

## 具体的な相談事例の公表とその対処法

|   |                                  |    |
|---|----------------------------------|----|
| 1 | 違法・有害なサイトの閲覧・・・・・・・・・・・・・・・・     | 1  |
| 2 | 利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求・・・・・・・・ | 3  |
| 3 | 高額パケット通信料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・     | 6  |
| 4 | ゲームサイトの高額料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・    | 8  |
| 5 | 迷惑メール・チェーンメール・・・・・・・・・・・・・・・・    | 9  |
| 6 | 海外利用の高額料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・      | 12 |
| 7 | 第2世代（2G）携帯電話サービス終了について・・・・・・・・   | 14 |
| 8 | 利用できない携帯電話端末について・・・・・・・・         | 15 |

※ 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 違法・有害なサイトの閲覧

「子供がアダルトサイトに登録してしまった」、「子供同士で、携帯サイトで有害な画像等を見ている」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：小学生の息子が有料アダルトサイトに登録してしまったらしい。画面に会員情報料 58,000 円の請求や連絡先のフリーダイヤル等が表示され、画面を消そうと思っても消えない。有害なサイトへ接続できないようにするには、どうしたらよいか。

事例2：子供同士で、有害な画像等を携帯サイトで見ている。さらに、サイトからその画像をダウンロードして友人に送ったりしている。サイトへの接続をできないようにすることはできないのか。

### (対処法)

#### (1) フィルタリングサービスに加入しましょう。

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。

冬休みを迎え、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、携帯電話事業者に申込み（無料）をされることが必要です。

#### (2) フィルタリングサービスの加入状況を確認しましょう。

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。

(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/](http://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/access_limit/)

KDDI [http://www.au.kddi.com/anshin\\_access/index.html](http://www.au.kddi.com/anshin_access/index.html)

ソフトバンクモバイル <http://www.softbank.jp/mb/service/3g/filtering/>

イー・モバイル <http://emobile.jp/service/option1.html#web-filter>

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

(参考)

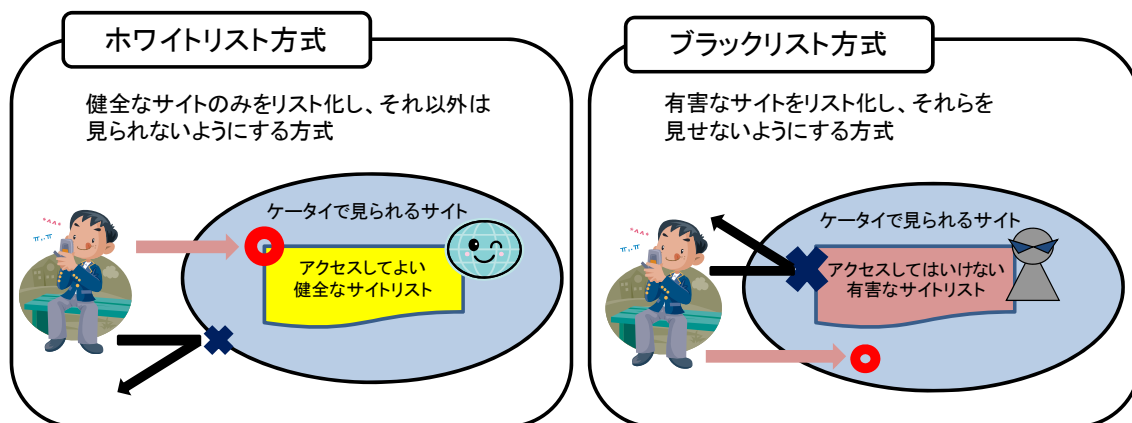
平成21年4月の「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の施行に伴い、保護者の方が不要と申しないかぎり、携帯電話の契約が「①携帯電話の契約が18歳未満の未成年者名義の場合、②携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が18歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務づけられています。

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、子供の成長にあ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



## 2 利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求

「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：パソコンで「無料」の動画サイトを閲覧していたら、アダルトサイトに接続された。無料だと思ってそのまま閲覧し、年齢認証のボタンをクリックすると、「登録されました。」と表示された。さらにサイト利用料の請求画面が表示された。
- 事例2：無料の占いサイトに登録したところ、同時に出会い系サイトにも登録されてしまったようで、出会い系サイトから「登録されました。退会する場合は退会料として 5,000 円が必要」というメールが届いた。
- 事例3：出会い系サイトに登録していたが、登録したサイトとは関係ない別の出会い系サイトから未払いの料金の請求メールが届くようになった。
- 事例4：携帯小説のサイトを見ていて、会員登録のために空メールを送り、返信されたアンケートに回答（居住県名・携帯電話番号・ニックネーム等）したところ、登録された。登録後、サイトの利用規約を見たが、分割されて同意ボタンを押さないと先が読めないようになっていた。何度かクリックしたところ、最後の方に「登録当日は無料だが、翌日から有料となる」旨の記載があったので、すぐに解約のメールを送ったところ、「当日以降に解約した場合は利用料が発生するので 30,000 円を指定口座に振り込むように」という請求のメールが届いた。
- 事例5：友人から教えてもらった懸賞サイトに携帯から応募した。その後、当選したというメールが届き、サイト名をクリックしたら、「出会い系サイトに登録」と表示された。以後メールが頻繁に届いて困っている。退会のメールを送信したら、サイトを利用したということで、5,000 円の請求があった。また、「未払いの場合は、個人情報を取得し調査して、裁判の手続きに入る」とあった。どのように対処したらよいか。

(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が、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ので、安心しましょう。

(2) 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。執拗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、絶対にやめましょう。

- (6) 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（コンピュータウィルス）に感染しているためです。ウィ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>)

### 3 高額パケット通信料金請求

「パソコンから携帯に写真を送ったら、3,400 円のパケット通信料金が発生した」、「音楽をダウンロードしたら約 10 万円の請求がきた」等の相談が寄せられています。

#### (相談事例)

事例1：携帯のメールの受信に料金がかかることを知らなかった。パソコンから携帯に写真を送ったら、3,400 円のパケット通信料金が発生した。購入時に、送信するときに料金が発生することは聞いていたが、受信に料金が発生するとは聞いていないし、まして写真を送ると高額なパケット通信料金が発生するという説明がなかった。

事例2：子供が父親の携帯電話で音楽をダウンロードしてしまい、約 10 万円の請求がきた。

事例3：会社の携帯電話のSIMカード（※）を自分の携帯に差し替え、PCに接続して10日間使った。会社から18万円のパケット通信料金の請求について問われた。

※ 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。（例：NTTドコモの場合、FOMAカード。）

#### (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。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。

(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等は、定額制プランの対象外となります。

上記のように、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りますので、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、利用者に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。



## 4 ゲームサイトの高額請求

「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」、「アイテムを購入し高額請求を受けた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：高額利用通知の葉書が届いたので、携帯電話事業者を確認すると、パケット通信料金が高額になったため通知したとのことであった。親には身に覚えがないので、子供に確認したところ、親の携帯でゲームサイトに接続していたことが判明。無料ゲームサイトだったため、子供は通信料もかからないと思い、長時間利用したために高額のパケット通信料金が発生。請求金額は10万円以上であった。

事例2：無料の携帯ゲームサイトで子供が遊んでいたが、翌月に高額な情報料を請求された。情報料の内容は、ゲームのアイテムであった。

(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(携帯電話事業者に支払い)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に支払い)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、買い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。

## 5 迷惑メール・チェーンメール

「削除しても送られてくる」、「10人にメールを送らないと暴力団が来て殺される」というメールが送られてくる」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：会社のメールアドレスに、知らない所から迷惑メールが送られてくる。1万円支払うと競馬の攻略法を伝授する旨の記載がある。削除しても送られてくる。

事例2：1年前に様々なサイトに登録した。半年前から迷惑メールや料金請求のメールが届くようになった。先日も「1年前に登録したサイトの退会処理していないので料金が発生しています。」とのメールが届いた。連絡先に電話をしたら、「退会費用等で168,000円支払って下さい。」と言われた。

事例3：中学生の子供に、「このメールを10人に送らないと暴力団が殺しに行く。」というチェーンメールが届き、友達にメールを送ってしまった。注意をしても、子供は「暴力団が来るかもしれない」と言っていて、話を聞かない。

### (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) 必要以上にメールアドレスを他人に知らせない。

自分のメールアドレスを、無料サイトに気軽に登録したり、ホームページ上に掲載する等して、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) 不審なメールはクリックしない。添付ファイルは開かない。

身に覚えのない不審なメールを受信したときには、ウィルスに感染してしまう場合もありますので、開封せずに削除してしまうことが安全面から必要です。

また、不審なメールにファイルが添付されている場合がありますが、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。

(5) チェーンメールは無視する。

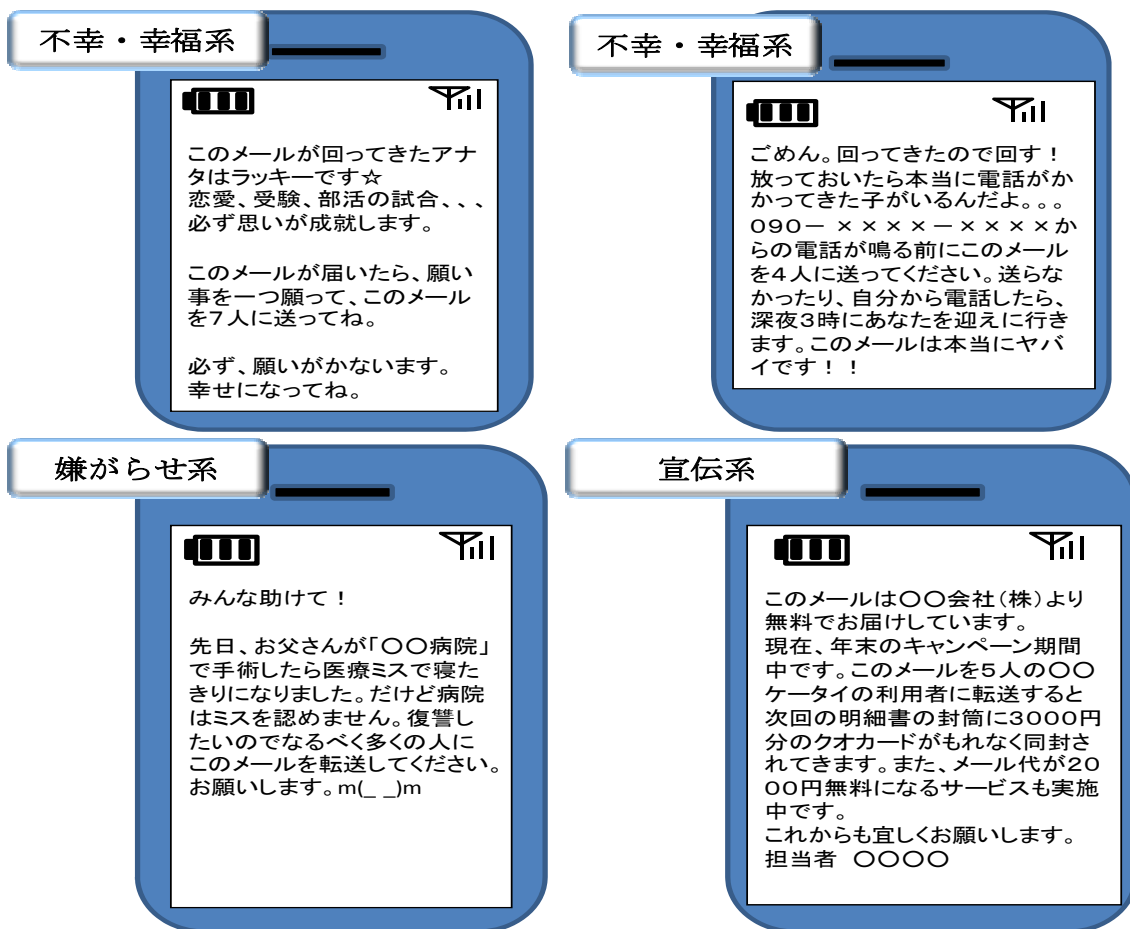
チェーンメールとは、一般的に同じ内容を不特定多数の人に転送するように求めるメールのことです。

チェーンメールは転送されることを目的としているため、転送すると幸せになる、転送しないと不幸になる等、さまざまな内容で転送させようとしています。

チェーンメールはただのいたずらの場合もありますが、メールに記載されているURLをクリックすると、登録料を払えと要求するワンクリック詐欺的なものもあります。

チェーンメールは、どんな内容でも、転送させることを目的とした迷惑メールです。受信しても転送せずに削除し、後は気にしないようにしましょう。

## 〈チェーンメールの例〉



(6) 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（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。

(相談先)

迷惑メール相談センター（日本データ通信協会）：電話：03-5974-0068

(情報提供先)

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 または、stop@meiwaku.softbankmobile.co.jp

イー・モバイル：stop@meiwaku.emobile.jp

ウィルコム：meiwaku@willcom-inc.com

## 6 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」、「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：渡航先のヨーロッパで日本から持参した携帯電話を使ったが、帰国後、通話料とパケット通信料金 41 万円の請求があった。

事例2：成田空港近辺で、海外で使用するためにレンタル携帯を借りた。契約書は 1 枚もので裏に注意書き程度しかなかった。海外から写真付きメールを自宅のパソコンに 10 通ほど送ったところ、1 ヶ月後に携帯電話会社から数万円の請求が来た。

事例3：渡航先で携帯電話の盗難にあったが、しばらく気がつかず、盗まれたのがわかった段階で利用停止の連絡をした。しかし、利用停止までの間に使われてしまったのか、帰国後、高額のコスト請求があった。

### (対処法)

- (1) 海外で携帯電話を使う場合は、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、通話料は海外の携帯電話事業者の料金が適用され、また、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。

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。

海外で携帯電話を利用する場合は、渡航前に十分に料金体系を確認してください。

- (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、高額の利用料の請求がなされる場合がありますので、携帯電話が盗まれた場合には、ただちに携帯電話事業者や警察に連絡し、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。(例: NTTドコモの場合、FOMAカード。)

## 7 第2世代（2G）携帯電話サービス終了について

「携帯電話事業者から、第2世代（2G）携帯電話サービス終了の連絡があったが、なぜサービスを終了するのか」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

事例：携帯電話事業者から2012年3月末で第2世代携帯電話サービスを終了するとの通知が届いた。現在、問題なく使えている携帯を買い換えなければならない。なぜ、サービスを終了するのか。

（解説）

携帯電話については、従来使用されてきた第2世代（2G）から、周波数利用効率がより高く、高機能なシステムである第3世代（3G）への移行が進められており、携帯電話事業者各社は、第3世代携帯電話の普及に取り組んでいます。

第2世代携帯電話の最大伝送速度は数 kbps（最大 28.8kbps）であるのに対し、第3世代携帯電話の伝送速度は 384kbps（3.5G 携帯電話では最大 14Mbps）と、高機能になっています。

また、第2世代携帯電話で使われているシステム（PDC）は日本独自の通信規格のため、国内でのみ使用可能ですが、第3世代携帯電話は世界標準の通信システムのため、海外でも使用可能です。

2009年11月末時点で、日本の携帯電話加入者数の約95.7%が、第3世代携帯電話を使用しています。

〈参考〉

- ・ソフトバンクモバイルは、2010年3月31日をもって終了することを発表  
（2009年7月3日及び2009年11月24日報道発表）  
[http://www.softbankmobile.co.jp/ja/news/press/2009/20091124\\_01/index.html](http://www.softbankmobile.co.jp/ja/news/press/2009/20091124_01/index.html)
- ・NTTドコモは、2012年3月31日をもって終了することを発表  
（2009年1月30日報道発表）  
[http://www.nttdocomo.co.jp/info/news\\_release/page/090130\\_00.html](http://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/page/090130_00.html)

## 8 利用できない携帯電話端末について

「インターネットオークションで購入した携帯電話にSIMカードを差し替えて使っていたら、急に使えなくなった。なぜ使えなくなったのか。」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：中古の携帯電話を購入し、使っていたら、急に通話が出来なくなりました。前の所有者が携帯電話端末の割賦代金を不払いだっただめに制限がかけられたとのことだった。中古の携帯電話が出回っているのに、急に電波を止めることはおかしい。前もって予告して電波を止める等の措置ができないものか。

事例2：オークションで携帯電話端末を購入したが、突然通話ができなくなった。購入した業者に連絡したところ、携帯電話事業者が勝手に制限をかけていると言われた。

### (解説)

現在、盗難や契約時における本人確認書類の偽造等により、不正に入手された携帯電話端末の一部が中古市場に流通している事実があります。

このため、一部の携帯電話事業者では、購入者としては中古市場などで不正な方法で入手していない携帯電話端末であっても、盗難や本人確認書類の偽造等により不正に入手された携帯電話端末であることが明らかになった場合、その携帯電話端末にSIMカード(※)を差し替えても、通話・通信サービスが利用できないように接続制限をかけることがあります。

また、一部の携帯電話事業者では、不正入手により接続制限の対象になっている携帯電話端末を判別できる確認サイトを開設しています。この仕組みによって、特定の携帯電話端末が、接続制限がされているものかどうかを確認することができます。

携帯電話事業者などの販売店以外(ネットオークションなど)で、携帯電話端末を購入する場合には、上記の点に注意して確認しましょう。

※ 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。(例：NTTドコモの場合、FOMAカード。)