

平成 28 年 12 月

# サイバーセキュリティ リーダー手引書



福 島 県 警 察 本 部

—目 次—

はじめに	1
サイバーセキュリティリーダーの主な活動	2
県消費生活課作成 CONSUMER'S EYE (消費者の眼) より	
◇ 有料サイトの不当請求	3
◇ サクラサイト商法	5
◇ ネットショッピング	7
◇ ネットオークション	9
◇ オンラインゲーム	11
サイバー犯罪相談対応マニュアル	
(1) アダルトサイト、出会い系サイト等の有料サイトから 高額な利用料金を請求された	13
(2) ワンクリック請求等	15
(3) ネットショッピングサイトで商品を注文し、指定された 口座に代金を振り込んだが、商品が送られてこない	18
(4) インターネットオークションで商品を落札し、代金を 振り込んだが商品が送られてこない	19
(5) 迷惑メールが大量に送信される	20
(6) インターネット上で誹謗、中傷を受けている	21
(7) インターネットで買い物をしたら偽物の商品が届いた	23
(8) 身に覚えのない注文確認メールが届いた	25
(9) ネットバンキングから不正に預金が送金された	26
(10) ID、パスワードを他人に使われた	28
(11) オンラインゲーム上の貴重なアイテムが突然無くなった	30
(12) ホームページが知らない間に書き換えられた	32
(13) ランサムウェア (身代金要求型ウイルス) に感染した	33
(14) ネットの掲示板に殺人予告が書き込まれている	34
(15) ネット上でコピー品、禁制品等が売られている	35
各種相談窓口	36

## はじめに

インターネットは極めて有用な技術であり、これにより形成される社会のネットワークは、今後ますます進展することは間違いありません。県民や企業にとっても今やインターネットは必須のものとなっていますが、他方、それが有用であればあるほど、これを悪用しようとする者、そのネットワーク自体を攻撃して業務を混乱させようとする者や企業が提供するサービスを悪用して利得を得ようとする者などの動きが活発化し、その手口もますます悪質化・巧妙化しています。

このようにサイバー空間は悪意に満ちた空間でもありますが、県民や企業は、こうした空間でも活動していかなければなりません。したがって、警察による取締りや抑止対策はもちろんのこと、県民の方々にも一層自衛意識を高めていただかなければならないと考えております。

そこで、この度、福島県、会津大学及び福島県ネットワーク・セキュリティ連絡協議会の協力を得て、サイバーセキュリティリーダーを育成する講座を開催し、この受講者を通じて県民のセキュリティ意識の向上とサイバー犯罪被害防止等を図ることとしました。

本書はその活動の一助となるよう、サイバー犯罪の手口や予防対策あるいは各種相談窓口など、サイバーセキュリティリーダーが知識として必要となる事項をまとめたものです。有効に活用していただければ幸いです。

平成 28 年 12 月

福島県警察本部生活環境課長  
警視 石井 元司

## サイバーセキュリティリーダーの主な活動

- 職場内のサイバーセキュリティに関する研修等の実施又は企画
- インターネットを利用した商品の取引・サービス提供に係るセキュリティ対策の推進
- 顧客情報漏洩等サイバー攻撃被害防止対策の強化
- 最近のサイバー犯罪の手口・予防策等の県民への周知
- ホームページ等を利用した広報啓発の推進及び広報啓発資料の配付
- 児童及び高齢者の被害防止に向けた対応
- 各種相談窓口の教示
- 警察への犯罪情報等の提供
- 被害に遭った人への警察への届出の働きかけ
- リーダー相互のサイバーセキュリティに関する情報共有
- 県民一人一人のセキュリティ意識の向上に向けた取組

---

サイバーセキュリティリーダーの活動については、  
「サイバーセキュリティリーダー活動結果報告書」  
(県警 HP サイバー犯罪対策コーナーの「サイバー  
セキュリティリーダー特設サイト」にアクセスして  
ダウンロード)

Email [fp-cyber@police.pref.fukushima.jp](mailto:fp-cyber@police.pref.fukushima.jp)

により県警サイバー犯罪対策室に送信してください。

インターネット・トラブル その①

# 有料サイトの不当請求

携帯電話やパソコンのインターネットで、「無料」のサイトに登録したはずなのに後になって登録料や利用料を請求されたり、画像などをクリックしただけで有料サイトに登録され、高額な料金を請求されたという相談が後を絶ちません。



## 有料サイトの不当請求

### 対処法と アドバイス



自分から連絡をしないといけないよ!

- ◆興味本位でアダルトサイトや出会い系サイトに接続しないようにしましょう。
- ◆「無料」と表示されていたのに後で料金を請求されるような「不当請求」の場合は、料金を支払う必要はありません。請求は無視してください。
- ◆請求先に連絡を取ってしまうと、あなたの個人情報<sup>こくろ</sup>が相手方へより詳しく知られてしまうこととなります。自分からは絶対に連絡しないでください。
- ◆ネットで知り合った人に紹介されたサイトが有料サイトだったり、無料のサイトに登録したら同時に有料の姉妹サイトに勝手に登録されて高額な料金を請求されたという事例も数多くあります。注意しましょう。

## 詳しく学ぼう



- 一方的に会員登録などの利用契約が結ばれた場合や、「無料」となっていたのに途中で「有料」とあると言われた場合は、当事者間の「合意」がありませんので、契約が成立したとは言えません。契約が成立していないのであれば、支払う義務はありません。
- 登録するつもりがなかったのに操作を誤って会員登録してしまった場合の多くは、「錯誤(勘違い、間違い)」による契約の無効が主張できます(→28頁参照)。
- サイトへの支払い方法として、最近はプリペイドカードをコンビニで買わせ、番号を教えるよう指示する例が増えています。
- 未成年者の場合には、「未成年者の契約」として取り消せる場合があります(→28頁参照)。
- 電子消費者契約法により、事業者は消費者に申込み内容を確認する機会を提供することが義務付けられており、最終の申込ボタンをクリックする前に、申込内容を確認する画面の表示がなかった場合は、契約の無効を主張できます。

### 事例 ①

パソコンで無料のアダルトサイトに接続。年齢確認の後に「動画再生ボタン」をクリックしたら、「入会ありがとうございます。2日以内の振込ならば特別価格59,000円、それ以降は79,000円になります」という請求画面が表示された。また、パソコンを何回再起動させても請求画面が消えなくて困っている。

### 県内の相談事例

### 事例 ②

携帯電話の無料占いサイトに登録したら、同時に出会い系サイトにも登録となってしまった。知らない人からたくさんメールが来て迷惑なので退会しようとそのサイトにアクセスしたが、退会料5万円を支払わないと退会できないとのことである。

# サクラサイト商法

サイト業者に雇われたサクラが異性やタレント、占い師等になりすまして、消費者のさまざまな気持ちを利用してサイトに誘導し、有料のメール交換等を利用させ、支払を続けさせるものです。



### 対処法と アドバイス



ネット上の見知らぬ相手とやり取りしない

- ◆ サイト利用のきっかけとなる迷惑メール等には絶対に返信しないようにしましょう。心当たりのないメールは開かないようにしてください。本当かどうか確認できない相手とはメール交換しないようにしましょう。
- ◆ サイトへの登録や一定期間の利用が無料であっても、途中から有料となるサイトが多くなっています。やり取り内容や相手が本物かどうか確認できない場合はお金を支払わないようにしてください。万一、利用する場合は、自分が支払った金額をこまめに確認するようにしましょう。
- ◆ 詳細な個人情報をサイト業者に伝えた結果トラブルが発生している場合も見受けられるので、業者とは絶対連絡をとらないようにしてください。

### 詳しく学ぼう



- サイトへは、携帯電話等のメールアドレスに直接届く迷惑メールや内職や副業に関するサイト、懸賞サイト、古いサイト等への登録後に届くメール、SNSサイトのメッセージサイト、無料コミュニケーションアプリのメッセージ機能等から誘導されます。
- ポイントは、「お金・収入を得る」「著名人等の相談に乗る」「相手に会う」「運気をあげる」ために行うメール交換や手続きのほかチーム制で競うゲームで勝つため(勝敗はポイント

購入額の多少で決まる)などを目的として購入してしまいます。

- 携帯電話等の限られた大きさの画面であっても、最後までスクロールし、サイトの表示や利用規約を確認することが重要です。
- 知らない人とやり取りを始める場合は、可能な限り、携帯電話やパソコンに届いたメールやサイト内に残っているメールを保存したりプリントアウトしておき、支払の記録を保存しておきましょう。

#### 事例 ③

出会い系サイトに登録し、最初は無料ポイントを使って1人の女性とのメール交換を始めた。無料ポイントがなくなった後は有料ポイントを購入しやり取りを続け、何度も会う約束をしたが、相手とは結局一度も会えなかった。サイト利用の料金として80万円も請求された。

#### 事例 ④

携帯電話に知らない人からメールが届くようになった。最初は無視していたが、「悩みを聞いてくれればお礼にお金を渡す」とのメールが何回も届いた。アルバイト感覚でメールのやり取りを始めたが、お金を受け取るために必要と言われ、さまざまな名目で費用を請求され、後でお金をもらえると信じて200万円も支払ってしまった。

#### 県内の相談事例

# ネットショッピング

パソコンや携帯電話のインターネットで買い物をするネットショッピングでは、「代金を支払ったのに商品が届かない。業者と連絡が取れない」、「返品・交換したいが業者が受け付けてくれない」といった相談が目立ちます。



### 対処法と アドバイス



ネットショッピングは、  
事前に確認しておくことが  
たくさんあるよ！

- ◆通信販売(ネットやテレビ・雑誌などを見て、自分からネットや電話などで申し込む取引)にはクーリング・オフ(契約の無条件解除)制度がありません。返品できるかどうかはそれぞれの契約で規定されます。注文する前に返品の可否や条件をよく確認してください。
- ◆ショップの代表者または責任者の氏名、住所、電話番号、メールアドレスを確認し、これらが書かれていないショップとは取引しないようにしましょう。
- ◆支払い方法が前払いだけでなく、カード払いや代金引換など複数用意されているショップを選び、なるべく商品到着後に支払いする方法を選びましょう。
- ◆商品が届いたら中身をすぐに確認し、注文と違っていたり壊れている場合はすぐにショップへ連絡しましょう。

### 詳しく学ぼう



- 「通信販売」は、その広告で返品の可否や内容を消費者に分かりやすく表示するよう特定商取引法で義務付けられています。
- 返品の定めが広告に表示されていない場合、商品が届いてから8日間以内であれば消費者が送料を負担することで返品できます(クーリング・オフとは異なります)。
- 検索サイトなどを使い、ショップ・業者のネット上の評判を事前に見ておくのも大切です。
- トラブルに備えて、注文した内容や業者からのメール・確認画面は保存したり印刷しておくようにしましょう。

#### 事例 ⑤

ネットショッピングで格安の中古パソコンを注文した。しかし、注文後に自分が使いたい機能が付いていないことが分かり、解約したくなった。商品は明日届く予定になっている。解約・返品するにはどうしたらよいか。

#### 県内の相談事例

#### 事例 ⑥

ネットショッピングで靴を購入したが、届いてみると、小さくてサイズが合わないので返品を申し出たところ断られた。もう一度サイトを確認すると返品不可と確かに書いてあったが、注文したときにオペレーターからは返品不可の説明は受けていない。

# ネットオークション

ネットオークションでは、人気商品を流通価格より安く購入できたり、希少価値のある商品を手に入れることができますが、その一方で「代金を支払ったのに商品が届かない」、「届いた商品に不具合があった」といった相談が数多く寄せられています。



### 対処法と アドバイス



信頼性を確かめてから取引しよう！

- ◆信頼できるサイト・業者・取引相手なのか事前に確認してください。相手側のメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所や固定電話番号を確認し、事前に連絡を取り合みましょう。
- ◆「代金を支払ったのに商品が届かない」といった詐欺被害を防ぐために、エスクローサービスなどを利用しましょう。(※下記参照)
- ◆前払いの取引はなるべく避けて、商品到着後に支払う方法を選びましょう。
- ◆トラブルがあった場合は、利用サイトに補償申請をしたり、相手の連絡先に対して代金の返還請求を書面で行うなどの方法があります。

### 詳しく学ぼう



- ネットオークションは個人間取引が原則なので、相手の信頼性の判断は、最終的に自分で行わなければなりません。オークションサイトの書き込み欄などで取引相手の評価を確認しましょう。
- トラブルに備えて、取引の状況などを保存したり印刷しておくとともに、振込の控えなども保管しておきましょう。
- (※)エスクローサービスとは？  
売り手と買い手の間にエスクローサービス提供会社が入り、買い手から代金を一時的に預かり、買い手が商品の受領・内容物の確認を行った後にエスクローサービス提供会社が売り手に代金を支払うサービス。

#### 事例 ⑦

ネットオークションで同じ相手から何度か商品を購入していた。その後オークションを介さずに直接相手と取引することになり、バッグや洋服を購入し、代金30万円を先払いした。しかし、何日たっても商品が届かず、不審に思っ相手と連絡したところ携帯電話が解約されていたため連絡が取れなくなってしまった。

#### 県内の相談事例

#### 事例 ⑧

ネットオークションにカーナビを出品した。県外在住の男性が5万円で落札したので、こちらからすぐに商品を送付したが、相手が代金を振り込んでくれない。男性に電話をしても出でくれない。メールは受信拒否をされている。どうしたらよいか。

# オンラインゲーム

パソコンや携帯電話等でインターネットを介して遊ぶオンラインゲームに関する相談が寄せられています。無料とうたっていても、すべてが無料で利用できるわけではありませんし、有料サイトに誘導されることもあります。



### 対処法と アドバイス



全部がククッと  
いうことではないよー

- ◆ 広告では無料となっても、ゲームやアバターで使うアイテムが有料で、それを購入しないとゲームの進行が難しくなっていて、全てが無料であるわけではありません。利用に際しては、通信費もかかります。
- ◆ オンラインゲームを利用する場合は、利用規約に目を通し、有料コンテンツが含まれるのか、どのような場合に料金が発生するのかを予め確認してください。
- ◆ ゲーム内で知り合った人とアイテムの交換やポイントのやり取りをしているうちに名前や住所、メールアドレス等の個人情報を教えてしまって、思わぬトラブルに巻き込まれてしまうこともあります。注意しましょう。

### 詳しく学ぼう



- サイト等で知り合った人から別の無料のゲームサイト等を教えてもらったりしても安易にアクセスしないようにしましょう。
- 個人情報を知ってしまったり、その相手と連絡がとれなくなり、迷惑メール等が届くようになったり、その個人情報が悪用されたりする危険もありますので注意してください。
- ネット上の見知らぬ相手を信用しないようにしましょう。
- 携帯ゲーム機でも、無線LANを利用できる環境があれば、自宅や飲食店等で簡単にインターネット接続ができます。携帯ゲーム機でインターネット検索中にアダルトサイト等に入り不当請求されたという例も見られます。

#### 事例 ⑨

友人に無料だからと誘われ、ゲームサイトに会員登録した。しかし、実際には、有料のアバターやアイテムが有料で、それを購入しないとゲームの進行ができない課金システムに気づかないまま利用し、高額な料金を請求された。

#### 県内の相談事例

#### 事例 ⑩

オンラインゲームで知り合った人から「新規会員は無料」というゲームサイトを紹介され、そのサイトに登録したところ、突然、年会費3万円とゲームのポイント料金2万円を請求され、振り込んでしまった。後から不審に思い、退会手続きを申し出たら、退会手続きにも3万円が必要と言われた。

## サイバー犯罪相談対応マニュアル

### (1) アダルトサイト、出会い系サイト等の有料サイトから高額な利用料金を請求された

有料サイトを利用したとして、料金を支払うようメールがありました。

そこで料金を支払ったにも関わらず、今月になって債権を譲渡されたという業者から電話やメールで延滞料金などとして数万円の請求があり、明細書を要求したところ、「明細書は出せない。やり取りはメール上です。

このまま支払わなければ自宅まで取り立てに行く」と言っています。

どのようにすればよろしいでしょうか。

#### 1 概要

悪質な業者や何らかの方法で個人情報を入力した者が関係者を装ってサイト利用料と称した高額な料金請求を行うものです。

#### 2 対応

##### (1) 有料サイトを利用した覚えがない

何らかの方法で相談者のメールアドレス等を入力した者が金銭を騙し取るために架空の料金事実を持出して請求していると考えられます。相談者には、以下の助言が考えられます。

- サイトを利用した事実がなければ料金を支払う必要はない
- 実際に自宅まで取り立てに来ることは考えられない
- もし、来た場合は最寄りの警察署、交番に通報すること
- 何らかの民事措置をとりたい旨の申し出があったら、弁護士等の法律に詳しい相談窓口を紹介することとする

##### (2) 何らかの有料サイトを利用している場合

有料サイトの利用の実態、料金に関する表示の有無等で対応方法が異なってくることから、弁護士等の法律に詳しい相談窓口を教示するようにしてください。

### 【相談関係機関】

- ・ 都道府県民相談室・市(区)民相談
- ・ 日本司法支援センター（法テラス）
- ・ 弁護士会
- ・ 消費生活センター・一般社団法人日本クレジット協会

なお、どちらの場合についても、こうした対応を見越し、裁判制度を悪用して少額訴訟を起こす者もでてきていますので、もし、裁判所からの通知が送られた場合は、無視しないようにするなど、注意が必要です。

## (2) ワンクリック請求等

アダルトサイトの画像をクリックしただけで「契約ありがとうございます。」と表示され、高額な利用料金を請求された。

### 1 概要

相談者にあたかもネット上の有料サービスを利用もしくは利用登録させたかのようにみせかけて料金を騙し取ろうとするものと考えられます。

### 2 対応

次の点を助言して下さい。

- 慌てて支払わないこと  
クリックしただけで、直ちに契約は成立しないことを説明したうえ、慌てず、落ち着いて対応するよう助言して下さい。
- 個人情報は分からない  
パソコンの IP アドレスや、携帯電話の個人識別番号から個人情報はわかりませんので、これらの情報が画面に表示されたとしても、相手が個人情報を把握したとはいえません。

### ※ スマートフォンの場合の注意事項

Android OS のスマートフォンにおいて、料金請求画面に自分の電話番号やメールアドレスが表示された場合は、不正なアプリケーションによって、端末の個人情報等が相手業者に伝わっている可能性があります。相手業者から料金請求の電話がかかってきたり、メールが送られてきたりした場合は、電話の着信拒否やメールの受信拒否等で対応するよう助言して下さい。

- 相手業者に連絡をしないこと  
相手業者に電話をしたり、確認のメールを送ったりすることは、相手に自分の連絡先を伝えてしまうことになります。
- 不正な登録・料金請求画面は消せる  
登録・料金請求画面がパソコンのデスクトップ画面から消えない場合は「システムの復元」という機能を使えば消える場合があります。

ます。

※ システムの復元の実施については、パソコンの取扱説明書やメーカーのサポート、IPAのホームページ (<http://www.ipa.go.jp/security/restore/>)などを参考にして、自己責任で実施するよう指導して下さい。

✓ 被害が生じている場合。

相談者から状況を聞き取り、架空請求による被害が生じているようであれば、警察署に相談するよう助言してください。

【参考:インターネット上の契約】

契約行為について法律上では民法第95条において次のとおり規定されています。

※民法第95条

意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

しかしながら、インターネットの普及でネットショッピング等の利用が広まり、電磁的な方法による契約が増加する中、その過程において消費者の操作ミスによる意図しない契約の発生が元による契約者間でのトラブルが絶えないことから、平成13年に民法上の特例として「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」が施行されました。

この法律では、インターネットにおける契約（電子消費者契約）に関して第3条でサイト運営者側が契約の意思確認画面を設定するなどして、消費者側に確認を求める措置をとった消費者側が、サイト運営者側に対して、確認措置を講ずる必要がないと意思表示した場合でなければ、誤った操作による申込み、承諾をしてしまった行為として、民法上の「重大な過失」を問われることはないとして、契約は無効となります。ただし、ここでいう「消費者」とは、事業としてでも、事業のためでもなく契約の当事者となる個人のことを指します。したがって、分かりやすい確認画面が設定されていない場合は、ワンクリックのみで即契約されたものとはならず、また、消費者に元々契約するつもりがなかったのであれば、契約は無効となります。

※ 電子消費者契約法第3条（電子消費者契約に関する民法の特例）

民法第九十五条ただし書の規定は、消費者が行う電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示について、その電子消費者契約の要素に錯誤があった場合であって、当該錯誤が次のいずれかに該当するときは、適用しない。ただし、当該電子消費者契約の相手方である事業者（その委託を受けた者を含む。以下同じ。）が、当該申込み又はその承諾の意思表示に際して、電磁的方法によりその映像面を介して、その消費者の申込み若しくはその承諾の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置を講じた場合又はその消費者から当該事業者に対して当該措置を講ずる必要がない旨の意思の表明があった場合は、この限りでない。

一消費者がその使用する電子計算機を用いて送信した時に当該事業者との間で電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を行う意思がなかったとき。

二消費者がその使用する電子計算機を用いて送信した時に当該電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示と異なる内容の意思表示を行う意思があったとき。

### (3) ネットショッピングサイトで商品を注文し、指定された口座に代金を振り込んだが、商品が送られてこない

欲しかった品物があったので、インターネットで検索して見つけたサイトで品物を注文したところ、「商品は、口座への振り込みを確認次第送付する」旨のメールが送られてきたので、指定された中国人と思われる名義人の口座に代金を振り込みました。

しかし、いくら待っても商品は送られてこないばかりか、そのサイトも閉じられてしまい、いくらメールを送信しても返信がありません。

#### 1 概要

海外サーバーを利用した「詐欺サイト」「偽サイト」による詐欺事案が非常に多くなっています。「詐欺サイト」は、詐欺をするためにネットショッピングサイトをアップし、注文のあった人から代金を騙し取るもの、「偽サイト」は、本家のショッピングサイトを真似たサイトをアップし、注文のあった人から代金を騙し取るものです。

それぞれ、以下の特徴があります。

- 金額が安く設定されている
- 代金支払い方法が、銀行振込のみの場合が多い
- 名義人が中国系などの外国人と思われる名前であることが多い

#### 2 対応

メールを送信しても返信がない場合、詐欺の可能性が非常に高いので、金融機関に被害の関係を連絡するように依頼してください。また、警察署に相談するよう促してください。

#### (4) インターネットオークションで商品を落札し、代金を振り込んだが商品が送られてこない

インターネットのオークションで商品を落札したので、指定口座に代金を振り込みました。しかし、10日たっても品物は送られず、オークションの出品者とも連絡がとれなくなってしまいました。騙されたと思われるので、被害を届け出たい。

##### 1 概要

インターネットオークショントラブルは、上記以外に、以下のように様々な内容の相談があります。

- 品物を送ったが代金が支払われない
- 代金引換で購入したが、まったく違う物が入っていた
- 購入した品物が偽ブランド品だった
- 落札者がキャンセルしたので、次点の人に商品を入札額で取り引きしたいと持ちかけられ、代金を振り込んだが品物が送られてこない（次点詐欺）など、それぞれ、詐欺、商標法違反等の犯罪行為の可能性があり適切な対応が求められる

##### 2 対応

オークションの内容や代金を振り込んだ書類等を警察署に持参するよう伝えてください。また、その際、次のような項目を特定できるよう、売主や売買取引状況について整理しておくよう教示してください。

- 取引相手のID、住所、氏名、メールアドレス、電話番号
- オークション名
- 取引をしたネット上の画面を印刷したもの、取引番号（オークションID）
- 売買商品の名称、形式等
- 振込み銀行名、口座名、口座番号
- 商品の引渡し方法、期間
- 取引相手とのメールのやりとり
- 取引相手との連絡の有無、内容証明郵便での催促状況
- 同じような被害者の有無

また、インターネットオークションは、個人取引になることが多いので、オークションサイトが用意する安全な取引方法を使用するなど、慎重に取引する必要があることも併せて教示するようにしてください。

## (5) 迷惑メールが大量に送信される

最近、頼んでもいないのに商品紹介のダイレクトメールや、訳の分からない広告メール等がたくさん送られてくるようになり困っています。どのように対処したらいいのでしょうか。

### 1 概要

メールアドレスは、インターネットサービスを利用する際に必須となるため、どこからか漏れた場合、広告メールが送信されることがあるほか、フィッシングメールやウイルス添付メール等が送信されることもあります。

### 2 対応

広告メールの着信は、インターネットの使用に当たっては「やむを得ない」と考えられます。よって、以下の対応を行うこととします。

- 迷惑メールには決して返信をせず、基本的には着信、即削除することとする
- メールソフトやプロバイダ等のフィルタリングサービスによる受信拒否設定の対応を教示すると共に、専門的な相談窓口を紹介することとする

### 【相談関係機関】

- ・ 迷惑メール相談センター（平日 10:00～17:00）

電話 03-5974-0068

<http://www.dekyo.or.jp/soudan/>

また、送信者のメールアドレスが相談者のメールアドレスになっているなど、送信者のメールアドレスが偽装されている可能性がある場合は「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（特定電子メール法）に違反している可能性があります。

## (6) インターネット上で誹謗、中傷を受けている

インターネットのホームページ(電子掲示板)に「淋しがりやの女性です。お付き合いOKです。住所〇〇、氏名〇〇、電話△△」と書き込まれ、これを見た男の人から卑猥な電話が頻繁にかかってくるようになり、大変迷惑を受けています。何者かが、私を中傷するために行っているものと思いますが、どうすればいいのでしょうか。

### 1 概要

電子掲示板は、2ちゃんねる等の大規模なものから、個人で運営する小規模なものまで様々ですが、どこに書き込まれても、不特定多数が見ることのできる状態であれば、「公然性」があり、内容によって犯罪になります。

### 2 対応

掲示板に書き込まれた情報は、内容によっては転載されるなどして拡散するおそれがあるので、削除要請を迅速に行う必要がありますが、相談者が「被害の届け出」を求めている場合は、書き込み者の特定を行う必要があります、まず、その確認を行う必要があります。

### 3 書き込みの削除

掲示板を管理しているプロバイダ等は、プロバイダ責任制限法に基づいて業界のガイドライン(名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン)を策定し、名誉毀損、プライバシー侵害に相当する情報の削除申請に応じて、送信防止措置を講ずるよう取り組んでいます。

ガイドラインにはプロバイダ等への申し立ての書式がありますので、その旨相談者に教示してください。(ガイドラインについての詳細は、プロバイダ責任制限法関連情報 Web サイト <http://www.isplaw.jp/>参照)

### ※ プロバイダ責任制限法

掲示板等に掲載されている情報が個人の権利を不当に侵害している場合には、プロバイダ等がその情報の送信停止をすることができる(掲示板から削除するなどしても賠償の責めに任じない)。

また、書き込みの内容が「人権擁護上看過できず」、「被害者が回復予防を図ることが困難」であれば法務省人権擁護機関に情報削除を依頼することもできますので、当該機関についても紹介してください。

#### 4 事件化について

書き込みの内容によっては、名誉毀損罪等に抵触するおそれもあります。相談者が被害申告を申し出た場合であって、事件性があると考えられる場合は、すみやかに警察署に相談するよう教示してください。

#### 【参考：法律関係】

##### ✓ 名誉毀損罪（刑法第 230 条第 1 項）

公然と事実を摘示し、名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役もしくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。

##### ✓ 侮辱罪（刑法第 231 条）

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

##### ✓ ストーカー規制法

特定の者に対する恋愛感情、その他の好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で、特定の者等に対して、つきまとい等をして、その相手方に身体の安全、住居等の平穏若しくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく侵害される不安を覚えさせてはならない。

## (7) インターネットで買い物をしたら偽物の商品が届いた

インターネットショッピングサイトで商品をクレジットカード払いで購入したが、届いた商品がまったくの偽物でした。また、クレジットカード番号を入力したので、悪用されないか心配です。

### 1 概要

信用性の高いクレジット決済ですが、それを悪用する悪質業者が存在します。クレジット会社が間に入っているので、クレジットカード会社に対しては、本人から連絡する必要があります。また、偽ブランド品等が送られたのであれば、商標法違反に該当することがあります。

### 2 対応

偽ブランド品の販売であれば、商標法違反になることがあります。警察署に相談するよう教示するとともに、販売業者に対して返品及び契約解除が可能か確認するよう依頼してください。連絡が取れない等の場合は、クレジットカード会社に支払い停止を依頼することになります。

日本クレジット協会のホームページによれば、クレジット会社が間に入る三者間契約の場合、割賦販売法に定める「支払中止の抗弁権」により、支払いを拒むことができる可能性があります。

なお、その要件は次のとおりです。

- 商品の販売の条件となっている役務に起因する事由
  1. 見本、カタログ等と現物が相違した場合
  2. 商品の引き渡しが無い
  3. 商品の引き渡しが遅延した
  4. 商品に瑕疵がある
  5. 商品の販売条件となっている役務の履行がない
- 売買契約に起因する事由
  6. 強迫・強要の場合
  7. 詐欺の場合
  8. 錯誤による意思表示の場合

以上のことを踏まえて連絡するよう依頼してください。また、以後のクレジットカードの決済については、随時内容を確認するとともに、不審な取引があれば、クレジットカード会社に連絡するようになしてください。

なお、「日本流通自主管理協会」のホームページに参考情報が掲載されています。( <http://www.aacd.gr.jp/> )

## (8) 身に覚えのない注文確認メールが届いた

注文した覚えがないのに、ネットショッピングサイトから注文確認のメールが送信されました。

これは、そのまま放置して問題はありませんか。

### 1 概要

有名なネットショッピングサイトになりすました、虚偽の注文確認のメールを送信し、注文に身に覚えがなければキャンセルの旨をメールに記載されたURLリンクから連絡するように求め、ID、パスワードを盗み取るフィッシングサイトや、出会い系サイト、ウイルスを仕込んだサイト等の危険なサイトに誘導しようとするものです。

### 2 対応

身に覚えがなければ、無視するようにし、「キャンセル」等、メールにあるリンクを絶対にクリックしないよう教示してください。

## (9) ネットバンキングから不正に預金が送金された

ネットバンキングを普段利用しているのですが、口座を確認したところ、知らないうちに口座からお金が送金されていました。

### 1 概要

企業等になりすました偽のメールやホームページを使用して個人情報を不正に搾取する方法（フィッシング）等によりネットバンキングのID、パスワードが搾取され、不正に使用された可能性が考えられます。

また、電子メール又は特定のホームページの閲覧等により、端末にマルウェア（悪意を持って作成されたプログラム）が仕込まれ、特定のインターネットバンキングにアクセスすると当該ソフトが起動し、「偽のログイン画面」を表示させ、ID、パスワードを盗み取った上で、預金を不正に送信する手口も多くなっています。

### 2 対応

このような相談を受理した場合は、以下を教示するようにして下さい。

- 早急に事件主管課に引き継ぐこと
- 金融機関への連絡を依頼する（事案概要、補償の関係）を行うとともに、金融機関が用意するセキュリティ対策を講じること
- 早急にパスワードを変更すること（変更方法は金融機関等に尋ねる）
- 同じパスワードを使い回している時は、そのパスワードも早急に変更すること
- ウイルス対策ソフトを導入し、最新の状態に保つこと
- 継続的にアップデートを行い、OSやソフトウェアを最新の状態にすること

また、フィッシングメールが届いたのみで、個人情報を知らせていない場合については、以下の対応をしてください。

- ID、パスワード等の個人情報を安易に回答しないこと
- 金融機関等に連絡してメールの真偽を問い合わせること

(連絡先についてはメールに記載された番号にはかけず、電話番号案内(104)等で確認した番号に連絡する。)などを指導し、フィッシングに使用されたメールアドレス及びURLについてサイバー犯罪対策室に連絡してください。

また、金融機関等がフィッシング対策の手段として、トークンや確認ソフトを提供している場合には、利用を勧めることが望ましいです。

#### (参考) 聴取事項

- ・フィッシングに使用されたメールのメールアドレス
- ・フィッシングに使用されたURL
- ・ウイルス感染の心当たり
- ・送金された金額、送金先口座情報、明細一覧
- ・ID、パスワードの管理状況(相談者のID、パスワードを知っている者の利用の可能性の有無)
- ・ネットバンキングを利用している端末情報(OS、プロバイダ、ウイルス対策ソフトの導入状況等)

#### ※フィッシングとは

フィッシング(Phishing)とは、銀行等の企業からのメールを装い、メールの受信者に偽のホームページにアクセスするように仕向け、そのページにおいて個人認証に必要な情報(ID、パスワード、クレジットカード番号等)を入力させるなどして不正に入手する行為です。フィッシングの目的は、入手した個人のID、パスワード等をネットバンキング、ネットショッピング、ネットオークション、偽造カード等に悪用し、不正アクセスや詐欺等の犯罪を行うことにあります。

## (10) ID、パスワードを他人に使われた

インターネットサービスのログイン履歴を見たら、使っていない時間帯にログインされている形跡があった。何者かが私のID・パスワードを勝手に利用したのではないかと思います。

### 1 概要

ID、パスワードの組み合わせは、依然としてインターネットサービスを利用するためのユーザー認証の中心になっています。

このID、パスワードを正式な利用者(利用権者)の許可を得ることなく利用した者は「不正アクセス禁止法」違反に問われることがあります。

なお、不正アクセス禁止法違反の場合、被害者は、あくまで当該サービスの運営企業等(アクセス管理者)になります。

### 2 対応

次の点を助言して、警察署に相談してください。

- 相談者に対しては、ID、パスワードを漏らしてしまうと、他人が使用できてしまいますので、その取扱いには注意が必要であること
- 同じパスワードを別のサービスでも使用する、いわゆる「使い回し」をすると、どこかでパスワードが漏れるなどした場合、使われてしまうことがあること
- 不正なサービス利用があった場合、相談者からインターネットサービス事業者等に事実関係を連絡して、適切な対応をとってもらうようにすること

### (参考) ID、パスワードの管理上の留意点

- ・不用意に他人に教えない。
- ・誕生日、名前、電話番号など容易に推測可能なパスワードの設定は避ける。
- ・定期的にパスワードを変更する。
- ・ネットカフェなど不特定多数の者が使うパソコンでは、使用しない。

- ・複数のサービスで、同じID、パスワードを使うなど、使い回しをしない。

※不正アクセス禁止法の主な禁止行為と罰則

- ・不正アクセス行為（第3条）  
他人のIDとパスワードを使ってゲームサイトに不正アクセスした（3年以下の懲役又は100万円以下の罰金）。
- ・他人の識別符号を不正に取得する行為（第4条）  
不正アクセスをする目的で、社内のID・パスワード割当一覧表を盗み見てメモをした（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）。
- ・不正アクセスを助長する行為（第5条）  
他人のID・パスワードを第三者に不正に教えた（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）。
- ・他人のID・パスワードを不正に保管する行為（第6条）  
不正アクセスをする目的で、他人のID・パスワードを記載したメモ紙を保管した（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）。
- ・ID・パスワードの入力を不正に要求する行為（第7条）  
銀行のシステム管理者になりすまし、インターネットバンキング用のIDとパスワードの入力を求める情報をメールで送信した（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）。

## (11) オンラインゲーム上の貴重なアイテムが突然無くなった

オンラインゲームにログインしたら、ゲームの中では、非常に高価なレアアイテムのほとんどが無くなっていました。

### 1 概要

オンラインゲームは、通常、インストール後、無料で始められますが、課金をすることにより、キャラクターが強力になるなど、プレイを早く、楽しく進められるようになります。その中でも、レアアイテムと呼ばれるものは、非常に強力ですが、出現する確率が低かったり、高額であったりするため、入手が困難です。

このようなアイテムを入手するため、ゲームの世界の通貨での売買やアイテム同士の交換、更には RMT（リアル・マネー・トレーディング）という、現実世界の通貨（円）や電子マネーで売買する（通常、規約違反行為）行為が行われていますが、パスワードが何らかの方法で漏れるとアイテム盗難が発生することがあります。

### 2 対応

- 運営会社に連絡し、アイテムの復旧が可能か問い合わせること
- パスワードをすぐ変更すること
- 他人にパスワードを教えたことがないか、確認すること
- ログイン履歴の確認機能があれば、これを確認し、印字するようにすること
- ID、パスワードを盗むウイルス等に感染していることがあるので、ウイルス対策ソフトを利用してスキャンすること

※警察署で相談するよう教示してください。

### 3 予防策

- パスワードは、ID、生年月日等、他から類推される単純なものにしないこと
- 他のサービスと同じパスワードを使い回さないこと
- ネットカフェなど、不特定多数の人が使うパソコンでは、パスワードを入力しないこと
- メール等でパスワードの問い合わせがあっても、安易に教えない

こと

※その他オンラインゲームに関する相談

- ✓ パスワードが変更されて、利用権者がログインできなくなった
  - ・不正アクセスの疑いあり
  - ・運営者への通報によるパスワードリセット
- ✓ アイテムの交換を持ちかけられ、先に渡したところ、そのまま逃げられた
  - ・運営者への通報（相手のアカウント情報を含めて）

## (12) ホームページが知らない間に勝手に書き換えられた

会社のホームページを確認したところ、ホームページが改ざんされていました。また、パソコンの記録を確認したところ記録をサーバーに不正に侵入された痕跡があり、重要な情報が盗まれた可能性があります。

### 1 概要

ホームページの改ざん、サーバーへの不正侵入は、いずれも「不正アクセス」に該当すると考えられます。また、業務で運用していたホームページが改ざんされたことにより、業務が停滞するなどした場合は、「業務妨害」に該当し、インフラ事業者、官公庁等の重要情報が流出した場合、「サイバー攻撃」事案に発展することも考えられます。

### 2 対応

- 早急に警察署に連絡すること
- 不正侵入が継続することも考えられるので、可能であれば、ネットワークの切断をした上で、警察官が行くまでそのままの状態を保持するよう依頼すること

### 3 予防策

- ソフトの脆弱性を突かれて侵入されることがあるので、何のソフトが使われているかを把握した上で、セキュリティパッチが提供されていれば、確実に適用すること
- IDS (侵入検知装置) やファイアウォール等の設備充実を図るほか、管理システムへのアクセス権を必要最小限とすること
- 電子メールの添付ファイルを介してウイルスに感染させ、当該パソコンからサーバーに侵入されることもあるので、着信した電子メールの扱いに注意すること
- また、ウイルス対策ソフトを最新の状態に更新すること

## (13) ランサムウェア（身代金要求型ウイルス）に感染した

パソコンが突然使えなくなり、元に戻すためとして金銭を要求する画面が表示されました。お金を支払うしかないのでしょうか。

### 1 概要

ランサムウェアとは、身代金を表す「Ransom」とソフトウェアを組み合わせた造語です。このウイルスに感染すると、パソコン、スマートフォン内の特定のファイルを暗号化し、使えない状態になってしまいます。感染ルートとしては、従来の電子メールの添付ファイルのほか、電子メールのリンクをクリック、特定の Web サイトを閲覧するだけで感染するケースもあります。

### 2 対応

金銭を支払うことで完全に元に戻るとは限りませんので、支払うことなく、バックアップから元に戻す復元を試みてください。

### 3 予防策

- セキュリティソフトを導入し、定義ファイルを最新に保つようにすること
- ランサムウェアは、ソフトの脆弱性を突いて、クリックだけで感染することがあります。OS 及び利用ソフトウェアを最新の状態にすること
- ランサムウェアに感染すると、そのまま元に戻すのは、困難であったため、万一の感染に備え、重要なファイルは、定期的にバックアップすること

バックアップの方法としては、Windows 等 OS のバックアップ機能を利用する、同一フォルダで重要データを管理して、外部記録媒体やクラウドサービスにコピーする等があります。

## (14) ネットの掲示板に殺人予告が書き込まれている（情報提供）

インターネットの掲示板を見ていたら、人を無差別に殺す、駅に爆弾を仕掛けたなどの書き込みを発見しました。

### 1 概要

犯行予告については、掲示板サイト、Twitter、ブログなどに書き込まれることがあります。真偽が定かでなくても、緊急に対応しなければなりません。

また、書き込み内容によって、「威力業務妨害」「個人名が書かれていれば脅迫罪」等に該当する可能性があります。

### 2 対応

掲載されているURLを確認した上で、URLに基づいて書き込みの内容をインターネット端末で確認し、アドレスを含めて印字した上で、警察署に持ち込んでください。緊急を要する場合もあるので、概要のみ電話連絡するようにしてください。

## (15) ネット上でコピー品、禁制品等が売られている（情報提供）

インターネットのオークションサイトにパソコンソフトをコピーしたものや偽ブランド品と思われる物などが多数出品されているので、取り締まってほしい。

### 1 概要

特にインターネットオークションは、個人で出品できるため、コピー品、偽ブランド品、銃器等が違法性のあるものが出品されていることがあります。

### 2 対応

次の情報を聴取し、警察署に持ち込んでください。

- 出品等されているサイト名、オークション ID 等出品を確認できる情報
- 出品が確認できる画面を印刷したもの

## 各種相談窓口

### ●福島相談業務窓口連絡会（そうだんネット福島）加盟各機関・団体及び連絡先

	機 関 ・ 団 体 名	対応する相談	所 在 地	電話番号	FAX
1	福島県金融広報委員会	お金に関するトラブルについての相談窓口の紹介	福島市本町6-24	024-521-6355	024-526-2026
2	福島地方検察庁	犯罪被害者の司法手続きに関する相談	福島市狐塚17	024-534-5131内254	024-531-2246
3	総務省 福島行政評価事務所	国等の行政に関する相談	福島市霞町1-46	024-534-1101	024-534-1102
4	法務省福島地方務局	人権相談	福島市本内字南長割1-3	024-534-1994	024-534-1915
5	福島保護観察所	犯罪や非行をした人たちの改善更生等についての相談	福島市狐塚17	024-534-2246	024-525-2182
6	厚生労働省福島労働局 雇用環境均等室	労働、雇用問題、労働紛争、賃金不払い等法違反	福島市霞町1-46	024-536-4609	024-536-4658
7	財務省東北財務局 福島財務事務所	金融機関に関する苦情相談	福島市松木町13-2	024-535-0303	024-535-0311
8	福島県知事直轄 県民広聴室	県政全般に関する行政相談、交通事故相談	福島市杉妻町2-16	024-521-7013	024-521-7934
9	福島県生活環境部 消費生活課（福島県消費生活センター）	サラ金、闇金、消費取引に関するトラブル	福島市中町8-2	024-521-7767	024-521-7982
10	福島県生活環境部 男女共生課	的確な相談窓口の照会等	福島市杉妻町2-16	024-521-7188	024-521-7887
11	福島県保健福祉部 社会福祉課	保健福祉関係相談	福島市杉妻町2-16	024-521-7323	024-521-7917
12	福島県保健福祉部 障がい福祉課	障害、福祉に関する事項	福島市杉妻町2-16	024-521-8204	024-521-7929
13	福島県保健福祉部 地域医療課	診療、医療、医事に関する事項	福島市杉妻町2-16	024-521-7221	024-521-2191
14	福島県商工労働部 経営金融課	福島県知事登録の貸金業者に関する苦情相談	福島市杉妻町2-16	024-521-7288	024-521-7931
15	福島県商工労働部 雇用労政課	就業規則、賃金、労働時間、休日、解雇、退職勧奨、職場の人間関係など	福島市杉妻町2-16	024-521-7289	024-521-7931
16	福島県中央児童相談所	児童虐待、養護、非行、育成、障害、性格行動など	福島市森合町10-9	024-534-5101	024-534-5211
17	福島県女性のための 相談支援センター	生活困窮、精神問題、夫婦間や男女間暴力、子供養育、危害防止	福島市上浜町6-3	024-522-1117	024-522-1098
18	福島県教育センター	発達遅滞、学業、不登校、家出、集団不適応など学業、学校に関すること	福島市瀬上町五月田16	024-553-1581	024-554-3148
19	福島市市民部生活課 （消費生活センター）	市民相談一般 訪問販売、消費契約問題全般	福島市五老内町3-1 福島市本町2-6	024-535-3787 024-522-5999	024-533-5263 024-522-1528
20	（公財）福島県男女 共生センター	女性・男性の生き方、DV、法律、女性のためのカウンセリングなど	二本松市郭内 1-196-1	0243-23-8304	0243-23-8314
21	（公財）福島県国際交流協会	外国人の生活全般に関すること、相談に関する通訳に関すること（3者間通話024-524-1316）	福島市舟場町2-1	024-524-1315	024-521-8308
22	（社福）福島県 社会福祉協議会	高齢者の家族、法律、経済、生活、福祉サービス、介護、趣味娯楽など	福島市濠利字七社宮111	024-524-2225	024-524-2228
23	東日本電信電話（株） 福島支店	電話利用サービスによる迷惑防止など	福島市山下町5-10	024-531-7481	024-531-7486
24	日本貸金業協会 福島県支部	貸し金に関する苦情相談、闇金、振り込み詐欺、貸し付け自責依頼など	福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
25	（公社）ふくしま被害者 支援センター	犯罪・交通事故等の被害に係る相談支援全般	福島市森合町14-6	024-533-7830	024-533-7830
26	（社福）福島いのちの電話	金銭、男女、相続、裁判手続き、借地、借家等々	福島中央郵便局 私書箱15号	024-536-0032	024-536-2840
27	日本司法支援センター 福島地方事務所（法テラス）	法律相談の弁護士紹介等	福島市北五老内町7-5 イズム37ビル 4F	050-3383-5540	024-535-2939
28	（公財）福島県暴力 追放運動推進センター	暴力団からの被害防止、嫌がらせなど全般	福島市山下町5-28	024-533-8930	024-533-4287
29	福島警察署	警察所管業務全般	福島市上町7-31	024-522-2121	024-521-0250
30	福島北警察署	警察所管業務全般	福島市飯坂町平野 字江合2-8	024-554-0110	024-554-0110
31	福島県警察本部 県民サービス課	警察所管業務全般	福島市山下町5-28	024-522-2151	024-534-7500

## ●福島県警の相談窓口

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
警察総合相談	電話 面接	#9110 024-525-3311 FAX:024-534-7500	月～金曜日 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く)	警察安全相談	県民サービス課
いじめ110番	電話	0120-795-110	お急ぎの相談は、最寄りの警察署に電話をおかけ下さい。	いじめ関係	
ヤングテレホン	電話	024-526-1189		少年問題全般	
女性安全相談所	電話 面接 FAX	福島警察署 (駅前交番) TEL 024-522-1221 郡山警察署 (駅前交番) TEL 024-923-0199 会津若松警察署 (栄町交番) TEL 0242-24-4172 いわき中央警察署 (駅前交番) TEL 0246-25-9344	全日 10:00～18:00	女性の安全に関すること	地域企画課 各警察署
性犯罪被害110番	電話	0120-503-732	月～金曜日 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く)	女性からの性的犯罪に関わる被害の申告・相談	捜査第一課

## ●生活全般の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
公益社団法人 ふくしま被害者 支援センター	電話 面接	024-533-9600	月～金曜日 10:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	犯罪・交通事故等の被害者相談	公益社団法人 ふくしま被害者 支援センター
SACRAホットライン	電話	024-533-3940	月・水・金曜日 10:00～20:00 火・木曜日 10:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	性暴力等被害者相談	
法テラス	電話	0570-078374 サポートダイヤル	月～金曜日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00	法的トラブルを解決するための法制度や相談窓口の情報提供	日本司法 支援センター
	電話	0570-079714 犯罪被害者支援ダイヤル		法制度や犯罪被害者支援を行っている窓口及び弁護士を紹介	
	電話 面接	0503383-5540 福島地方事務所	月～金曜日 9:00～15:30	法的トラブルを解決するための法制度や相談窓口の情報提供	
	面接	0503383-5540 福島地方事務所	月～金曜日 9:00～17:00 (事前予約制)	民事法律扶助による無料法律相談 (資力基準あり)	
福島いのちの電話	電話	024-536-4343	毎日 10:00～22:00 第3土曜日 24時間	悩みごと全般	社会福祉法人 福島いのちの電話

## ●生活全般の相談（つづき）

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受領範囲	設置機関等名
県民広聴室 (県政相談コーナー)	電話 面接 文書	福島 0120-899-721	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	県政に関する相談 県民生活に関する相談	県民広聴室
		郡山 0120-899-722			
		白河 0120-899-723			
		会津若松 0120-899-724			
		南会津 0120-899-725			
		南相馬 0120-899-726			
いわき 0120-899-727					
男女共生センター 相談室	電話 (予約)	0243-23-8320	一般相談 火・木～日曜日 9:00～12:00 13:00～16:00 水曜日 13:00～17:00 18:00～20:00	一般相談	福島県 男女共生センター
	電話		火曜日 17:00～20:00 (休館日及び 休館日前日を除く)	男性相談員による相談	
	面接 (予約)		第1・3水曜日 13:30～15:30	法律相談(弁護士) ※原則1人3回まで 電話・メール相談は受け付けていません	
	面接 (予約)		第一金曜日 10:00～11:00 第三金曜日 13:30～14:30	女性による女性のためのカウンセリング (女性臨床心理士) ※原則1人4回まで 電話・メール相談は受け付けていません	
福島地方検察庁 被害者ホットライン	電話 面接 FAX	024-534-5135	月～金曜日 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く) (上記以外は伝言・FAX 利用可) ※女性相談員は 原則金曜日	犯罪被害者の相談 刑事手続きに関する相談	福島地方検察庁
行政苦情110番	電話 面接 文書	ナビダイヤル 0570-090110 FAX 024-534-1102	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く) ※深夜・土日は留守電受付	国の行政機関や特殊法人等、 県や市が行う法定受託事務等 に関する相談	総務省 福島行政評価 事務所
人権相談	電話 面接	ナビダイヤル 0570-003-110	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	人権に関する相談	福島地方事務局
福島市役所 一般市政相談	電話 面接	024-535-2121 024-535-2122	月～金曜日 9:30～12:00 13:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	生活上での悩み事や、市政に関する 苦情や要望について (市の相談員対応)	福島市 市民部生活課
福島市役所 行政相談	電話 面接	024-534-1101	第1・第3木曜日 10:00～12:00	国、県、市など、行政に関する苦情 や要望について(国から委嘱された 行政相談委員対応)	福島行政評価 事務所
福島市役所 市民法律相談	面接 (予約)	024-535-2121 024-535-2122	第1～第4金曜日 ただし、1月は 第2～第5金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00	日常生活における民事等法律上の 諸問題につ(弁護士対応) ※原則1人年度内1回	福島市 市民部生活課
福島市役所 登記相談	電話 面接	024-529-7331	第1・第3水曜日 10:00～12:00 13:00～15:00	不動産売買、相続等の登記上の 問題について(司法書士対応) 土地・建物等の問題について (土地家屋調査士対応)	県司法書士会 福島支部
福島保護観察所	電話	024-534-2246	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	保護観察に関する一般相談	福島保護観察所

## ●生活全般の相談（つづき）

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
福島県国際交流協会	電話 面接	024-524-1316	火～土曜日 9:00～17:00 ※日本語・英語・中国語は 常時対応可能 ※韓国語・タガログ語・ ポルトガル語は 毎週木曜日 10:00～14:00 (第4・5木曜日は要予約) (年末年始、祝日を除く)	外国人の生活全般に関すること	福島県 国際交流協会
マイナンバー総合フリー	電話	0120-95-0178	平日9:30～22:00 土日祝9:30～17:30	「通知カード」「個人番号カード」に関することや、その他マイナンバー制度に関すること	総務省自治行政局 住民制度課
NHK受信料	電話	0570-077-077	9:00～20:00	受信料に関すること	NHK

## ●精神面の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
精神保健 福祉相談	電話 面接 (要予約)	024-534-4300	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、 祝日を除く)	こころの健康、ひきこもり、 アルコール問題、薬物や パチンコ等の依存の問題、 精神障がい者の医療・ 社会復帰に関する相談 自殺対策	県北保健福祉事務所
		0248-75-7811			県中保健福祉事務所
		0248-22-5649			県南保健福祉事務所
		0242-29-5275			会津保健福祉事務所
		0241-63-0305			南会津保健福祉事務所
		0244-26-1132			相双保健福祉事務所
		024-924-2163			郡山市保健所
0246-27-8557	いわき市保健所				
ふくしま心のケア センター 被災者相談ダイヤル	電話	024-531-6522	平日 9:00～12:00 13:00～17:00	自殺対策	
被災地専用 よりそい ホットライン	電話	0120-279-226	年中無休 24時間 相談無料	岩手県、宮城県、福島県 向けの相談機関	
こころの健康 相談ダイヤル	電話	0570-064-556	月～金曜日 9:00～16:00 (年末年始、 祝日を除く)	心の健康に関する相談	福島県 精神保健福祉センター
精神保健 福祉相談	面接 (要予約)	024-535-3556	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、 祝日を除く)	思春期・アルコール・ ひきこもり・薬物等に関する 相談 自殺対策	

●教育・少年関係の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
福島県児童相談所	電話 面接 訪問	中央児童相談所 024-534-5101	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	児童に関する あらゆる相談	福島県 保健福祉部 児童家庭課
		県中児童相談所 024-935-0611			
		県中児童相談所白河相談室 0248-22-5648			
		会津児童相談所 0242-23-1400			
		会津児童相談所南会津相談室 0241-63-0309			
		浜児童相談所 0246-28-3346			
		浜児童相談所南相馬相談室 0244-26-1135			
子どもと家庭 テレフォン相談	電話	024-536-4152	祝日、年末年始を 除く毎日 9:00～20:00		
子どもと家庭 メール相談	メール	<a href="http://www.pref.fukushima.jp/kosodatesodan/index.html">http://www.pref.fukushima.jp/kosodatesodan/index.html</a>	24時間		
ダイヤルSOS	電話 面接	福島県教育センター 0120-453-141	月～金曜日 10:00～17:00 (年末年始、祝日を除く)	いじめ、不登校、学校 生活不応答ほか教育 一般(対象は児童生 徒、保護者等)	福島県 教育委員会
福島いじめSOS24	電話	0120-916-024	夜間、休日、祝日 も含め24時間	いじめに関する 電話相談	
福島県教育センター	電話 面接 (予約)	0120-453-141	月～金曜日 10:00～17:00 月・水・金曜日 13:15～14:45(90分) 15:00～16:30(90分) (年末年始、祝日を除く)	発育遅滞、学業、不登 校、家出、集団不適応 など学業、学校に關 すること	福島県 教育センター

●消費生活、金銭、労働関係の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
福島県消費生活センター消費生活相談	電話面接(予約) E-mail	024-521-0999  soudan_keihatu@pref.fukushima.lg.jp	電話 月～金曜日 9:00～18:30 面接相談(事前予約) 月～金曜日 9:00～17:00 第4日曜日 10:00～15:00 (年末年始、祝日を除く)	消費生活全般	県消費生活課
福島市消費生活センター消費生活相談	電話面接	024-522-5999	月～金曜日 9:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	消費生活に関する相談全般	福島市市民部生活課
多重債務相談	電話面接	024-533-0064	月～金曜日 8:30～12:00 13:00～16:30 (年末年始、祝日を除く)	多重債務に関する相談	東北財務局 福島財務事務所
貸金業に関する相談	電話面接 FAX	電話 0570-051-051 FAX 024-536-3377	月～金曜日 9:00～17:30 (年末年始、祝日を除く)	貸金業務に関する相談・苦情・紛争解決・貸付自粛申告の受付	日本貸金業協会 福島県支部
福島県商工労働部経営金融課	電話	024-521-7291	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	福島県知事登録の貸金業者に関する相談	福島県商工労働部経営金融課
福島労働局(総合労働相談コーナー)	電話面接	024-536-4600 フリーダイヤル 0800-8004611 (労働者からの労働相談に限る)	月～金曜日 9:00～16:30 (年末年始、祝日を除く)	労働、雇用問題、労働紛争、賃金不払い等法違反	福島労働局
福島県中小企業労働相談所	電話	0120-610-145	月～金曜日 9:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	就業規則、賃金、労働時間、休日、解雇、退職勧奨、職場の人間関係等に関する相談	福島県商工労働部雇用労政課

## ●女性からの相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
福島県 女性のための 相談支援センター	電話 面接	024-522-1010 (相談専用電話)	祝祭日・年末年始を 除く毎日 9:00～21:00	DV及び各種女性の 悩みごと	福島県 女性のための 相談支援センター
男女共生センター 女性就業二本松 相談コーナー	電話 面接	0243-23-8307	火・木・金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00 水曜日 13:00～17:00 18:00～20:00	チャレンジ支援相談 内職相談	福島県男女共生 センター
男女共生センター 女性就業郡山 相談コーナー		024-927-4030	月～木曜日 9:00～12:00 13:00～16:00		
男女共生センター 女性就業会津 相談コーナー		0242-29-5588	月～木曜日 9:00～12:00 13:00～16:00		
男女共生センター 女性就業 いわき相談コーナー		0246-22-6400	月～木曜日 9:00～12:00 13:00～16:00		
配偶者暴力 相談支援 センター	電話 面接	県北保健福祉事務所 024-534-4118 県中保健福祉事務所 0248-75-7809 県南保健福祉事務所 0248-22-5647 会津保健福祉事務所 0242-29-5278 南会津保健福祉事務所 0241-63-0305 相双保健福祉事務所 0244-26-1134	月～金曜日 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	DV及び各種女性の 悩み	福島県 保健福祉部 児童家庭課

## ●交通事故関連の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
日本損害保険協会	電話 文書	ADRセンター東北 022-745-1171 ナビダイヤル (全国共通) 0570-022808 (PHS・IP電話直通)	(祝日・休日・及び 12/30～1/4を除く) 月～金曜日 9:15～17:00	損害保険全般に関する相談	一般社団法人 日本損害保険協会
交通事故相談	電話	024-591-5038	月～金曜日 8:30～17:00 (年末年始、祝日を除く)	交通事故に関する一般相談	一般社団法人 福島県交通安全協 会
県民広聴室 (県政相談コーナー)	電話 面接 文書	福島 024-521-4281	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	交通事故による損害賠償 請求や示談の仕方など に関する相談	県民広聴室
JAF	電話	0570-00-8139	全国共通・年中無休・24時間	JAFを呼びたい	JAF

## ●交通に関する問い合わせ

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
運転免許に関する問い合わせ	電話	総合 024-591-4372 国際免許 024-591-4381	月～金曜日 8:30～17:00 (不在・回線混雑時、自動応答) (年末年始、祝日を除く)	運転免許に関する問い合わせ	運転免許課
交通情報に関する問い合わせ	電話	福島センター 050-3369-6607 #8011(音声案内)	月～金曜日 9:00～17:00 土曜日 8:30～17:30	交通情報に関する問い合わせ	財団法人 日本道路交通情報センター

## ●障がい者・高齢者に関する相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
障がい者110番	電話 面接 FAX 文書 E-mail	電話 024-563-5110 FAX 024-563-5129 E-mail shougaisha110@mbr.nifty.com.	月～金曜日 8:30～17:00 (FAXは常時受信可) (年末年始、祝日を除く)	障がい者(身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者)の福祉、就労等に関する相談	福島県 障がい者 社会参加 推進センター
高齢者に関する相談	電話 面接	024-524-2225	月～金曜日 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く)	高齢者とその家族の悩み事・心配事に関する相談、年金・法律・税金に関する相談	(社福)福島県 社会福祉協議会

## ●暴力団関係の相談

名称	相談種別	電話番号	受付時間	相談受理範囲	設置機関等名
暴力団被害相談	電話 面接 FAX	福島 024-533-8930 FAX:024-533-4287 福島相談所 0120-718-930 郡山 郡山相談所 024-939-8930 FAX兼用 0120-528-930	月～金曜日 9:00～17:00 (FAXは常時受信可)	暴力団に関わる一般相談	福島県 暴力追放運動推進センター

サイバーセキュリティリーダー手引書

発行日：平成28年12月6日

発行者：福島県警察本部

監修：公立大学法人会津大学