告メールに同意したことになっていた。日に何通も迷惑メールが来るようになり、削除は一件ずつ行う必要があり、何通の申し込みをしたのか分からないのでいくつ削除する必要があるのか分からない。削除し続けているが一向にメールが減らない。

(対処法)

迷惑メールは、利用者側でも受信しないよう対策を講じることができます。利用者が講じることができる対策としては、以下のようなものが考えられます。

- (1) 指定したドメインやアドレスからのメールのみを受信するように設定する。
迷惑メールを送信する業者は、パソコンから大量にメールを送信するのが通例です。携帯電話でメールを利用している場合は、パソコン発の迷惑メールをブロックするため、携帯電話事業者のドメイン（メールアドレスの@マークより後ろの部分、例 info@○○○.co.jp の下線部分）から送信されるメールのみ受信する等の「ドメイン指定受信機能」を活用するのが、有効な対策となります。
- (2) 自動振り分け（メールフィルタリング）サービスを利用する。
プロバイダでは、迷惑メールと思われるメールを自動的に振り分けたり、件名に迷惑メールの印をつける等の「メールフィルタリングサービス」を提供しているところがあります。パソコンでメールを受信している場合は、そういったサービスを利用することが有効です。メールフィルタリングサービスは、基

本的に利用する側が設定してはじめて有効となるようになっていきます。契約しているプロバイダの提供するサービスを確認して、自分で設定を行うことが大切です。

(3) メールアドレスを安易に公表しない。不用意に同意しない。

自分のメールアドレスをホームページ上に掲載したり、無料サイト等で不用意に同意して自分のメールアドレスを登録する等により、必要以上に他人に知らせると、迷惑メール送信業者のリストに登録され、迷惑メールを受信する可能性が高まりますので気をつけましょう。

メールアドレス等の個人に関する情報を、みだりに他人に知らせないことが、トラブルを避けるための第一歩と考えてください。

(4) 推測されにくいアドレスを使う。

迷惑メール送信者は、機械処理でランダムにアドレスを推定して無差別にメールを送信する手法を用いる場合があります。できるだけ、名前、電話番号、生年月日等簡単に推測される可能性のあるメールアドレスを使うことは避け、推測されにくいメールアドレスを使用しましょう。

(5) 怪しい電子メールは開封しない、記載されたURLをクリックしない。

心当たりのないメールを開いてしまうと、ウィルス感染や望まない広告・画像などが表示されるおそれがあります。開かずにそのまま削除しましょう。ファイルが添付されている場合もありますが、添付ファイルを開封するとウィルスソフトがインストールされてしまうおそれがあるので、絶対に開いてはいけません。

また、怪しいメールに記載されているURLをクリックしないようにしましょう。記載されたサイトへのアクセスは、料金請求などのトラブルのきっかけになります。

(6) 個人情報の入力を求められても安易に入力しない。

迷惑メールの中には、有名企業を装って偽サイトへ誘導し、IDやパスワードを入力させてだまし盗る「フィッシング詐欺」のようなものもあります。

個人情報を要求するあやしいメールを受け取った場合は、安易に個人情報を入力しないことが大切です。

(7) 迷惑メールを受信したら、情報提供してください。

迷惑メール相談センター（一般財団法人日本データ通信協会）や各携帯電話事業者では、送信されてきた迷惑メールについて、情報提供を受け付けていますので、そちらへ情報提供してください。

また、誰かに転送を促すチェーンメールを受け取った場合、転送せずに削

除し、後は気にしないようにしましょう。チェーンメールは、転送しなくても何も起こりません。もし、どうしても不安になり、無視できないときには、次のサイトにチェーンメール転送用アドレスが書かれていますので、そちらに転送してください。（迷惑メール相談センター「チェーンメールの転送先」<http://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/tensou.html>）

（相談先等）

迷惑メール相談センター（日本データ通信協会）：<http://www.dekyo.or.jp/soudan/03-5974-0068>

情報提供用プラグインソフトウェア（総務省）：<http://plugin.antispam.go.jp/>

（情報提供先）

迷惑メール相談センター：（迷惑メール用）meiwaku@dekyo.or.jp

（チェーンメール用）sun@dekyo.or.jp 等

NTTドコモ：imode-meiwaku@nttdocomo.co.jp

au（KDDI）：au-meiwaku@kddi.com

ソフトバンクモバイル：a@b.c 又は、stop@meiwaku.softbankmobile.co.jp

イー・モバイル：stop@meiwaku.emobile.jp

ウィルコム：meiwaku@willcom-inc.com

7 ゲームサイトの高額料金請求

「長時間利用して高額のパケット通信料金の請求を受けた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：未成年者の兄弟が親のカードを利用してゲームをしていた。登録が未成年であれば利用額の上限があるが、親名義で登録してしまうと、その上限がなくなり、請求が高額になった。

(対処法)

携帯電話でゲームサイトに接続して遊ぶ場合には、サイトに接続するためのパケット通信料金（携帯電話事業者への支払）がかかります。また、ゲームサイトの利用には、パケット通信料金とは別に、ゲームサイトのコンテンツ利用料金（ゲームサイト運営者への支払）がかかります。なお、ゲームサイト内で特別なアイテムを購入する場合には、アイテムの購入代金がかかります。

(1) ゲーム自体は無料でも、通信料がかかることを理解する。

ゲーム自体は無料でも、ゲームをするための通信にかかるパケット通信料金が発生するため、パケット定額制サービスに加入していない場合は、高額なパケット通信料金が発生することになります。

このため、携帯電話でゲームサイト等を利用する場合には、パケット定額サービスへの加入をお勧めします。

(2) 現実世界もゲームの世界も、買物をすれば料金がかかることを理解する。

ゲーム自体は無料でも、ゲーム内の自分の分身を飾るアイテムや、ゲームを有利に進めるための特別なアイテムは有料の場合もあります。しかもアイテムによっては一点5,000円するものもあります。

ゲームサイトによっては、アイテムを購入する場合に、暗証番号の入力が省略されており、いくつものアイテムを購入してしまい、結果として数万円の請求になってしまうことがあります。このため、携帯電話のゲームサイトで遊ぶ場合には、利用規約をしっかりと確認することが必要です。

8 違法・有害なサイトの閲覧

「知名度の高いキャラクターを名乗り誘導する」、「アプリケーションを利用させる」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：ゆるきゃらなどの一般的なキャラクターについて調べていたところ、知らないうちに悪質なサイトに誘導されていて、画像などの料金を請求された。有名ではあるが詳しくは知らないキャラクターだったので、これが本物とは違うとは分からなかった。

事例2：無料アプリケーションをダウンロードして、サイトを閲覧していたら料金請求画面になり、高額な金額を請求された。

(対処法)

(1) フィルタリングサービスに加入する。

携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスに加入すれば、違法・有害なサイトを閲覧できないようになります。

「フィルタリング」とは、インターネット上の出会い系サイト、アダルトサイト等の青少年に見せたくないサイトの閲覧を制限する機能のことです。

この機能は、青少年が違法・有害なサイトを見ることができないようにするばかりでなく、悪質、違法なサイトにアクセスすることによって発生するトラブル（不当な高額請求、迷惑メールの受信、悪質な個人情報の取得等）からの回避効果もあるため、子供たちを、インターネットを通じたトラブルから保護する有効な手段でもあります。

近年利用者の数が増加しているスマートフォンに関してもフィルタリングサービスが利用可能です。従来のフィルタリングでは対応が難しかったスマートフォン特有の無線LANやアプリケーションを通じたインターネット接続についても、各電気通信事業者の提供する専用のアプリケーションやブラウザを使用することでフィルタリングをかけることが可能になってきました。

夏休みを迎え、子供たちの自由時間が多くなります。インターネットを通じたトラブルからお子様を守るためにも、まだフィルタリングサービスに加入をしていない場合は、是非加入してください。（フィルタリングサービスは携帯電話事業者が無料で提供しています。）

(2) フィルタリングサービスの加入状況を確認する。

保護者の方がフィルタリングサービスを申し込まれていても、子供が保護者の了解を得ずに、フィルタリング設定を解除しているケースもあるようです。

再度加入の有無を確認されることをお勧めします。

(違法・有害情報相談センター)

<http://www.ihaho.jp/>

(携帯電話事業者のフィルタリングサービスに関するサイト)

NTTドコモ http://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/access_limit/

KDDI http://www.au.kddi.com/anshin_access/index.html

ソフトバンクモバイル http://www.softbank.jp/mobile/service/web_safety/

イー・モバイル <http://emobile.jp/service/webfiltering.html>

ウィルコム <http://www.willcom-inc.com/ja/service/filtering/index.html>

(無線LANやアプリケーションに対応したフィルタリングの提供状況)

事業者名	サービス名	サービス概要
KDDI	安心アクセス for Android™ (平成 24 年 11 月 1 日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線 LAN 等経由を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 ②アプリケーションフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を年齢に応じて段階別に提供 (小学生・中学生・高校生の 3 段階から選択)
ソフトバンクモバイル	スマホ安心サービス (平成 25 年 2 月 1 日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線 LAN 等経由を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 ②アプリケーションフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を年齢に応じて段階別に提供 (小学生・中学生・高校生の 3 段階から選択)
NTT ドコモ	あんしんモード(機能拡張) (平成 25 年 3 月 7 日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線 LAN 等経由を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 (NTT ドコモが提供する無線 LAN 以外については同年 8 月 28 日より対応) ②アプリケーションフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を年齢に応じて段階別に提供 (小学生・中学生・高校生の 3 段階から選択)
	スマートフォン for ジュニア SH-05E (平成 25 年 2 月 1 日～)	①ウェブフィルタリング機能 sp モードフィルタにより不適切なウェブページへのアクセスを制限。無線 LAN には接続不可 ②ジュニアスマホ向け dメニューの提供 小中学生向けに安全性の高いアプリケーションのみを提供

(参考)

平成 21 年 4 月の青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の施行に伴い、保護者の方が不要と申し出ない限り、携帯電話の契約が「①携帯電話の契約が 18 歳未満の未成年者名義の場合、②携

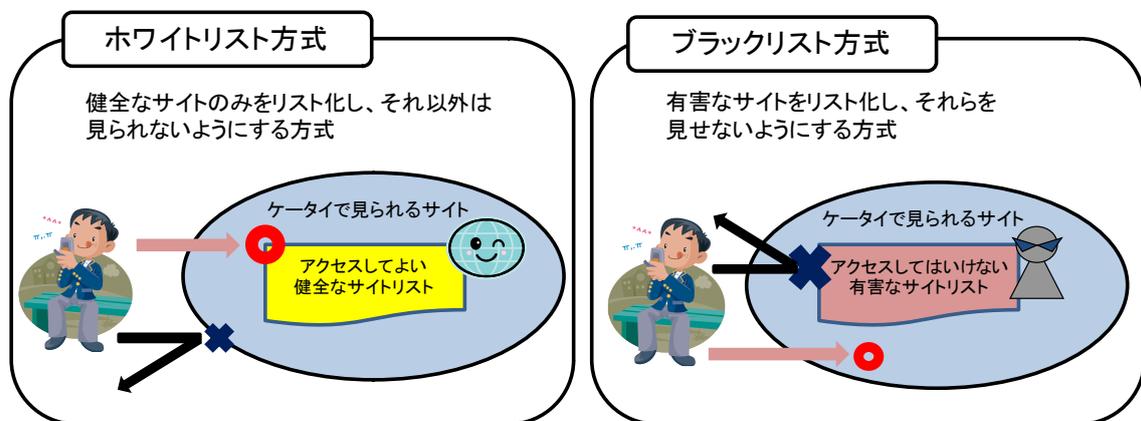
携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が18歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務付けられています。

フィルタリングの方式としては、①ホワイトリスト方式、②ブラックリスト方式、③時間制限等があり、子供の成長に合わせた適切な方式を選択することができます。

①ホワイトリスト方式：健全なサイトのみをリスト化し、そのリストに載ったサイトしか見られないようにする方式

②ブラックリスト方式：有害なサイトをリスト化し、そのリストに載ったサイトを見せないようにする方式

③時間制限：インターネットにアクセスする時間帯を制限することができるサービス



9 その他注意が必要な事例

「大学生の息子が携帯電話の名義貸しアルバイトでトラブルになった」、「懸賞金当選詐欺にだまされてしまった」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

事例1：東京で学生をしている息子が、簡単にできるアルバイトをインターネットで検索して「携帯電話の契約で1万円」というアルバイトに申し込んだ。指定された代理店で携帯電話を契約するよう指示され、携帯電話を合計4台契約した。アルバイト先の人間に携帯電話を渡し、アルバイト代を受け取った。携帯電話を契約して3ヶ月後に高額の携帯電話料金の請求があり、困ってこちらに連絡してきた。どう対処したらよいか。

（対処法）

気軽なアルバイトのつもりで、携帯電話を契約して他人に渡しても、その料金や携帯電話端末の代金などは契約者に請求されます。

このように契約された携帯電話は、いわゆる「振り込め詐欺」などの犯罪に利用される可能性があります。

また、契約した携帯電話を携帯電話事業者に無断で譲渡した場合には、携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（携帯電話不正利用防止法）の罰則の対象になることがあります。

気軽なアルバイトほど落とし穴があります。このようなアルバイトには決して応募しないようにしましょう。

（相談事例）

事例2：携帯電話からいくつかの懸賞サイトに登録していたところ、登録した覚えのないサイトから「1000万円の懸賞金が当選しました。24時間以内に連絡がないと権利は次の人に渡ります。」というメールが届いた。懸賞金を受け取るために、メールを送信したら、手続のメールを見るためにポイントを購入しなければならなかった。つつい続きのメールを読むためにポイントを購入してしまい、いつの間にか40万円を振り込んでしまった。どうしたらよいか。

(対処法)

不当請求・架空請求の項で解説したとおり、身に覚えのないサイトからのメールであれば、無視しましょう。

また、「懸賞金が当選した。手続きに手数料が必要。」というメールが届いても、絶対にお金は支払わないようにしましょう。懸賞金の受取のためと言って、個人情報、銀行口座、クレジットカードの番号などの情報を聞いてきても、決して教えてはいけません。

最近では、「現金を差し上げます。」とあって、通帳の額面と印鑑の写真をメールに添付して信用させて、さらに、「お金を送金するための手数料がかかるので、それを先に送金してください。」というメールを送信してお金を振り込ませるなど、業者も手口が巧妙になってきています。そういう詐欺的要素が高いメールを受け取っても安易に信用せず、落ち着いて対処しましょう。

(相談事例)

事例3：SNSサイト経由で、芸能人のマネージャーと名乗る人から突然「芸能人の悩みを聞いて欲しい」とメールがあり、指示に従い、登録は別のサイトから行った。マネージャーと芸能人と称するメールが頻繁に届くようになり、やり取りについてポイント決済が必要だが、費用は後で弁済すると記載されている。怖くなってきたが、退会するにも、決済が必要だが、残債があるので退会できないような事も書いてある。

(対処法)

業者に雇われた「サクラ」が芸能人や芸能人のマネージャー等をかたり、「悩みを聞いてほしい」などと言葉巧みに誘い、メール交換をするためのポイントを購入させる、詐欺的なメール送信が増えていますので十分注意しましょう。

おかしいと思った場合は、お金を支払わないようにしましょう。また、後で弁済される等との内容を信じて、高額のポイント購入を行わないようにしましょう。また、不当請求を受ける可能性もあるので、メールそのものを受信することのないよう、受信拒否やメールアドレスを変更することも有効です。