

携帯電話やパソコンなどの利用に伴って 生じやすい消費者トラブルにご注意!

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町2丁目1番地
横須賀市立総合福祉会館2階
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

携帯電話やスマートフォン、パソコンなどを利用した、メールやSNS（ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス）、インターネットなどの普及によって、簡単に友人同士で連絡が取れたり、様々な情報を入手できたり、家に居ながら買い物や送金ができるなど、私たちの生活はとても便利になってきました。

しかし、その一方で、その利便性を逆手に取り、メールやSNS、ホームページなどの中に、巧妙な細工や仕掛けがされるなど、気が付かないうちにトラブルに巻き込まれるケースが増えています。

今回は、携帯電話・スマートフォン・パソコンなどの利用に伴って生じやすい、消費者トラブルについてご紹介します。

1. アダルトサイトなどの ワンクリック請求

事例

パソコンで、無料アダルトサイトの動画を検索し、閲覧しようとしたら、「18歳以上ですか」という年齢確認があったので、「はい」をクリックしたところ、「ご登録ありがとうございました」、「3日以内に9万8千円を支払うように」という請求画面が表示された。

このような請求に対しては支払わなければならないのか。

また、驚いてパソコンを何回も閉じたり、再起動させても請求画面が一向に消えない。

張り付いてしまった画面はどのように消したらよいのか。



アドバイス

このようなワンクリック請求は、直接アダルトサイトを閲覧した場合だけではなく、芸能情報サイト、ゲームサイト、占いサイトなどの閲覧からアダルトサイトに誘導されて、請求される場合もありますので、注意しましょう。

そもそも契約とは、当事者双方の合意で成立するものであるため、「無料」と思い込んだ契約で請求が来た場合には、当事者間に意思の合致がなく、契約が成立していると言えない場合がほとんどですから、請求された料金を支払う必要はありません。

また、インターネットを利用した契約では、電子消費者契約法において、事業者が確認画面などの措置を講じていない場合は、契約の無効を主張することもできます。

以上のような理由から、脅迫まがいのメールで、「必ず事業者へ連絡するように」と記載されていても、決して連絡せず、無視しましょう。

この段階では事業者は、あなたのメールアドレス以上の情報は把握しておらず、個人情報保護法により、携帯電話会社などの通信事業者からあなたの個人情報が提供されることも決してありません。逆に、慌てて連絡を取ってしまったことによって、かえって氏名や住所や勤務先などの個人情報を聞き出されたり、着信履歴により電話番号などを把握されてしまうおそれもありますので、注意しましょう。

また、このようなメールが大量に届く場合には、受信拒否の設定にするか、メールアドレスを変更するなどの対応をしましょう。

これに関連して、上記のような架空請求などがあった場合に、自力で解決しようと思い、インターネットなどを調べて、架空請求のトラブルや個人情報の流失を解決してくれると称する事業者などに連絡を取り、不必要な料金を請求されるトラブルもあります。

心配な時は、慌てずに、まず消費生活センターにご相談ください。

なお、請求画面がデスクトップ画面に張り付いて消えない場合は、パソコンなどがウイルスに感染している場合があります。

画面の消去方法については、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。

<IPAのアドレス>

<http://www.ipa.go.jp/security/>

2. 携帯電話の出会い系サイト

事例

某男性アイドルのマネージャーをしている。彼が精神的に疲れているのでケアしてほしい。」というメールが来た。そのメールに書かれているURLにアクセスすると出会い系サイトだった。男性アイドルの秘密を守るために、今後のやり取りは、有料のポイントを購入して、すべてサイト内で行う仕組みになっていた。大好きなタレントだったし、マネージャーからお礼として100万円を渡すと言われたので、クレジットカードでポイントを購入して、やり取りを続けていた。サイトからは「あなた宛てにタレントからメールが来ている」、「あなた宛てに入金の連絡メールが入っている」など、次々と連絡があり、その都度、メールを見るためのポイントを購入するために、多額のクレジット決済をしたが、結局入金がなく、騙されたと気が付いた。



アドバイス

最近、SNS、懸賞サイトや就活サイトなどに登録したことをきっかけにトラブルになるケースが増えています。

「メール交換費用を負担する」、「悩みを聞いてほしい」、「是非会いたい」、「宝くじに当たった」、「お金を援助する」、などといったメールが届き、高額のポイント代を支払いながらやり取りした結果、「お金をあげると言ったのに、もらえ

なかった」、「会う約束をしたのに結局会えなかった」などの苦情が寄せられています。

「お金をあげる」、「簡単に高収入」、「あなたに会いたい」などと言われても簡単に信用しないことです。特にお金の支払いを伴う場合には注意してください。

3. 金融機関の偽サイトを利用した口座情報などの抜き取り

事例

自分が口座を開設している金融機関の名前で、「本人認証サービス」や「メールアドレスの確認のお願い」などというタイトルのメールが入り、本文には「最近、利用者の個人情報が一部のネットショップサーバーに不正取得され、利用者の個人情報漏えい事件が起きました。お客様のアカウントの安全性を保つために『〇〇銀行ネットバンキングシステム』がアップグレードされましたが、お客様のアカウントが凍結されないようにするために、直ちにご登録のうえ、情報をご確認ください。手続きは以下のページより続けてください。」となっていた。このような情報は信頼できるのか。

アドバイス

金融機関の名前を使ったメールで、金融機関の偽サイト（フィッシングサイト）に誘い込む手口が横行しています。偽サイトは、金融機関のホームページとそっくりに作られているため、アクセスしてきた人が本当の銀行のサイトと勘違いをして、自分の「銀行口座番号や暗証番号」、「クレジットカード番号」などの情報を入力してしまい、重要な情報などを盗られてしまいます。

また、メールをクリックしたことによって、自分のパソコンの中に、ウィルスソフトを仕込まれてしまい、様々な個人情報を抜き取られてしまうこともあります。

口座から現金を引き出されたり、個人情報の流出に繋がる恐れがあるため、偽サイトへのアクセスや不正な画面へ自分の情報などの入力を行わないよう、注意しましょう。

なお、疑問がある場合には、当該金融機関に直接電話を掛けて確認するように心掛けましょう。（メールに記載されている電話番号は偽の電話番号ですから必ず電話帳や104で調べ、ご自分で電話番号を確認した上で電話してください。）

4. 通販にはびこる詐欺サイトなど

事例

インターネットで調べて、欲しかったブランド物のバッグが定価の半額だったので購入した。代金を指定の口座に振り込んだが商品が送られて来ない。

事業者と連絡を取ろうとしたが、ホームページにはメールアドレスしか記載されておらず、メールを送っても返事が来ない。騙されたのだろうか。



アドバイス

実在する企業のホームページに似せた「偽サイト」や、ショッピングサイトでお金を振り込んだが商品が送られて来ない「詐欺サイト」、偽ブランド品などを扱う「偽ブランド品販売サイト」などによる被害が多発しています。

利用者が正規のサイトと思って、利用すると、①カード情報や口座情報を盗まれる、②注文したものと異なる模造品や粗悪品が

届く、③商品が届かず、返金もされない、といったトラブルに巻き込まれてしまいます。

トラブルを避けるためには、詐欺サイトなどであるかどうかを利用者が判断することが必要です。

被害に遭わないためには、①URLに不審な点はないか、②事業者の責任者名、所在地、電話番号などが掲載されているか、連絡用メールにフリーメールを使用していないか、③料金先払い指定や振込先口座に不審な点はないか（例えば、会社なのに振込先が個人口座である）、④価格が極端に安くないか⑤不自然な日本語表記はないか、などをチェックしましょう。（但し、手口が非常に巧妙なので、これらに該当しない

サイトがすべて安全なサイトであるとも限りません。購入の際には十分な注意が必要です。）

購入に際しては、ショッピングサイトについて、インターネットや電話帳で情報を収集したり、実際に電話連絡が取れるかを確認し、疑わしい場合は利用を控えてください。不運にも被害に遭われた場合には、最寄りの警察署や消費生活センターへ相談するとともに、口座振り込みやクレジットカード払いをした場合には、振込先の金融機関やクレジット会社に被害を受けた旨の連絡をしてください。

例 インターネットショッピングのHP画面

販売主体の表示

事業者の名称 ○×△株式会社
 事業者の所在地 〒000-0000
 ×××市××区××町
 ×××番地
 電話番号 ×××-××××-×××
 電子メールアドレス ×××@××××××××
 責任者名 ●●●●
 (HP運営責任者)

販売条件の表示

- 販売価格
- 商品代金の支払方法及び時期
- 商品代金以外の必要料金
- 送料
- 商品の引渡し時期
- 申し込み有効期限
- 返品条件と期限 等

利用しようとしているショップには取引条件がきちんと書かれていますか？

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）
 相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝日を除く）
 午前8時30分～午後4時30分
 電話番号：046-821-1314

※土、日、祝日・夜間のご相談は **かながわ中央消費生活センター**
 相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝日を除く）
 午前9時30分～午後7時
 土・日・祝日
 午前9時30分～午後4時30分
 電話番号：045-311-0999