

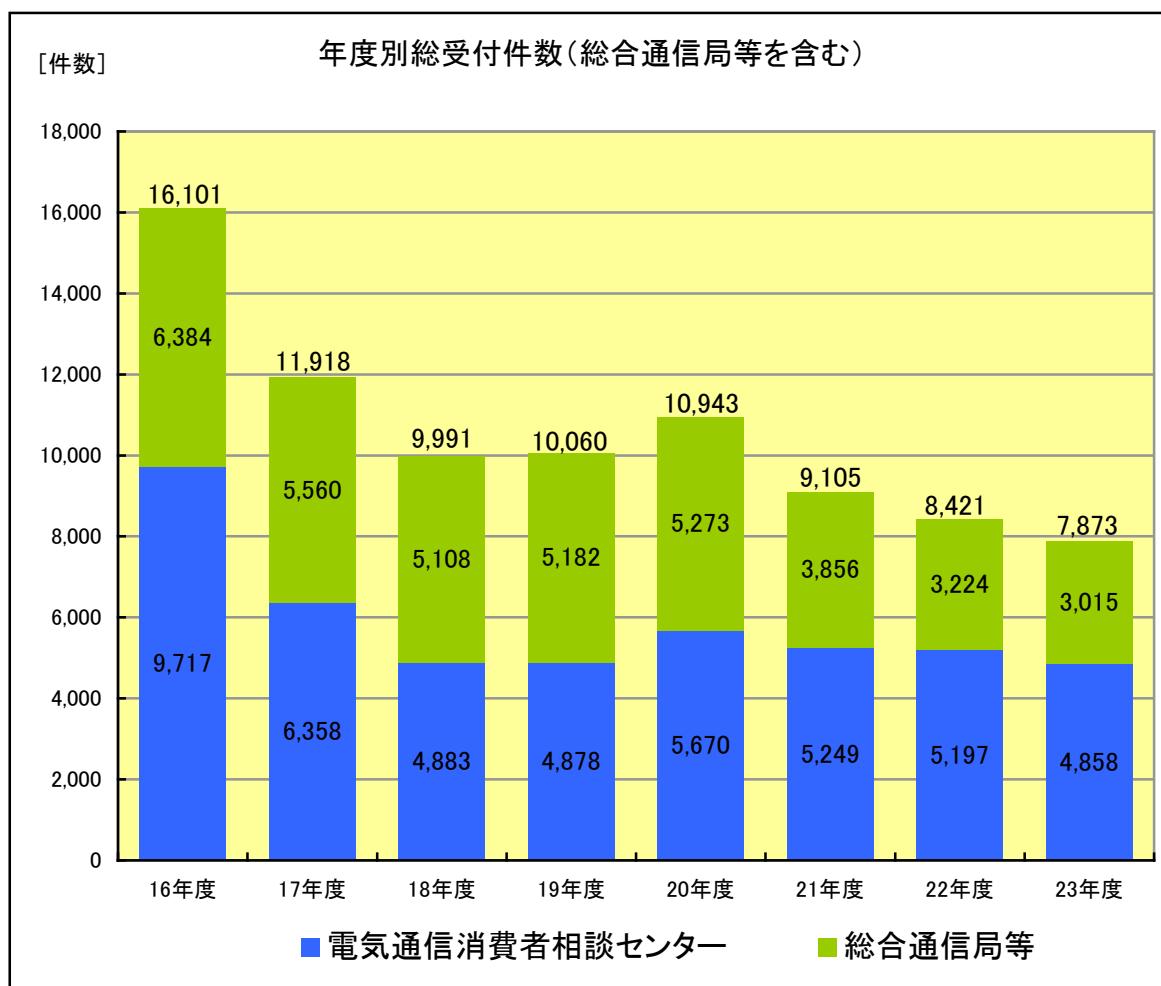
平成23年度における 電気通信サービスの苦情・相談の概要

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（本省）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）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23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・相談の総件数は、合計で7,873件となっており、前年度と比べて約6.5%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件数が4,858件、総合通信局等に寄せられた件数が3,015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（2,839件）の中で、スマートフォンに関するものが307件と増加しています。



2 主な苦情・相談の内容

平成 23 年度に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、総務省電気通信消費者相談センターに寄せられたものを分析すると、主な苦情・相談内容としては以下のものが挙げられます。

苦情・相談の件数 上位 10 項目		件数	
		23 年度	22 年度
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	1,003	1,032
2	電気通信行政への照会	406	524
3	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの (うち高額パケット料金請求関係)	380 (54)	504 (89)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	267	274
5	迷惑メールに関するもの	217	217
6	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	140	202
7	インターネット上の情報（掲示板等への書き込み等）に関するもの	118	161
8	電話端末の故障・修理に関するもの	116	141
9	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)	106	183
10	電話勧誘等営業活動に関するもの	86	157

■ 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 23 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・相談は 1,003 件であり、前年度(1,032 件)に比べ微減しています。そのうち、スマートフォンに関する相談は 103 件と増加傾向にあります。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・プロバイダの代理店から、今までよりも料金が安くなるとの勧誘を受けて契約したが、実際には安くならない契約だった。
- ・ウェブサイト経由でプロバイダの申込みをしたが、当初示されていたキャンペーン料金の適用が行われず、正規料金扱いの契約となった。
- ・電気通信事業者の代理店と思われる会社から、光ファイバの契約に関する電話勧誘が頻繁にある。何度も断ってもかけてくるし、複数の代理店からかかる。事業者に勧誘を止めるよう伝えて改善されない。
- ・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（削除不可）が、自動的にアップデートをするために通信料金が発生する。
- ・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。

- ・高齢の親に情報端末の契約に関する勧誘電話があり、後日、契約完了の旨と機器送付についての連絡があった。
- ・端末の無料交換に当たり、オプションサービスへの加入契約を強制された。別のショッピングに行くと不要とのことで、ショッピング毎に対応が違う。
- ・モバイル端末の契約を行ったが、自宅近辺は電波が入りにくく、ほぼ使えないわかった。解約を申し出ると中途解約違約金がかかるとのこと。
- ・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。
- ・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いが必要と言われた。
- ・携帯電話を契約後、料金を支払わなかった。督促も無視した結果、信用情報機関に未払い情報を登録され、住宅ローンの審査が通らなくなつた。

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を義務付けています。このため、契約の重要事項については、書面を手交する等、十分な説明の徹底を申し入れています。

平成 23 年 12 月に利用者視点を踏まえた I C T 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」が公表されており、総務省は本提言を踏まえ施策を着実に実施してまいります。既に本提言を受け、通信 4 団体※で構成される電気通信サービス向上推進協議会においても、勧誘・契約解除に関する自主基準として、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」が策定されています。

また、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。

※ 通信 4 団体…（社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（社）日本インターネットプロバイダー協会、（社）日本ケーブルテレビ連盟

■ 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 23 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・相談は 380 件であり、前年度(504 件)に比べ減少しています。また、高額パケット料金請求に関するものは 54 件

であり、前年度（89 件）に比べて減少しています。一方、「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は 71 件と増加傾向にあります。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・スマートフォンの二段階定額プランに入っている。Wi-Fi のみの利用を行ったつもりであったが、いつの間にか自動的に 3G 回線に切り替わっており、定額の上限に達した。
- ・携帯電話で写真付きメールを受けていたが、相手方がスマートフォンから送るようになって、急にパケット通信料が上がった。
- ・パソコンに携帯電話を接続して、ファイルのやり取りを行ったところ、100 万円近い請求を受けた。
- ・SNS サイトの ID とパスワードが他人に知られた結果、数万円の情報料を課金された。
- ・覚えのない高額なパケット料金や通話料金の請求を受けたが、料金は支払わなければならないのか。
- ・海外渡航時に、必要な設定を行うことを失念したまま使用し、10 万円超の請求を受けた。
- ・海外で「海外パケット定額」の対象とならない事業者を利用したため、高額パケット料金請求が発生した。通話料・通信料併せて 100 万円近い請求となつた。

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&A」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&A などにおいて注意喚起しています。また、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「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あたっては、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

平成23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・相談は217件であり、前年度と同程度でした。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・懸賞サイトから出会い系サイトに誘導された。その後、出会い系サイトからアドレスを変えて迷惑メールが届く。指定拒否をしても追いつかない。
- ・各種サイトに会員登録してから、迷惑メールが止まらなくなった。仕事と私用で共用しているアドレスなので、受信拒否することはできない。
- ・迷惑メールを止めてもらいたいので、配信停止のボタンを押すと、配信停止のためには5,000円支払ってくださいというメールが来るようになった。
- ・くじ引きのメールが来たので遊んでいたら、デコメールが当たった。しかし、その後当該コンテンツから頻繁にメールが来るようになった。
- ・ショッピングサイトで買物をして以降、勧誘メールが大量に届く。その度に配信停止をしているが、一向に止まらない。

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。

■ 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 23 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・相談は 140 件であり、前年度(202 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 5 件でした。

具体的な内容としては以下のとおりです。

- ・無料のゲームサイトからアダルトサイトに誘導され、結果、高額の請求を受けた。退会の申出の際、個人情報を聞かれ教えてしまった。
- ・パソコンでアダルトサイトにアクセスして登録になったようだ。指定口座に 8 万円払うよう記載がある。画面に請求画面が張り付いていて、パソコンを再起動しても消えない。
- ・子どもが親の携帯からアダルトサイトに接続して、「18 歳以上」として登録したところ、高額の請求が表示された。退会処理のメールを送信したら、頻繁に支払いを促すメールが来るようになった。
- ・携帯でアダルトサイトを見ていて、登録画面で年齢等の情報を入力した。突然画面に、登録された旨と 10 万円近い月額料金の請求が表示された。退会は料金を支払わないとできないとのこと。
- ・スマートフォンで動画再生アプリをダウンロードした。画面の誘導に従うままに操作をしたら、いきなり 10 万円近い請求画面と自分の携帯電話番号とメールアドレスが表示された。

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を登録させ、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、引き続き対策を講じる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。

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。

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。

また、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。

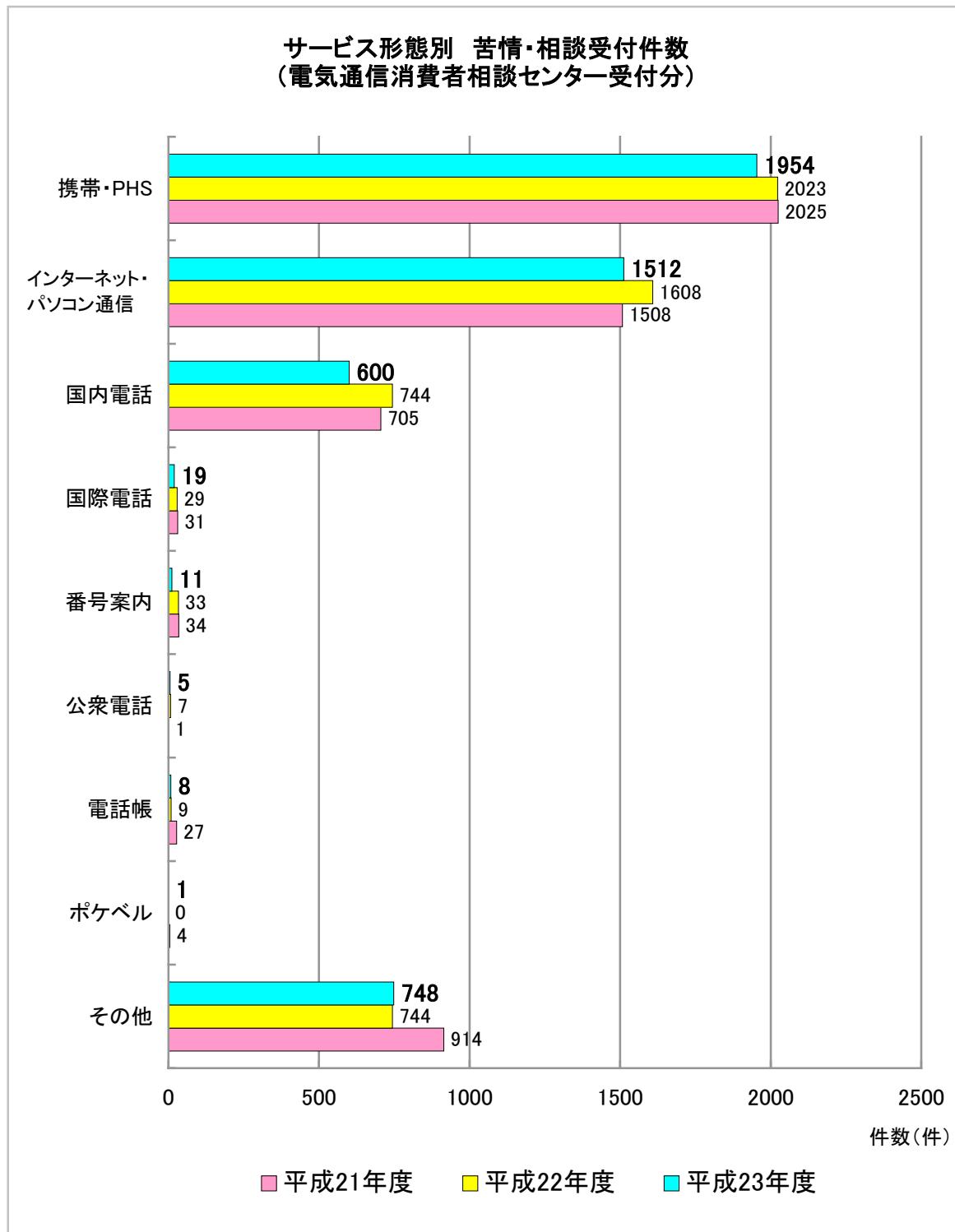
契約の解除料などの請求があっても、安易に支払わない。支払いをすれば、名目を変えて更に請求されることもあります。

(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1) サービス形態別の苦情・相談の概要

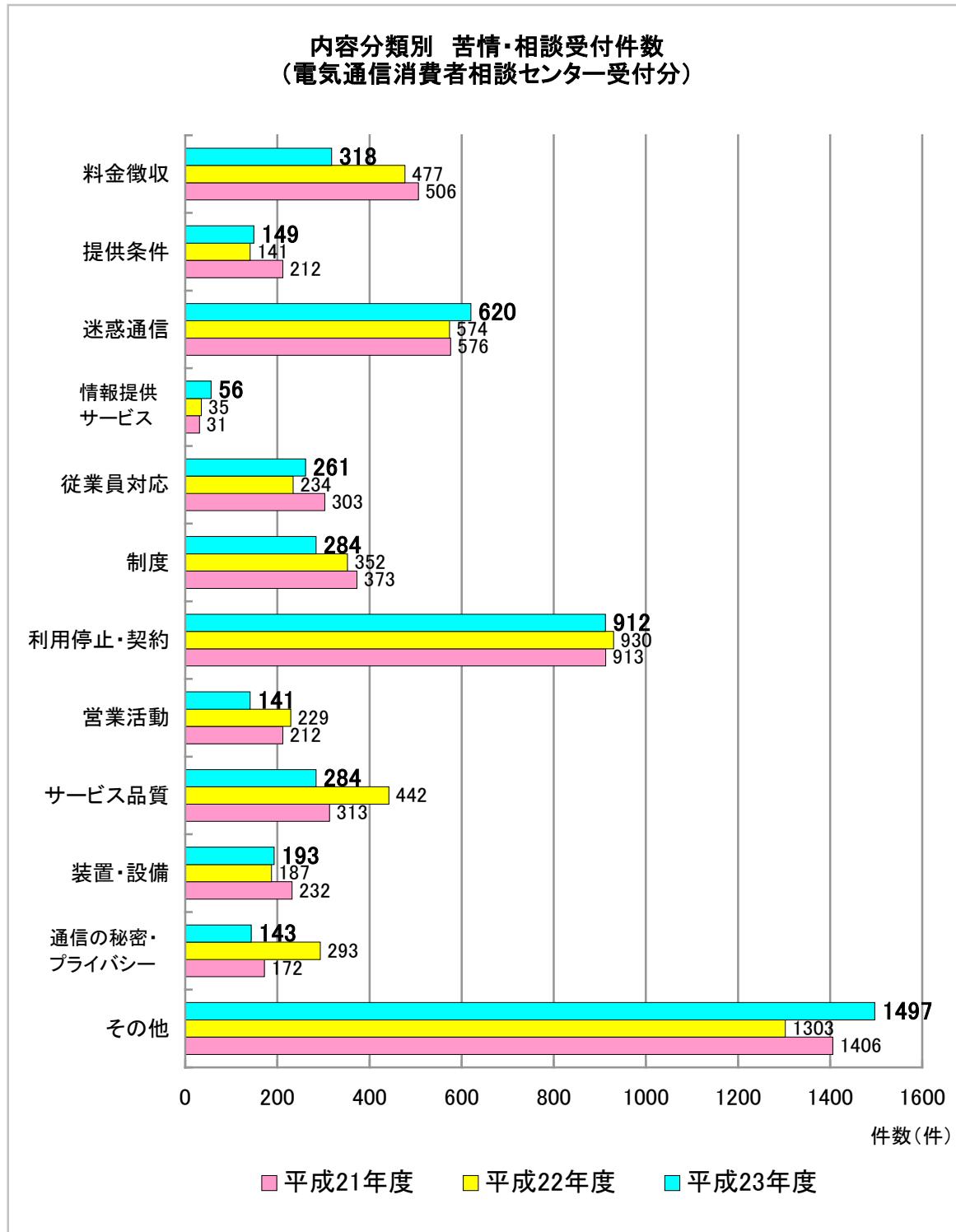
苦情・相談をサービス形態別に分類すると、「携帯電話・PHS」が1,954件と総受付件数の約40.2%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,512件(約31.1%)、「国内電話」が600件(約12.4%)となって います。



※サービスの分類については、10ページの表を参照してください。

(参考2) 内容分類別の苦情・相談の概要

苦情・相談を内容分類別に見ると、「利用停止・契約」が912件と最も多く、総受付件数の約18.8%を占めています。次いで「迷惑通信」が620件(約12.8%)、「料金徴収」が318件(約6.6%)、「制度」及び「サービス品質」284件(約5.9%)となっています。



※相談内容の分類については、10ページの表を参照してください。

参考

電気通信サービス別分類、内容別分類の各項目

1 サービス別分類

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。

2 内容別分類

項目	対象内容
制度	制度の在り方や法解釈全般（他の項目に関するものは除く。）
提供条件	料金やサービス提供における提供条件など
営業活動	電気通信事業者（代理店を含む。）の営業活動（「従業員対応」に関することは除く。広報活動、広告内容等を含む。）
従業員対応	電気通信事業者（代理店を含む。）の従業員の窓口対応等
料金徴収	料金の徴収・料金額（下記の「情報提供サービス」に関する料金徴収は除く。）
利用停止・契約	利用停止やサービス契約（契約解除等に伴う違約金、未成年者契約を含む。）
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
装置・設備	鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など
通信の秘密・プライバシー	通信の秘密やプライバシー、個人情報など
迷惑通信	迷惑電話やインターネットのホームページ上の誹謗中傷など
情報提供サービス	ダイヤルQ ² 、国際情報提供サービス、ツーショットダイヤルなど
その他	上記の項目に属さないもの（利用マナー、携帯電話・PHSの加入者数等の問合せ、通信政策に関する意見・要望など）

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 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	1
2 パケット通信料金請求	4
3 海外利用の高額料金請求	6
4 迷惑メール・チェーンメール	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 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：スマートフォンで、特定のサイト閲覧の為に動画再生アプリをダウンロードした。アクセスしたら、いきなり10万円近い請求画面と、自分の携帯電話番号とメールアドレスが表示された。これらの個人情報は先方に流れているのか。

事例2：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って押したところ、10万円近い請求画面が表示された。

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。パソコンやフィーチャーフォンの場合は、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ない。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、内容が分からず、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ぬ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。

今年に入り、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を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。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。

2 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たり、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：スマートフォンの契約に当たり、二段階パケット定額に加入した。下限額の範囲内で利用するつもりだったが、請求を見ると上限額に達していた。
- 事例2：携帯のメールの受信に料金がかかるのを知らなかった。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3：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4：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。

(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ケースがあります。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。

3 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、高額の料金請求があった。

事例4：スマートフォンを使用している。海外に渡航した際に、必要な設定変更を行わなかった結果、自動通信による高額パケットが発生した。

(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、高額の通話料・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の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、高額の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。

4 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。

(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常です。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、そういうサービスを利用する事が有効です。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) 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（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

〈チェーンメールの例〉

不幸・幸福系

このメールが回ってきたアナ
タはラッキーです☆
恋愛、受験、部活の試合。。。
必ず思いが成就します。

このメールが届いたら、願い
事を一つ願って、このメール
を7人に送ってね。

必ず、願いがかないます。
幸せになってね。

不幸・幸福系

ごめん。回ってきたので回す！
放っておいたら本当に電話がか
かってきた子がいるんだよ。。。
090-××××-××××からの電話が鳴る前にこのメール
を4人に送ってください。送らな
かったり、自分から電話したら、
深夜3時にあなたを迎えに行き
ます。このメールは本当にヤバ
イです！！

嫌がらせ系

みんな助けて！

先日、お父さんが「〇〇病院」
で手術したら医療ミスで寝た
きりになりました。だけど病院
はミスを認めません。復讐し
たいのでなるべく多くの人に
このメールを転送してください。
お願いします。m(_ _)m

宣伝系

このメールは〇〇会社(株)より
無料でお届けしています。
現在、年末のキャンペーン期間
中です。このメールを5人の〇〇
ケータイの利用者に転送すると
次回の明細書の封筒に3000円
分のクオカードがもれなく同封さ
れます。また、メール代が20
00円無料になるサービスも実施
中です。
これからも宜しくお願いします。
担当者 〇〇〇〇

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、携帯電話事業者に確認すると、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入っていない場合は、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。

夏休みを迎える、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/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)

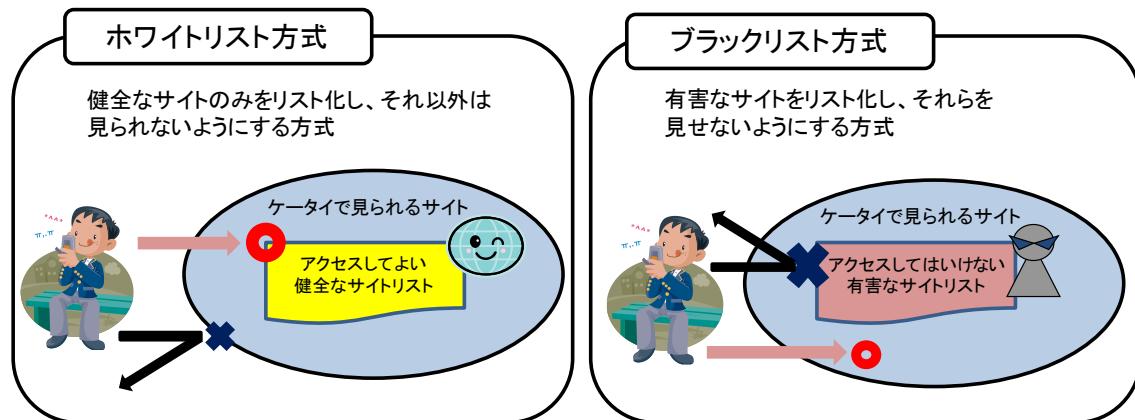
平成21年4月の青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の施行に伴い、保護者の方が不要と申し出ないかぎり、携帯電話の契約が「①携帯電話の契約が18歳未満の未成年者名義の場合、②携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が18歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務付けられています。

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「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つた。ついつい手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。手續に手数料が必要。」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。」といって、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を書いてある。

(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「サクラ」からの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け取ることのないよう、受信拒否やメールアドレスを変更することも有効です。