

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、プロバイダ等）	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、プロバイダ等）

「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電気通信事業者を騙り、「転用承諾番号の手続をすると料金が安くなる」と電話勧誘を受け、手続を行った。その後、請求額が高くなったことに気づき、事業者に問い合わせたところ、光回線とプロバイダが他の事業者に変更されていることが分かった。

事例2：代理店から電話勧誘を受け契約。利用料金が電話勧誘時に説明されたものより2,000円程高かったため、事業者に連絡し初期契約解除を適用しようとしたが、契約書面到着から8日以内でなければ適用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¹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などするほか、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を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。

（3）言われるままにパソコンの操作をしない

よく分からないまま、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

¹ 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。

りますので注意してください。

(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、ご留意ください。

(5) 意図しない契約が成立してしまった場合

電気通信事業法の規定により、平成 28 年 5 月 21 日以降の契約については、初期契約解除²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、併せてご参照ください。

(URL)

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/02kiban08_04000274.html

※ 自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止について

改正電気通信事業法が令和元年 10 月 1 日に施行され、電気通信事業者及び販売代理店は、電気通信サービスの勧誘に先立って、①「自己の氏名又は名称」、②「勧誘である旨」を告げる必要があります。また、販売代理店は、①、②に加えて③「当該勧誘に係る電気通信サービスを提供する電気通信事業者の氏名又は名称」も告げる必要があります。

<不適切な例>

現在加入している大手電気通信事業者以外の事業者が、光回線サービスの契約の締結を行うことが勧誘目的であるにもかかわらず、自己の名称等又は勧誘である旨を告げる前に「(大手通信事業者のサービス)をご利用いただきありがとうございます。」「(大手通信事業者のサービス)でお世話になっております。」など、相手方を誤認させるような挨拶を行うこと。

² 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（例外的に、移動通信の場合でサービスの提供開始日の方が遅いときは、その提供開始日を初日とする 8 日）が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。

※ 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ください。

- 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 現在利用しているプロバイダに契約解除の申込みが必要な場合があります。その場合、契約解除料が発生する可能性があります。
- ③ プロバイダが変わることにより、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、「NTT 東西のサービスに戻りたい」、「（更に）別の事業者のサービスがいい」となったとき、契約解除料が発生することがあります。

※ 切替完了後は、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。このような場合、これまでには工事が必要となったり、電話番号が変わったりすることがありましたが、令和元年 7 月 1 日から「事業者変更」という手続が始まり、原則として工事不要で、電話番号が変わることなく事業者を切り替えることが可能となりました。

2 問題のある勧誘・営業活動（携帯電話等）

「光回線を契約しなければ、スマートフォンを契約できないとされた」、「高齢者がよく分からずオプションを契約させられていた」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

事例1：高齢者が、携帯電話が故障したためキャリアショップを訪問したところ、スマートフォンを勧められ契約。さらに、「タブレットを契約し、クレジットカードに入会すれば安くなる」と言われ、よく分からないまま契約したところ、利用料金が1,900円から7,000円となってしまった。

事例2：固定電話のみを利用していた高齢者がキャリアショップを訪問し、スマートフォンの契約について相談したところ、固定電話を光回線に変更しなければスマートフォンを契約できないと言われ、光回線も契約させられた。

事例3：高齢の親族から、スマートフォンの利用料金が高いと相談があり調べたところ、オプションがいくつも付いていることが分かった。契約時に3ヶ月間無料と言われ契約したものらしい。また、不必要な大容量のデータ通信プランで契約されており、契約したショップで内容確認の上、解約、変更した結果、6,000円超だった利用料金が3,000円程度になった。

（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しましょう。

（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

電気通信事業法の規定により、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

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」、「キャッシュバックが提供され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1：2年縛りで月額500円ほど割引になるプランを契約した。その契約が、2年後に何の連絡もなく更新されていることに気づいた。月額利用料も値上がりしていた。解約を申し出たら、違約金が必要と言われた。

事例2：携帯電話を2年間の期間拘束で契約し、キャッシュバックを受けた。11ヶ月後に解約したところ、違約金を請求されたほか、契約から1年が経過していないため、キャッシュバックを返金するよう言われた。

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携帯電話を契約。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。

令和元年10月1日に施行された改正電気通信事業法により、一部を除く移動通信サービスについては、

- ・ 「②期間拘束のあるプラン」の契約期間の上限は2年
- ・ 「②期間拘束のあるプラン」を途中で解約する場合の違約金の額の上限は1,000円（税抜）
- ・ 「①期間拘束のないプラン」と「②期間拘束のあるプラン」の料金の差額の上限は170円（税抜）
- ・ 自動更新を伴う「②期間拘束のあるプラン」を契約する場合は、契約期間満了時に、期間拘束のあるプランで契約を更新するかどうかを利用者が選択できること等を条件とする

こと等が主要な電気通信事業者に義務づけられました。

光回線サービス等については、これらの義務はありません。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」、「通話定額オプションを契約していたが、アプリを利用して通話しなかったため、高額な通話料金を請求された」等の相談が寄せられています。

(相談事例)

事例1：速度制限のないプランを契約したが、速度が遅く、動画を見ることができなかった。

事例2：通話定額オプションを契約した上で通話していたが、高額な通話料金を請求された。事業者にお問い合わせしたところ、アプリを利用して通話する必要があると言われた。HPには記載があったが分かりにくい。

事例3：MNP 予約番号の発行を依頼したところ、発行まで1週間かかると言われた。

(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³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⁴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

³ 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。

⁴ SIMロックとは、特定のSIMカードが差し込まれた場合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。

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。

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た上で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/mvno-checkpoint>

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

「大手携帯電話事業者を装う詐欺サイトに誘導され ID、パスワードを入力したら、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：着信したメールに記載されていた URL をタップしたら大手携帯電話事業者を装う詐欺サイトに誘導され、ID、パスワードを入力したところ、ゲームの利用料金として 15 万円を請求された。

事例2：スマートフォンを操作中、誤ってアダルトサイトに入り登録されてしまった。画面にあったボタンをタップしただけで、申込みはしていない。画面上にあった「サポートセンター」の電話番号に電話したら「30 万円払ってください」と言われた。

(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、慌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) 慌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、更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、慌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

「海外渡航先では携帯電話を利用しなかったが、高額な通信料金を請求された」、「海外で端末を紛失し、帰国後、高額な通信料金を請求された」等の相談が寄せられています。

（相談事例）

事例1：海外旅行の際、現地では通話やインターネットを利用していなかったが、帰国後数万円の通信料金を請求された。

事例2：海外で端末を紛失。気付いてから利用停止の連絡をするまで15時間ほど経過していた。帰国後、ショップでスマートフォンを購入しようとしたところ、海外での通話料金が30万円ほどあり、支払わないと契約できないと言われた。

（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な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カードの盗難に遭ったときは、速やかに携帯電話事業者や現地の警察に連絡する

盗難に遭った携帯電話が第三者に利用され、高額の利用料金を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・盗難に遭ったときのために、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

「迷惑メールに返信したら、大量の迷惑メールが届くようになった」、「大手宅配業者を装ったメールに記載の 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：届いた迷惑メールに対して警察に連絡すると返信したところ、毎日200件近く迷惑メールが届くようになった。

事例2：大手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@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」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全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（広告宣伝メールに限りません。）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/

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
よう。

8 違法・有害なサイトの閲覧

「フィルタリングの設定方法が分からない」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

携帯電話事業者等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、子ども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、携帯電話事業者等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ください。

(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 <https://www.au.com/mobile/service/anshin-filter/>

ソフトバンク <https://www.softbank.jp/corp/csr/responsibility/safety/efforts/>

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

※ その他の携帯電話事業者については、契約している事業者にご確認ください。

【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。

