

## 具体的な相談事例の公表とその対処法

1	高額パケット通信料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	海外利用の高額料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・	3
3	迷惑メール・チェーンメール・・・・・・・・・・・・	5
4	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・・・・・・・・	8
5	ゲームサイトの高額料金請求・・・・・・・・・・・・	11
6	違法・有害なサイトの閲覧・・・・・・・・・・・・	12
7	その他注意が必要な事例・・・・・・・・・・・・	14

※ 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 高額パケット通信料金請求

「友人から写真付きメールが送信されてきたら、5,000 円のパケット通信料金が発生した」、「携帯電話で音楽を何曲かダウンロードしたところ、翌月、約 5 万円の請求が届いた」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。旅行先の友人から写真付きメールが届いた。翌月の請求をみたら、5,000 円のパケット通信料金が発生していた。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：携帯電話あてに、日に 30~40 件ほど画像付きの迷惑メールが届く。パケット料金として、一月で数万円の請求があった。

事例 3：携帯電話で音楽を何曲かダウンロードしたところ、翌月、約 5 万円の請求が届いた。パケット定額制サービスには、加入していない。

事例 4：会社の携帯電話をパソコンに接続して、メールを 1 時間に 1 回の割合で送信するように設定して使っていたら、翌月、180 万円のパケット通信料金の請求があった。

### (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。

## 2 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：渡航先の米国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5万円の請求があった。

事例2：海外で携帯電話をパソコンに接続して、8時間使用したら50万円近く請求された。契約時には、海外ローミングの説明がなかったが、料金は5万円位で収まると思っていた。

事例3：渡航先で携帯電話の盗難にあったが、しばらく気が付かず、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、高額な料金請求があった。

事例4：海外で使用するため、データ通信端末をレンタルし使用したところ、高額な料金請求を受けた。

### (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。

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。

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S I M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、S I M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。

※ S I M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I Cカードのこと。（例：NTTドコモの場合、F O M Aカード。）

### 3 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」、「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：仕事用の携帯に日に100～200件の広告のメールが届く。フィルタリングをすると、必要なメールも拒否されるおそれがあるからフィルタリングはできない。
- 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、話を聞かない。
- 事例4：震災後、「いところが赤十字の窓口になり、古いランドセルを回収して、被災者の子供たちへ寄付をする」という活動への協力を求めつつ、「お友達など、広めて頂けると嬉しいです。」と転送を依頼するメールが届くようになった。

#### (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) 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下さい。

(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恐れがあります。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。

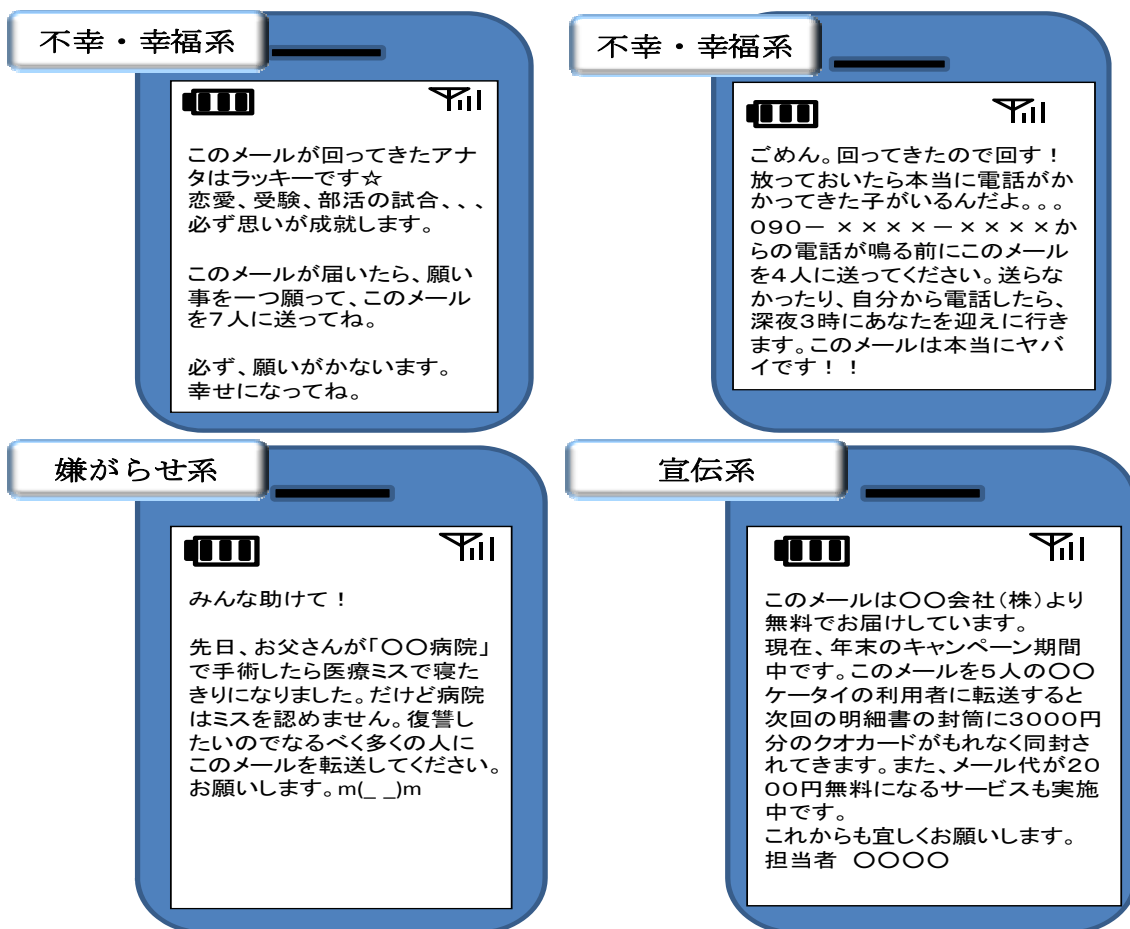
また、怪しいメールに記載されているURLをクリックしないようにしましょう。記載されたサイトへのアクセスは、料金請求などのトラブルのきっかけになります。

(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。

## 〈チェーンメールの例〉



(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（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](mailto:meiwaku@dekyo.or.jp)

（チェーンメール用）[sun@dekyo.or.jp](mailto:sun@dekyo.or.jp)

NTTドコモ：[imode-meiwaku@nttdocomo.co.jp](mailto:imode-meiwaku@nttdocomo.co.jp)

au（KDDI）：[au-meiwaku@kddi.com](mailto:au-meiwaku@kddi.com)

ソフトバンクモバイル：[a@b.c](mailto:a@b.c) または、[stop@meiwaku.softbankmobile.co.jp](mailto:stop@meiwaku.softbankmobile.co.jp)

イー・モバイル：[stop@meiwaku.emobile.jp](mailto:stop@meiwaku.emobile.jp)

ウィルコム：[meiwaku@willcom-inc.com](mailto:meiwaku@willcom-inc.com)



#### 4 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：無料の動画サイトを見ていて、18才以上のボタンがあり子供が間違えて押したところ、10万円近い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：出会い系サイトからのメールが頻繁に届くようになった。登録はしていないが、迷惑なので配信停止をクリックしたら、「料金が発生した。法的手続きをします。家族も調べます。」とメールが届いた。すでに1,000件位メールが届いている。

事例4：ネットサーフィンをしていて、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、「送金手続き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。

##### (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) 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) 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>)

## 5 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：無料と思っていた携帯ゲームサイトで子供が遊んでいたが、翌月に9万円の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（携帯電話事業者への支払い）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への支払い）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。

## 6 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。

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/](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)

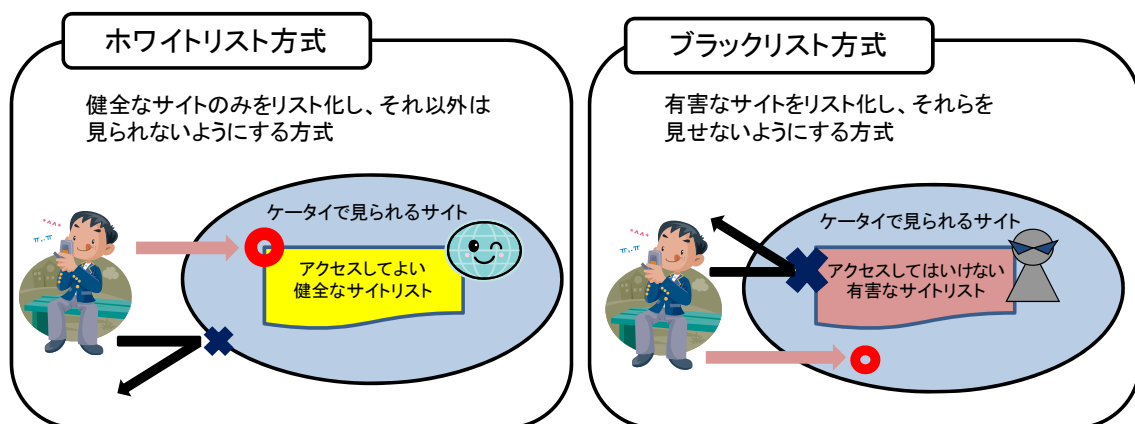
平成21年4月の青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の施行に伴い、保護者の方が不要と申出ないかぎり、携帯電話の契約が「①携帯電話の契約が18歳未満の未成年者名義の場合、②携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が18歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務付けられています。

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



## 7 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ヶ月後に高額な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「オレオレ詐欺」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が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、手続き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。つい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。

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、決して教えない。

このほかにも、「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。そういうメールはすぐに信用せず、そもそも詐欺的要素が高いので、落ち着いて対処しましょう。