

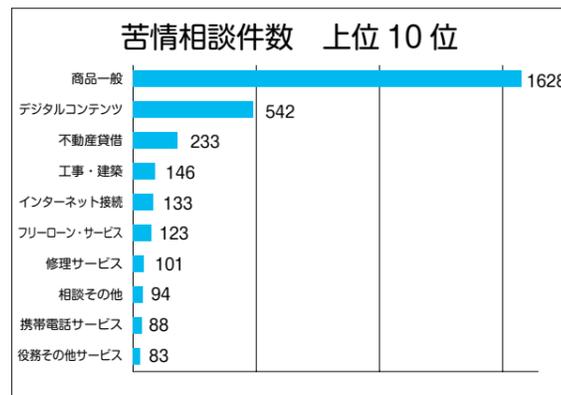
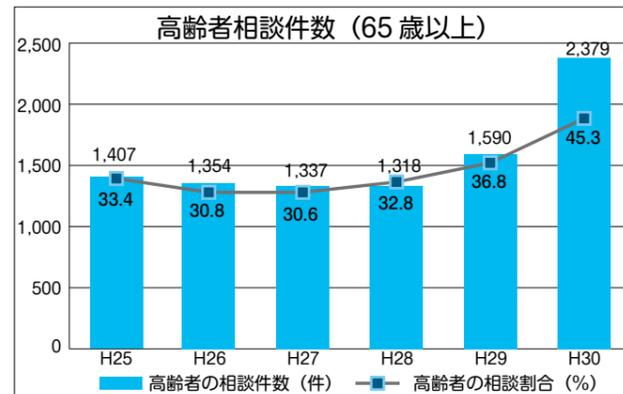
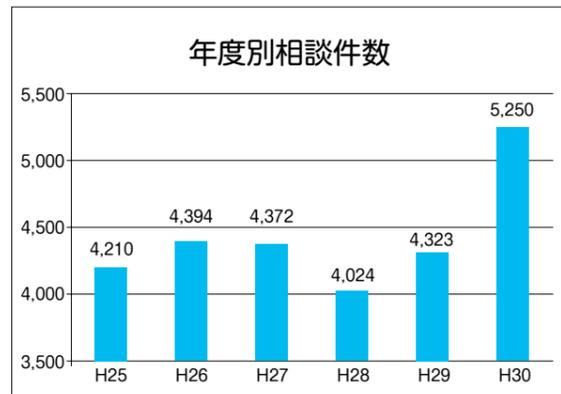
# 平成30年度 消費生活センター相談概要

**船橋市消費生活センター**  
 場所： JR船橋駅南口フェイスビル5階  
 電話： 047-423-3006  
 F A X： 047-423-3040  
 相談受付： 月～金曜日 第2・4土曜日  
 (祝日・年末年始は休)  
 午前9時～午後4時

消費生活センターでは、契約に関する苦情や問い合わせに対し情報提供やトラブルの解決のお手伝いをしています。

昨年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は5,250件で、相談内容の最多は商品一般に関するもので架空請求ハガキの相談がここに含まれます。その次に多かった相談はデジタルコンテンツ※に関するものでした。この2つで、相談全体の4割を超えています。困った時には、消費生活センターに相談しましょう。

※デジタルコンテンツとはアダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどの携帯電話やパソコンのインターネットを通じて提供されるサービスです。



**高齢者の消費者トラブル**  
 平成30年度相談件数の45.3%を高齢者(65歳以上)が占め、特に架空請求ハガキ・架空請求メールや振り込み詐欺等に関する相談が多く寄せられました。  
 また、損害保険を使った家の修理の勧誘などの点検商法や、光回線の電話勧誘の相談がありました。  
 悪質商法の被害を防ぐには、その手口を知り、対処方法を学んでおきましょう。

## ☆まちづくり出前講座

消費生活相談員が講師としてあなたの地域・町会・サークルに出向きます。

- 社会教育課(047-436-2895)で受付しています。
  - 消費者講座Ⅰ・・・幼児・小学生・保護者向け(やくそくやきまりごと、ネットトラブルなど)
  - 消費者講座Ⅱ・・・中・高校生、若者向け(契約の仕組み、さまざまなトラブルにあわないためになど)
  - 消費者講座Ⅲ・・・成人・高齢者向け(悪質商法、契約トラブルとその対処法など)

## ☆弁護士による多重債務専門相談

- 消費生活センター(047-423-3006)で予約の受付をしています。相談は無料です。
  - \*消費生活相談員による事前相談を受けてください。
  - 【日時】第2・4土曜日 午前10時～午後4時(祝日と重なる場合は休み)

# くらしの情報 ふなばし

No.173

令和元年(2019年)7月15日発行  
 船橋市消費生活センター  
 船橋市本町1-3-1  
 JR 船橋駅南口フェイスビル5階  
 TEL 047-423-3006

## これで安心 スマホデビュー

### 便利で楽しい、スマートフォン(スマホ)

スマートフォンの個人の保有率は年々増加傾向で、2017年は60.9%でした。特に20代～30代では90%を超えています。  
 (総務省「通信利用動向調査」より)

これからスマートフォンへ機種変更を考えているシニア世代や小学生、中学生のみなさんも、事前に注意することを知って安心してスマホデビューしましょう。

**目次**

- ・これで安心 スマホデビュー... 1
- ・利用する前にセキュリティ対策... 2
- ・相談窓口から... 3
- ・平成30年度消費生活相談概要... 4

## スマートフォンでできること(スマートフォンは、通話機能のあるパソコンです。)

インターネット | 電話 | メール | SNS | ショッピング

ゲーム | 支払い(決済) | カメラ | 動画 | 地図 など

## 契約するときにしっかり確認

**自分のライフスタイルにあった料金プランを選びましょう。**  
 データ量は多すぎないか。音声通話料のプラン選択など

**基本の契約形態**

- 端末代(分割払いの場合)
- 音声通話料
- データ通信料
- オプション料金

タブレット端末や、光回線、電気などのセット契約を勧められることがあります。  
**セット販売を勧誘された時は必要な契約がじっくり考えましょう。**

**契約期間を確認しましょう**  
 期間の定めがある料金プランでは、途中で解約すると解約料が発生することもあります。

**どんなオプションがついているか確認しましょう**  
 契約時にキャンペーンなどで、初月無料のオプションサービスが付いていることがあります。不要なオプションサービスは解約しないと、料金を払い続けることになります。

契約内容は書面で説明を受け、  
 契約期間中は保管しておきましょう

## 利用する前に しっかりセキュリティ対策

スマホの中には  
大事な情報が  
たくさん!



SNS

個人情報

メール

アドレス帳

写真

クレジットカード番号

### ウイルスに注意

セキュリティ対策を怠るとウイルスに感染し、外部から遠隔操作されて情報をとられたり、迷惑メールを大量に送信させられたり、勝手に電話をかけられたりする危険があります。

- ・OS（基本ソフト）は最新のものに更新しましょう。
- ・スマートフォン向けのセキュリティ対策ソフトを利用しましょう。

### 無料Wi-Fiスポットに注意

街中で利用できる無料のWi-Fiスポットの中にはセキュリティ設定がされていないこともあり、スマホ内の情報が盗みとられる危険があります。

- ・無料Wi-Fiはセキュリティ設定されているか、確認しましょう。
- ・不特定多数の人が利用するので、通信が盗み見されるリスクがあることも認識しましょう。

### 不正なアプリに注意

不正な目的で作られたアプリをインストールすると、個人情報を抜き取られる被害にあうことがあります。

- ・アプリは公式マーケットからインストールしましょう。
- ・第三者にスマートフォンを触らせないようにしましょう。

### 紛失・盗難に注意

紛失したスマホで、アプリ等に設定した電子マネーが使われたり、なりすましてSNSを利用されたり、振り込め詐欺の犯罪などに利用される恐れがあります。

- ・普段から暗証番号や指紋認証等で、端末にロックをかけておきましょう。
- ・紛失した際は、まずは携帯電話会社に連絡し、通信を止めましょう。
- ・警察へ遺失物届けを出しましょう。



### 子どもに初めて持たせるときは

スマートフォンやインターネットを、いきなり無制限に使わせることはトラブルに巻き込まれる元です。

生活リズムの乱れ、SNSでのコミュニケーショントラブル、ゲームの高額課金、ゲーム依存症など

#### ★家庭でのルールを作りましょう

- ・利用する時間、場所、相手、アプリ など
- ◎ペアレンタルコントロールを活用しましょう

#### ★SNSの利用時も、日常生活と同じようにルールやモラル、マナーを守りましょう

- ・不適切な投稿をしない、ネットで炎上する危険性、個人情報を書かない。

#### SNSの危険性について

家族で話し合しましょう



### フィルタリングを 設定しましょう

フィルタリングを設定することで、子どもが有害なサイトやアプリにアクセスすることを防ぎます。

保護者には子どものインターネットの利用を適切に管理する責務があり、法律\*により18歳未満の子供はフィルタリングの利用が義務付けられています。\*青少年インターネット環境整備法

犯罪被害にあった子供の9割以上がフィルタリング未利用でした。

(「平成29年上半期におけるコミュニティサイト等に起因する事犯の現状と対策について」より)

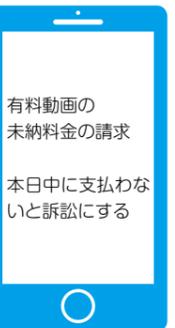
### <事例1> 身に覚えのない架空請求メールが届いた!

スマートフォンに「有料動画の未納料金の請求」と書かれたショートメッセージが届いた。「本日中に支払わないと訴訟にする」と脅迫的な内容が書いてある。利用した覚えはない。

#### <センターから> 連絡しないで!相手はあなたのことを知りません!

悪質な業者は、法律用語や脅迫的な内容で不安にさせて、連絡してくるのを待っています。連絡すると、個人情報を聞き出される危険性があります。また、一度でもお金を支払うと、だましやすい「相手」だと思われ、更に請求が続くおそれがあります。身に覚えのない請求は無視しましょう。

相談窓口  
から



### <事例2> お試しのつもりが定期購入になっていた!

スマートフォンで「ダイエット効果や美容効果がある」「初回お試し価格〇〇円」と書かれた広告を見て健康食品を注文した。1回限りの購入だと思ったら、翌月も同じ健康食品が届き、2回目からは料金が高額だ。

#### <センターから> お試し価格は初回のみ!契約条件を確認しましょう!

お試し価格など格安を強調する広告には、初回だけ格安で「2回目からは定価の〇%引き」「〇か月以上の定期購入」などの条件が設けられている場合があります。通信販売では小さな文字で記載されている購入条件を、必ず確認しましょう。



### <事例3> オンラインゲーム代の高額請求が届いた!

クレジットカードに身に覚えのない高額請求があったので、不正利用だと思い、警察に相談し、カード会社にも問い合わせた。小学生の息子がスマートフォンのオンラインゲームで、有料アイテムを購入するために何度も課金をしたことによる高額請求だとわかった。

#### <センターから> オンラインゲームを利用する前に仕組みを理解することが大切です!

子供にオンラインゲームを利用させる場合には、ゲームの内容や課金の仕組み、利用する機器の機能を子供と一緒に確認しましょう。クレジットカードやその情報を登録しているサイトのID等の管理に保護者は細心の注意を払いましょう。

