

消費者とインターネット

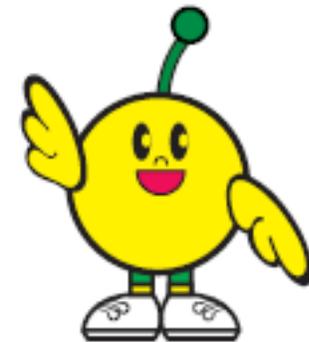
平成28年12月6日(火)、7日(水)

県民をサイバー犯罪被害から守るためのリーダー養成講座

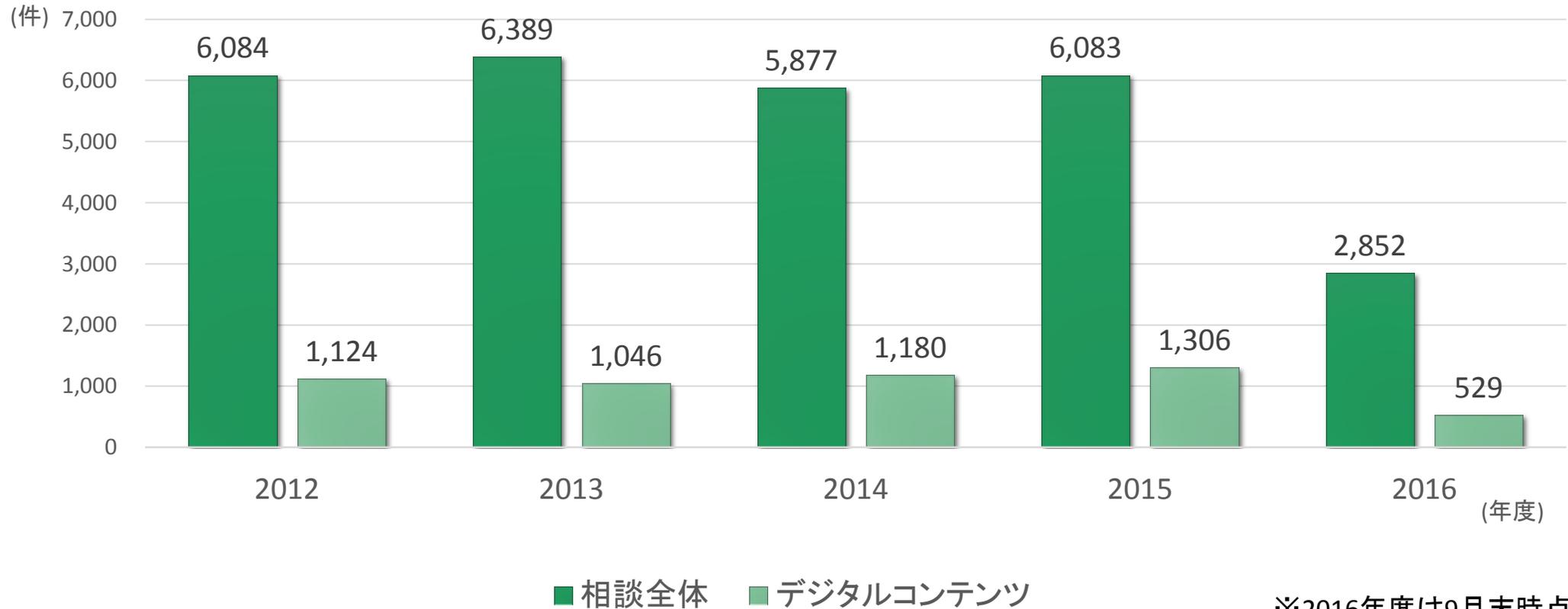
福島県消費生活センター

本日の内容

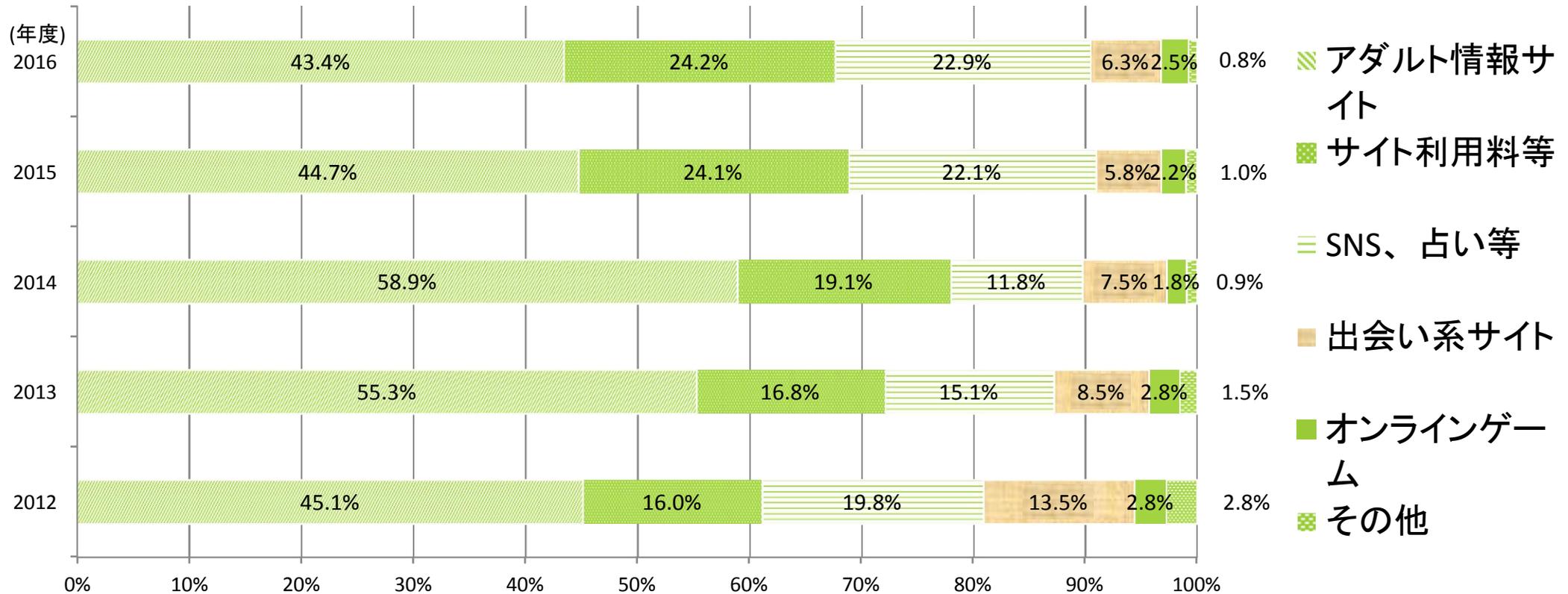
- デジタルコンテンツに関する相談の現状
相談件数とデジタルコンテンツの内訳
- 消費生活センターの対応
相談事例とアドバイス



相談件数の推移



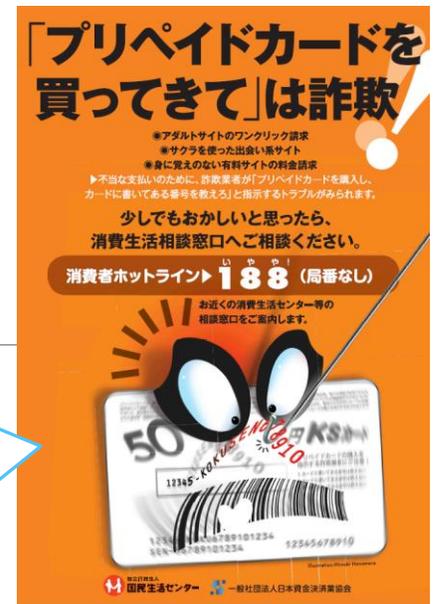
デジタルコンテンツの内訳



※2016年度は9月末時点

相談事例

国民生活センター
プリカ詐欺に対する消
費者啓発チラシより
(2015.3.26)



●事例1 (アダルト情報サイト)

スマホでアダルトサイトに接続したところ、「キャンペーン中で20万円」と請求画面になり、カウントダウンが始まった。画面下の退会用電話番号に架電すると、「電子マネーを購入しカード裏面の番号を写真に撮りメールで送れ」と言われ、指示されるままに送ってしまった。また請求がこないか不安。

●アドバイス

プリカ詐欺は時間との勝負。すぐに電子マネー発行業者に連絡して、電子マネーがまだ使われていないか確認すること。発行業者の判断により返金の可能性もある。一度お金を支払ってしまったことで、カモリストに載ったことも考えられる。今後、サイト業者から連絡があっても無視し、頻繁であれば着信拒否をすること。可能であれば電話番号とメールアドレスを変更すること。

相談事例

●事例2(サイト利用料等)

スマホに「有料動画の閲覧履歴がある。本日中に登録解除しないと身辺調査及び法的措置に移行する」というSMSが届いた。送付主は大手インターネット業者の総合窓口を名乗っており、不安なので対処方法を教えてほしい。

●アドバイス

不特定多数の人に同様のメールを送りつけ、不安をあおって電話をかけさせ、お金を支払わせる架空請求の手口である。無視するよう助言。今後も、同様のメールが届いた場合は連絡を取らないこと。

相談事例

●事例3(SNS、占い等)

大手通信会社主催のパートナー探しのSNSを利用していた。ある男性と知り合い、メールを交換していたが、あるとき「携帯電話を変更するので、普段使っているSNSでやりとりしたい」と言われ、そのSNSに登録した。しかし、男性のアドレスが文字化けしてやりとりができない。SNSサイトから「正会員でないと連絡先の交換ができない」と言われ、保証金やセキュリティパス等の名目で数回に分けて10万円以上クレジット払いや口座振込で支払った。サクラサイトか。

●アドバイス

サクラサイトのトラブルについて情報提供。警察にも相談するよう伝えたところ、警察で捜査し銀行口座を凍結することとなった。相談者へサイトに経緯書を書くよう伝え、センターよりあっせん交渉した結果、「クレジット決済分はキャンセルするが、銀行口座振込分については返金しない」と言われ、相談者が合意。口座振込分は振り込め詐欺救済法に基づき手続きし、返金を待つこととした。

相談事例

●事例4(オンラインゲーム)

クレジットカード会社から高額請求があり、確認すると、中学生の息子がオンラインゲームのアイテムを購入していたことが分かった。親の財布からクレジットカードを抜き取り、カード番号を入力し決済したようだ。息子に確認すると、「年齢確認の20歳以上無制限というところにチェックした」と言う。支払わなくてはならないか。

●アドバイス

未成年者契約について説明。カード会社からは管理責任を問われる可能性がある。交渉の際は、これまでの経緯の詳細を書面にする必要があるが、まずはゲームサイトに相談すること。子どもが利用する端末には、機能に制限を設ける「ペアレンタルコントロール」を設定し、ゲームの使い方を親子で話し合うことが大切。

おわりに

県消費生活センターでは、消費者の方からの相談を受け付けています。

困ったときは、お気軽に御相談ください！

- 消費生活センター相談専用 024-521-0999

月～金 9:00～18:30 第4日曜 9:00～16:30

(12月29日～1月3日、祝日を除く)

または

- 消費者ホットライン188(いやや！)

