

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（光回線、ISP等）	1
2	問題のある勧誘・営業活動（携帯電話等）	4
3	契約内容に関するトラブル	6
4	MVNO サービスを利用する場合の留意点	8
5	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	10
6	海外利用の高額料金請求	13
7	迷惑メール・チェーンメール	15
8	違法・有害なサイトの閲覧	18
9	その他注意が必要な事例	20

※ 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（光回線、ISP等）

「現在加入している事業者を装った勧誘があり、契約させられた」、「マンション全体の回線設備が変更になるから契約の切替えが必要と事実と異なる案内をされた」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

事例1：現在加入している大手通信事業者からの電話と思い、インターネット・サービス・プロバイダ（以下「ISP」といいます。）と光回線の一体サービスで安くなると案内されて、有利なプラン変更かと思い契約を変更した。その後、現在加入している事業者に契約内容を問い合わせたところ、ISPも光回線も解約・変更されていることを教えられた。変更先の事業者は、大手事業者の光回線の卸売を利用したサービスを提供しているという。

事例2：マンション全体の回線設備が変更になると、管理組合の許可を得たかのような訪問勧誘があった。契約事業者の変更が必須かと思い契約したが、管理組合も承知しておらず、提供事業者の変更も必要なかった

（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。

電話のやりとりだけでも契約が成立（※）する事がありますので、注意しましょう。

（※）電話での契約成立は、適切な説明がされた上で、利用者から明確な申し込みの意思表示をあることが前提となります。

（1）慌てて契約しない

電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えています。口頭でも契約（申込み）は成立するため、サービスの内容が分からない場合、その場ですぐ返事をせずに、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、契約が成立したものと事業者が解釈し、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、はっきりとお断りの意思表示することが重要です。

なお、電気通信事業法により、電気通信事業者及び代理店は、利用者から、

再勧誘を拒否された場合には、再勧誘を行うことが禁止されていますので、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。

(3) 言われるままにパソコンの操作をしない

よくわからないまま、電話で事業者から言われたとおりにパソコンの操作をしてしまい、いつの間にか電気通信サービス提供者が変わってしまう、という事例が依然として多くあります。先方からの求めに応じてパソコンを操作した結果、本人でしか入手できない情報をもとにした契約手続きが完了してしまうことがありますので注意して下さい。

(4) 安易に個人情報を伝えない

契約する意思がない場合は、聞かれても個人情報を相手に伝えないことも大事です。個人情報をもとに、事業者が都合の良い解釈をして、手続きを進めてしまう事例もありますので、ご留意下さい。

※ 光サービスの「卸売」を利用したサービスについて

平成 27 年 2 月から NTT 東日本及び西日本（以下「NTT 東西」といいます。）が光回線サービス（FTTH サービス）の「卸売」を開始しました。この「卸売」の提供を受けて、多くの事業者が光回線サービスを利用者向けに提供できることとなりました。

光回線の卸売を利用したサービスについては、従来の工事等を伴う光回線サービスへの切替えとは異なり、「転用」という簡易な手続により、NTT 東西が提供する光回線サービスから他の事業者が提供する光回線サービスへの切替えが可能となります。手続が簡易であるが故に、事業者からの説明が十分でない場合でも、利用者が理解しないまま手続が完了してしまい意図しない結果となるおそれもありますので、特に以下の点に注意し、契約前にサービス内容や契約条件を十分に確認するようにして下さい。

① サービス提供者が NTT 東西から別の事業者に変更になります。ただし、オプションサービスは、サービスによっては、引き続き NTT 東西より提供されます。

※ オプションサービスの扱いは切替え先の事業者により異なりますので、詳細は事業者を確認してください。

② 現在利用している ISP に契約解除の申込みが必要なケースがあります。その場合、ISP サービスの契約解除料が発生する可能性があります。

③ サービスの切替えにより、メールアドレスが変更になることがあります。

④ サービスの切替えが完了後に、「やっぱり NTT 東西のサービスに戻りたい」、「やっぱり（更に）別の事業者のサービスがいい」となったとき、契約解除料や有料の工事が発生したり、電話番号が変わったりすることがあります。

※ 切替え完了後は、その切替え先の事業者と契約した状態となるため、NTT 東西に戻る場合も、(更に) 別の事業者に切り替える場合も、その契約を解約して、新たに別の契約を結ぶこととなります。

(5) 意図しない契約が成立してしまった場合

平成 28 年 5 月 21 日より施行された改正電気通信事業法により、同日以降の契約については、初期契約解除制度(※)が適用できる場合があります。対象となるサービスについては契約書面等に初期契約解除制度の適用について記載されていますので、交付された契約書面等をご覧ください。

なお、事業者の自主的措置として、工事前であれば契約のキャンセルを受け付けている場合もあるので、契約解除の方法を、事業者を確認してみてください。

(※) 初期契約解除制度とは、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする 8 日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者からの申し出により契約を解除できる制度です。

【参考】「光回線サービスの電話勧誘トラブルについての注意啓発について」

光回線サービスの電話勧誘トラブルが多く発生しています。総務省では、注意点をまとめて、パフレットを公表していますので、併せてご参考下さい。

(URL)

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/O2kiban08_04000274.html

2 問題のある勧誘・営業活動（携帯電話等）

「理解できないまま、契約になってしまった」、「契約時に確認措置の説明がなかった」等の相談が寄せられています。

事例1：認識力が少し低下している高齢者が、見慣れないタブレットを保有していた。家族が気がつき、詳細を確認したが、記憶が曖昧でどこを何を契約したかも分かっていなかった。保有していた書面から契約したショップがわかったので解約を申し出たら、違約金を請求された。

事例2：しばらく使ってみたが、電波状況が悪かったので解約を求めたが、違約金を請求された。後から確認措置という解約の制度があることが分かった。知っていたら、もっと早く解約を申し出ていた。

（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、契約する前に確認措置（※）を含む提供条件について説明することが義務付けられています。また、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者が適切に判断できるような説明を行わなければなりません（いわゆる適合性の原則）。

携帯電話が突然新しいものになったり、見慣れない通信機器を使い出した場合は、家族内で確認するとともに、そのような状況に至った経緯を確認し、その経緯等を理解していないようであれば、交付された書面を確認し、確認措置による解約の検討などについて、電気通信事業者や代理店等に相談願います。

（1）契約後であっても書面の内容をよく確認する

電気通信サービスの内容・料金のほか、初期契約解除又は確認措置など、個別の契約内容が記載された書面を交付することが義務づけられていますので、契約締結後によく確認をしましょう。初期契約解除や確認措置の呼び方は、事業者によって異なる場合がありますので留意が必要です。

（2）意図しない契約が成立してしまった場合

平成28年5月21日より施行された改正電気通信事業法により、同日以降の契約については、確認措置といった、スマホなどの端末も併せて契約解除が可能となる制度が適用できる場合があります。対象となるサービスについては契約書面等に確認措置の適用について記載されていますので、交付された契約書面等をご覧ください。

※「確認措置」について

初期契約解除制度では、電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの端末の契約までは解除されません。しかしながら、主要な移動通信サービスについては、初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用され、端末を含めて契約を解除できる場合があります。

ただし、確認措置は、端末に関する扱いのほか、初期契約解除と比べて、主に次の点が異なります。

- 初期契約解除制度は、理由にかかわらず契約解除ができますが、確認措置では、電波の状況が不十分と判明した場合や法令に基づく説明が不足していることが分かった場合に限り、契約解除できます。
- 初期契約解除は利用者から書面を郵送等して行いますが、確認措置では、契約書面に記載された事業者が定める手順に沿って、電波状況が不十分であることや説明不足等の問題があったと考えられること等を事業者側にまず申し出て、対応を求めることとなります。

3 契約内容に関するトラブル

「期間拘束契約が自動更新されていた」、「プランが成立する条件を、よく理解していなかった」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：携帯電話サービスを契約して5年になる。今回、MNP（番号ポータビリティ）で他社に乗り換えようと思ったが2年縛りが自動更新されており違約金がかかると言う。最初の2年間の縛りについては機器も新しいことから理解できるが、その後、端末をそのまま使っているのに縛りを更にかけてくるのが納得できない。

事例2：キャッシュバックがあると聞いて契約した。キャッシュバックを受けるためには一年後に自分から申し込むことになっているが、手続きを忘れてキャッシュバックを受けられなかった。

事例3：電話をいくらかけても料金は無料という説明を受けて契約した。しかし、一部対象外の番号があるらしく、後日、通話料の請求があった。

(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、契約する前に重要事項を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、料金その他の支払いが必要になる経費、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掛けましょう。

なお、契約書面の紙交付を希望する場合は、契約の際にその旨を申し伝えてください。

(1) 契約内容を事前によく確認する

電気通信サービスの内容・料金については、説明事項を記載した書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則とされていますので、契約締結時によく確認をしましょう。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、電気通信サービスの契約期間の途中で契約を解除すると違約金が発生したり、割引が無効になったり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納得した上で、選択しましょう。

(3) 割引等の条件を確認する

料金割引などについて目を引く宣伝があっても、割引の適用に条件があり、条件については分かり難く書かれている場合があります。条件が合わないキャンペーン等の割引などを受けられずに契約となってしまう場合もあるので、契約時によく確認しておくことが大事です。

(4) オプション等の無料契約期間を確認する

割引の条件として、オプションの契約を求められる場合があります。一般的には無料契約期間が設定されていて、その期間中に自らが解約手続きを行わなければならないことが多いようです。無料契約期間中に手続きを忘れて、料金を請求される事例がありますので、継続的に利用する意思がない場合は、無料の期間を確認し、期間中に解約の手続きを行うことが必要です。

※期間拘束・自動更新付契約について

電気通信サービスの契約は、通常、①期間拘束のないプランと、②一定期間の継続利用を条件に基本料等が割引される期間拘束のあるプランの2通りが用意されています。例えば、大手携帯電話事業者3社においては、「②期間拘束のあるプラン」は、一般的には、

- ・拘束期間は2年間で、違約金なく解約が可能な期間は2年間の契約満了後の2ヶ月間
- ・その後は自動で契約が更新され、再び2年間の期間拘束が始まる
- ・拘束期間中に解約した場合は、違約金の支払いを求められる（端末を割賦払いで購入し、その残債がある場合は、残りの端末代金の支払も求められる。）

となっており、これがトラブルの原因となっていることがあります。

電気通信サービスの内容・料金については、原則として書面を交付して説明することとされており、解約期間の制限や違約金の支払いに関しても説明義務がありますので、契約締結前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。

さらに、大手携帯電話事業者3社は、期間拘束・自動更新付契約において違約金を支払うことなく解約できる期間（更新月）が近づいた時点で、利用者にもその旨のメール通知を行っています。「知らないうちに更新月が経過していた」ということがないように、このような通知に十分注意しておきましょう。

4 MVNO サービスを利用する場合の留意点

「思ったより速度が遅い。」「問い合わせの電話が通じない。」等の相談が寄せられています。

事例1：大手携帯事業者と、エリアも品質も同等であるとの説明を聞いて契約をしたが、実際に使用してみると、エリアはともかく速度が極端に遅い。

事例2：開通のための設定が分からないため問い合わせたのだが、電話が混み合っていて通じない。ようやく通じて説明を受けたが、設定の方法がわかりにくく、なかなか開通に至らなかった。

事例3：所有するスマホに量販店で購入した MVNO サービスの SIM カードを入れて利用しようとしたが、ネットに接続できなかった。

最近、いわゆる「格安スマホ」等と呼ばれる MVNO（仮想移動通信事業者）が提供する携帯電話サービス等の利用者が増えてきています。MVNO は、自らは電波の割当てを受けず、電波を割当てられた大手携帯電話事業者からネットワークを借りて独自の通信サービスを利用者に提供しており、ネットワークを貸し出している大手携帯電話事業者のサービスに比べ、比較的安価であるものの、同様のサービス内容とはならないことがあるようです。

(1) 契約前に端末の設定方法などを確認する

MVNO の SIM カード（※）を単体で購入する場合、自分で準備した端末について、事業者が動作確認済みとしているか、いわゆる SIM ロックが解除されているか、SIM カードのサイズは端末に適合しているかなどを、あらかじめ確認しておくことが重要です。なお、開通の設定も自分で行わなければならないことがあるために、使用するまでに手間取る場合もあります。また、SIM カードとセットで端末を購入できる場合もありますが、その場合でもデータ移行等の手続きは利用者自らが行わなければならないことが多いので注意が必要です。

(2) 問い合わせ窓口の確認

MVNO が設置する問い合わせ窓口は、今のところ電話かメールが中心となっています。実店舗を設置する事業者は限られており、また、その店舗の数も大手携帯電話事業者と比べて多くはないのが実情です。

(3) サポート内容の確認

サポート内容は、大手の携帯電話事業者と異なることが多いため、契約方法や解除の場合の方法、端末故障時のとりあつかいなどを、事前に確認しておきましょう。

MVNO が提供するサービスは、低廉な料金をアピールすることが多い反面、大手の携帯電話事業者ほどのサポートが得られないことがあります。料金だけではなく、品質を含めたサービス体制・内容やトラブルがあった際のサポート内容を十分に確認し、自分にあった事業者を選択し契約することが大切です。

※ 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。

【参考】一般社団法人テレコムサービス協会では、MVNO サービスの利用にあたっての注意喚起等をまとめて、利用者に周知していますのご参考ください。

(URL) <http://www.telesa.or.jp/information/news/topics/6432>

5 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

「サイトのサービスに係る操作の間違いが原因となったトラブル」、「サイトを閲覧しているだけのつもりが会員登録されていた」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：無料と思いスマホでサイトを見ていたら、料金請求画面が現れた。表示されている電話番号に電話をしたら、数十万円もの高額な年会費を払えと言われた。

事例2：「有料動画料金が未納になっているので連絡が欲しい。連絡がない場合は法的措置をとる。」という内容のショートメールが携帯電話に届いた。動画を見た記憶はないが、法的措置が怖い。電話した方が良いのであろうか。

(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、子ども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、保護者にすぐ連絡するよう、家族内で話し合っ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支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) 不審な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、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・架空請求の事例があります。

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に加えて、通話やカメラの機能がアプリケーションによって制御され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の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不審な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、あわ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。（<https://www.ipa.go.jp/security/restore/>）

(8) 場合によっては警察署に相談する

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よう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。

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」、「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。

事例3：海外を旅行中の子どもより、携帯電話を紛失したと連絡があった。どのように対処したら良いか。

(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、日本で契約した携帯電話（3G・LTE）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、日本と同様の使い方をすると、高額な通話料・パケット通信料金・SMS通信料等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、国際通話の料金が掛かります。

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を確認するなど十分注意してください。

(2) 携帯電話やSIMカードの盗難にあったときは、速やかに携帯電話事業者や現地の警察に連絡する

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

7 迷惑メール・チェーンメール

「オンラインゲームサービスの登録が広告宣伝メールの登録にもなっていた」、「指定受信拒否の設定をしても迷惑メールが届く」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：携帯電話のゲームを利用するためにアドレスを登録したら、迷惑メールが届くようになった。

事例2：迷惑メールフィルターを利用しているが、大手の宅配業者を装ったメールが届いた。メール本文に記載のURLをクリックしたところ、全く関係のないサイトに誘導された。

(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@OOO.ne.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。

なお、「ドメイン指定受信機能」を活用しても迷惑メールが届く場合は、あらかじめ登録したメールアドレス以外からの受信を拒否する「メールアドレス指定受信機能」などの機能を活用する対策が有効ですが、この場合、登録したメールアドレス以外からのメールがすべて届かなくなるといったデメリットがあることを理解しておく必要があります。

- (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) 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) 不審な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、不審な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怪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

一般社団法人日本データ通信協会が運営する「迷惑メール相談センター」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」
<https://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) : <https://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.soumu.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 : https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/if/

au (KDDI) : <https://www.au.com/support/inquiry/mobile/mail/>

ソフトバンク : <https://www.softbank.jp/mobile/support/antispam/report/>

※ 上記 URL を参照下さい。

(8) メールアドレスの管理を厳重にする

自身のメールアドレスのパスワードなどが他人に知られると、悪用されてしまう危険性があります。管理を厳重にして、定期的にパスワードを変更しましょう。

8 違法・有害なサイトの閲覧

「フィルタリングの設定」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：子どもにスマートフォンを持たせることになったが、有料サイトや、成人向けサービスにアクセスしてしまわないか心配である。どのようなことに気を付ければ良いか。

事例2：子どものために、スマートフォンを契約した。フィルタリングサービスへの加入をお願いしたところ、対応した人がよく分かっていないために設定できているか不安。

(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。

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。

インターネットを通じたトラブルから子どもを守るためにも、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。

(2) フィルタリングサービスの設定状況を確認する

保護者がフィルタリングサービスを申し込んでいても、子ども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。定期的に、設定の状況を確認されることをお勧めします。なお、それぞれのお子さんやご家庭にあったフィルタリングになるよう、フィルタリング設定のカスタマイズ機能の活用もご検討下さい。

(大手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 <https://www.nttdocomo.co.jp/service/filtering/index.html>

KDDI <http://www.au.kddi.com/mobile/service/smartphone/safety/anshin-access/>

ソフトバンク http://www.softbank.jp/corp/csr/internet/instance_01/

ワイモバイル <http://www.ymobile.jp/service/filtering/>

※ MVNO については、契約している事業者にご確認下さい。

【参考】

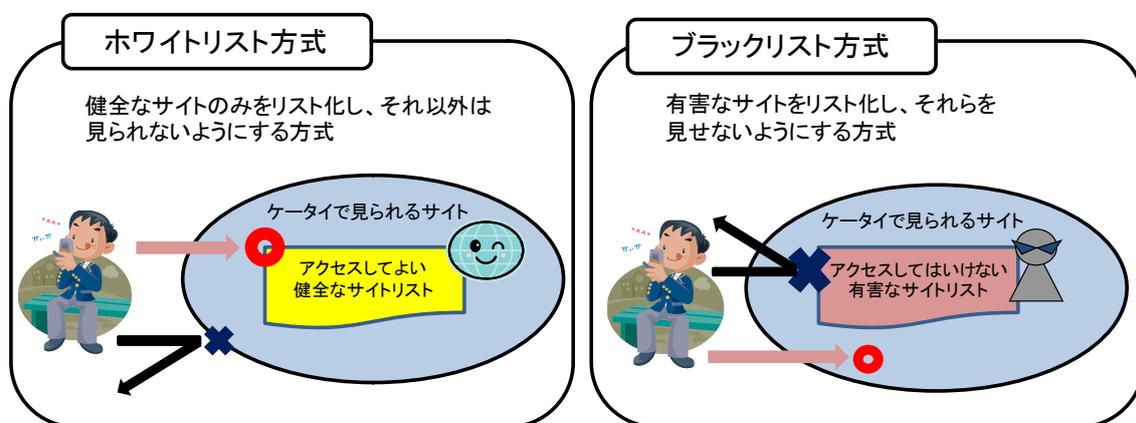
「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が平成 21 年 4 月に施行されたことに伴い、保護者の方が不要と申し出ない限り、「①携帯電話の契約が 18 歳未満の青少年名義の場合、②携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が 18 歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務付けられています。

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



9 その他注意が必要な事例

「荷受け代行アルバイトに関するトラブル」の相談が寄せられています。

（相談事例）

荷物を持ち主の代理として受け取って、その荷物を転送するだけで一回あたり数千円の報酬をもらえるアルバイトの募集情報を、SNS から入手。小遣い稼ぎのつもりで応募し、手続きのために、住所・氏名と身分証明書の写しを提出した。

何度か荷物の転送を行い報酬を受け取ったが、後日、複数の携帯電話事業者からの請求が始まった。全く身に覚えがなかったが、事業者に問い合わせると、身分証明書を確認の上で契約になっており証明書の住所に端末を送付しているとのこと。どうやらアルバイト先の業者が自分名義で携帯電話を契約して、商品だけを持って行ったらしい。

（対処法）

最近では、コンビニ等でも気軽に荷物を受け取れるようになっており、通常は他人に荷物の受け取り代行を依頼する必要はありません。アルバイトの雇用手続きの名目で身分証明書を入手し、携帯電話などをアルバイトの名義で契約し不正に入手することが目的です。その利用料金や携帯電話端末の代金などは名義人に請求され、支払いの義務が発生することがあります。

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ことも多くあります。

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。