

## 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・架空請求等	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

※ 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騙る勧誘があり、契約させられた」、「初期契約解除を適用しようとしたが、適用されなかった」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を騙り、光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けた。先方の指示に従ってPCで転用承諾番号<sup>1</sup>というものを発行して伝えた。後日、利用していたオプションサービスが利用できなくなり、現在加入している事業者を確認したところ、ISPも光回線も解約・変更されていることを教えられた。勝手にオプションがつけられており、料金もこれまでよりも高くなった。

事例2：代理店から電話で、3年契約にすれば現在よりも光回線の利用料金が1,000円程安くなると言われ申し込んだ。翌日、利用料金があまり変わらないことに気づき、解約したい旨を代理店に伝えたところ、そのような理由では解約できないと言われた。

### （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、その場ですぐに契約（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<sup>2</sup>することがありますので、注意しましょう。

#### （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、手続を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、電気通信事業者や代理店は、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。

<sup>1</sup> 転用承諾番号とは、転用（P.2 コラム参照）の手続を行う際に必要となる番号で、NTT 東日本・西日本から電話又はホームページを通じて取得できます。転用承諾番号を勧誘相手に伝えると、NTT 東日本・西日本の光回線サービスが解約となり、他の事業者の光回線サービスに簡単に切り替わることがあります。

<sup>2</sup> 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込みの意思表示があることが前提となります。

(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、手続を進めてしまう事例もありますので、ご留意下さい。

※ 光回線サービスの「卸売」を利用したサービスについて

NTT 東日本及び西日本（以下「NTT 東西」といいます。）が提供する光回線サービス（FTTH サービス）の「卸売」を利用して、携帯電話事業者、プロバイダー等多くの事業者が光回線サービスを自らのサービスとして利用者向けに提供しています。

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の切替とは異なり、「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。

※ 切替完了後は、その切替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 日に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<sup>3</sup>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。

【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ンフレットを公表していますので、併せてご参照下さい。

(URL)

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/O2kiban08\\_04000274.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/O2kiban08_04000274.html)

---

<sup>3</sup> 初期契約解除とは、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。

## 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。

### （相談事例）

事例1：スマートフォンが充電できなくなったためショップを訪れたところ、機種変更を勧められ応じた。その際、タブレットも契約すると安くなると言われ併せて契約したほか、無料と言われSDカードを受け取った。後日請求を確認したところ、タブレットは毎月基本料金が2,000円必要であるほか、SDカードは30,000円であることがわかった。

事例2：高齢者がガラケーを機種変更するためショップを訪れたところ、店員から新規契約を勧められ契約。その際、旧回線は解約されておらず、2回線の契約となっていた。2年後、他社に乗り換えるためにショップを訪れた際、初めて2回線分の料金を支払い続けていたことに気づいた。

事例3：スマートフォンを新規契約するためショップを訪れたところ、基本料金が1,000円安くなると言われて契約。契約時のタブレット画面での説明の際、画面へのチェックは全て店員が実施。契約書面を求めたが提示されなかったため、基本料金がいくらであるかわからなかった。また、確認措置についての説明もなかった。

後日、他のショップで確認したところ、基本料金が高くなることが判明したため、確認措置を適用して解約手続を行ったが、違約金、事務手数料を請求された。

### （対処法）

電気通信サービスの契約内容等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、高齢者等の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）。

高齢の家族等が、携帯電話を突然新しくしたり、見慣れない通信機器を使い出したりした場合は、家庭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等について、電気通信事業者や代理店に相談願います。

#### （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、確認措置等、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付けられていますので、契約締結後によく確認しましょう。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る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 日に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。

なお、これまで MVNO（仮想移動通信事業者）が提供する携帯電話サービス等（いわゆる「格安スマホ」）のうち、音声サービスは初期契約解除、確認措置の適用対象ではありませんでしたが、平成 30 年 10 月 1 日に施行された改正電気通信事業法施行規則により、同日以降の契約については、初期契約解除又は確認措置が適用できる場合があります。

※ 「確認措置」について

利用者が契約した電気通信サービスに付随して購入したスマートフォン等の端末の契約も解除できる制度です（初期契約解除の場合は、電気通信サービスの契約のみ解除することができ、端末の契約を併せて解除することはできません。）。

総務大臣による確認措置の認定を受けた電気通信事業者の電気通信サービスについては、初期契約解除に代わり確認措置が適用されます。

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等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を事業者側にまず申し出て、対応を求めることになります。

【参考】 確認措置が適用される電気通信事業者と電気通信サービス  
(URL)

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm)

### 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：家電量販店でPCを購入する際、2年間、インターネット契約を締結することでPC代金が割り引かれると言われ契約。既にPCは使っていないが、PC購入から6年以上経過した今もインターネットの費用を請求されている。家電量販店に聞いたら、更新月でしか解約できないと言われた。

事例2：キャッシュバックがあると聞いて契約。キャッシュバックを受けるためには自分から申し込むことになっていたが、既に申込み期限を過ぎており、受け取ることができなかった。

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等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。

また、電気通信事業者は、電気通信サービスの契約が成立したときは、遅滞なく利用者に対して契約書面を交付することが義務付けられています（紙媒体による物理的な契約書面の交付に代えて、利用者から明示的承諾を得た場合は、電子交付も認められています。）。交付された契約書面をよく確認するようにしましょう。

#### (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

料金割引等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。条件が合わないとキャンペーン等の割引等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金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

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。

なお、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通知を行うことが義務付けられています。「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つながりにくい」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：快適な速度で利用できると言われ契約したが、時間帯によっては通信速度が遅く、利用できなかった。

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いが、店舗もなく、また電話も混み合っていてつながりにくく、なかなか開通に至らなかった。

事例3：所有するスマートフォン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。

### (対処法)

MVNO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等を確認する

MVNO の SIM カード<sup>4</sup>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<sup>5</sup>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。

#### (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、端末故障時の取扱い等を、事前に確認しておきましょう。

<sup>4</sup> SIM カード (Subscriber Identity Module) とは、携帯電話事業者が発行する契約者情報 (電話番号、加入者識別番号等) を記録した IC カードのことです。

<sup>5</sup> SIM ロックとは、特定の SIM が差し込まれた場合にのみ動作するように設定された端末上の制限のことです。

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。

【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。

(URL)

[https://www.telesa.or.jp/committee/mvno\\_new/rel20180601\\_01](https://www.telesa.or.jp/committee/mvno_new/rel20180601_01)

## 5 利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求等

「ホームページを見ていたら高額な料金を請求された」、「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：無料と思いスマートフォンでホームページを見ていたら、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、家庭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

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や年齢認証のポ

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等（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、提供者等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等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、その後は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/anshin/1click.html>）

(8) 場合によっては警察に相談する

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」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：海外旅行の際、現地ではスマートフォンを一切使用しなかったにもかかわらず、帰国後、高額な通信料金を請求された。

事例2：海外でのパケット通信料金定額サービスに加入し海外でスマートフォンを使用。帰国後、請求額が高額であったため通信事業者を確認したところ、定額サービス適用外の国で使用したことが原因と言われた。

事例3：国内クルーズに参加。後日、海外で通信したとして、高額な通信料金を請求された。

### (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、日本で契約した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のパケット通信料金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、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、高額の利用料金が請求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、携帯電話の紛失・盗難にあったときのために、事前に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

「ホームページでメールアドレスを登録したら、迷惑メールが届くようになった」、「届いたメールに記載の 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」等の相談が寄せられています。

### (相談事例)

事例1：ホームページでメール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：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。その後、迷惑メールが多数届く。

### (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、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@○○○.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」等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」を提供している場合があります。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・画像等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、料金請求等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

一般財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](mailto:meiwaku@dekyo.or.jp)

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

NTTドコモ：[https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam\\_mail/if/](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) メールアドレスのパスワード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。厳重に管理し、推測されにくいパスワードを設定しましょう。

## 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。

(過去の相談事例)

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。従来のネットワーク型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/](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】

従来から「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」(平成 20 年法律第 79 号)に基づき、携帯電話事業者に対して、契約者又は端末の使用者が青少年(18 歳未満)の場合、保護者が利用しない旨を申し出た場合を除き、フィルタリングサービスの利用を条件として、通信サービスを提供することが義務付けられていましたが、同法が改正(平成 30 年 2 月改正法施行)されたことに伴い、携帯電話事業者及び代理店に対して、新規・変更契約時に、次のような義務が新たに設けられました。

