



最近のインターネットトラブルとその仕組み



市消費生活センターには、さまざまなインターネット（以下ネット）でのトラブルに関する相談が寄せられています。生活に不可欠となりつつあるネットを安心・安全に利用していくため、今回はSMS（ショートメッセージサービス）やアダルトサイトにおけるネットトラブルに関する相談を中心に、相談事例や架空請求の仕組みなどを紹介します。

相談事例紹介

相談の中で多くを占めているのが、スマートフォンなどでのSMSによるトラブルを含むネットトラブルに関する相談です。SMSに関する相談が多い一方で、家族などには相談のしづらいアダルトサイトに関する相談も寄せられています。

※スマートフォン…パソコンに近い性質を持った携帯電話の総称。iPhoneを含まない場合もあるが、ここではiPhoneもスマートフォンに含める

相談事例（SMS）

未納料金が発生しています。本日ご連絡がない場合、法的手続きに移行します。

いつも利用している大手通信販売事業者の名称と電話番号が書かれたSMSが届いた。記載されていた内容や電話番号に心当たりはないが、連絡した方がよいだろうか。

●解説

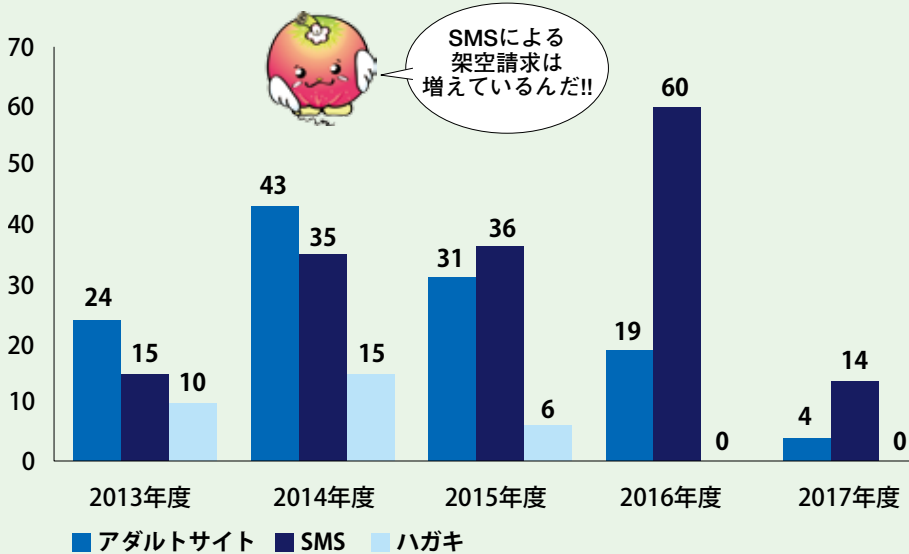
法的措置を取ると書かれた内容をSMSで送り、消費者を不安にさせ、SMSに記載されている番号に電話をかけさせる手口です。電話をしようと言葉巧みに支払いを促してきます。

★対策

請求に心当たりがなければ、絶対に連絡せず無視しましょう。

市消費生活センターへの相談件数

SMS、アダルトサイト、ハガキに関する年度別相談件数（2017年度は8月21日現在）は、以下のグラフのとおりです。アダルトサイトおよびハガキによる架空請求は2014年度をピークに減少傾向にある一方でSMSメールによる架空請求は2013年度以降増加傾向にあります。



相談事例（アダルトサイト）

- スマートフォンで検索していたら有料アダルトサイトに登録完了と表示された。画面に表示されていた連絡先に連絡をしてしまったがどのように対処したらよいか
- パソコンでアダルトサイトに接続すると、料金請求画面が表示された。業者からは支払義務があると言われたが納得できない。請求画面が消えない

●解説

パソコンやスマートフォンでアダルトサイトにアクセスし、画面をクリックすると、突然登録完了画面が表示され、利用料金を請求されます。場合によっては、請求画面が消えなくなります。

★対策

不当な請求は無視しましょう。画面が消えないときは、パソコンの場合はシステムの復元、スマートフォンの場合はブラウザの閲覧履歴の削除を試みましょう。詳細は「独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）」*のホームページを参考にしてください。怪しいサイトは利用しないようにしましょう。

※独立行政法人情報処理推進機構（IPA）…経済産業省所管の独立行政法人。コンピュータウイルスやセキュリティに関する調査・情報提供を行っています

架空請求の手口(画面例)

- 有料動画閲覧履歴があるため、本日に当該センターまでご連絡いただけない場合は、法的措置へ移ることとなります。
- 〇〇〇相談窓口
0120-〇〇〇-〇〇〇

- 「もしかしたらあのサイト？」と思わせるため、具体的なサイト名はない
- 連絡することで電話番号などの個人情報を知られてしまう上、料金請求をされる
- 裁判などをチラつかせて威迫している
- 差出人に書いてある弁護士名、事業者名、担当者名は架空のものがほとんどである

だまされやすさ心理チェック

当てはまる項目にチェックしてください

- Q1 詐欺には絶対に遭わない自信がある
- Q2 どんな人にも礼儀正しくふるまう
- Q3 まわりに他人をだます人はあまりいないと思う
- Q4 知人から良いと進められると断れない
- Q5 見栄や外聞を気にして言えなくなることがある
- Q6 著名人や肩書のある人の話はい信じてしまう
- Q7 家族にも恥はさせない
- Q8 しっかり者だと思われたい
- Q9 高価な買い物でも自分ひとりで決める

チェックが多いほど、消費者トラブルに遭う危険度が高くなります

Q1、Q2、Q3にチェックを付けた人…詐欺被害は他人事で、自分だけは大丈夫だと思っているようです。常に謙虚な気持ちで、自分の判断を疑う心構えを持ちましょう

Q4、Q5、Q6にチェックを付けた人…詐欺師に付け込まれやすいようです。相手の話に乗せられないよう、きっぱりと断る練習をしておきましょう

Q7、Q8、Q9にチェックを付けた人…人に相談するのが苦手なようです。日頃から気兼ねなく相談できる人を見つけておきましょう。公的な相談窓口の連絡先も確認しておきましょう

それぞれの警戒レベルは、チェック1つで「少し」危険、チェック2つで「かなり」危険、チェック3つで「とても」危険

出典：独立行政法人国民生活センター「暮らしのご用心」

教えて! コーナー

- Q** 知らない相手から急にSMSが届きました。なんで私の電話番号を知っているの？
- A** 架空請求を送っている業者が無作為に11ケタの数字を並べて一斉送信しており、その中にあなたの携帯電話と同じ数字が入っていたものと思われます。心当たりが無ければ、無視しましょう
- Q** 携帯電話の番号でメールが送られてきたということは、私の住所や名前まで知られてしまっているのでは？
- A** 携帯電話の番号でメールが送られてきただけでは、住所や名前まではわかっていません。今後メールが届かないようにするため、受信拒否設定をすることをお勧めします
- Q** 法的措置を取ると書かれた内容のSMSが送られてきたが、本当に法的措置を取られるの？
- A** 法的措置が取られる場合は、裁判所から「特別送達」と記載された封書で通知が届きます。SMSが送られてきただけでは、住所や名前を知られているわけではないので、法的措置を取られることはありません

裁判所から通知が届いたら!

裁判所から通知が来たときは、次の4点を確認しましょう。

- ① 「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で送付されたか
- ② 郵便配達担当者から直接手渡されたか
- ③ 「特別送達」を受け取る際に、署名や押印をしたか
- ④ 裁判所で付した「支払督促」や「訴状の呼出状」の「事件番号」・「事件名」が記載されているか

上記の特徴がない場合は、裁判所の名をかたった通知である可能性が高いので、無視しましょう。本物か分からないときは発送元の裁判所に確認しましょう。このとき連絡先が本当の裁判所であるか電話帳やホームページで確認しましょう。

本当に裁判所から届いた「特別送達」の通知であれば、身に覚えのない請求であっても、当事者が自ら裁判所に対してその旨を主張しなければなりません。そのため、督促手続に対しては「督促異議の申し立て」、訴訟に対しては「答弁書」を提出する必要があります。困った時は消費生活センターに相談しましょう。

城陽市消費生活展

「楽しく学ぼう消費生活」
～最新の事例から安心・安全な生活のコツを学ぼう～

● 城陽市消費生活センター

「消費生活クイズラリー（インターネットトラブルなど）、消費生活に関するパネル展示（契約やインターネットのトラブルなど）、アンケートなど」

● 農林水産省近畿農政局 京都支局

「食に関する啓発パンフレット配付、クイズ・ゲームなど」

● 製品評価技術基盤機構 [NITE (ナイト)]

「事故品展示、パネル展示、パンフレット配付など」

● 公益社団法人 消費者関連専門家会など [ACAP (エイキャップ)]

「お客様の声を生かした製品展示など」

11月3日(祝)10:00~16:00
(文化パーク城陽西館3階会議室)
JOYO産業まつりと同時開催

アンケートにお答えいただいた人には粗品をプレゼント!!

