

サイバー犯罪相談窓口



よくある相談事例とその対処法

有料サイト以外で料金請求された場合の対処(ワンクリック料金請求など)

Q: パソコンや携帯電話でインターネットを閲覧中、またはアダルトサイト等の広告メールに記載されていたリンクをクリックしたところ、「登録が完了しました。」等の記述とともに利用料金の請求画面が表示された。料金を支払わないといけないの？

また、「謝ってボタンを押してしまった」と連絡をして退会手続きをするほうがよいの？

A: インターネットや携帯電話など電子的な方法で契約を行う場合は、誤操作による契約の成立を防ぐため、申し込み後、契約の内容や条件等を再表示し、更に利用者が同意するかどうか選択できる形で同意の意志表示をサイト側に送信するという手順が、いわゆる電子消費者契約法(「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」)で定められています。この手順に従っていない場合には、契約は無効であることが主張できます。

有効な契約手順としては、



クリックただけで登録されてしまうようなサイトの利用規約には「利用者の利便性向上のため自動登録となっております…」等と書いてありますが、これは、正当な契約であると信じ込ませるための言い訳にすぎず、規約自体に有効性はありません。

ですから、そのようなサイトに出会った場合、契約の意思も利用するつもりもないのであれば、お金を払う必要はありませんので、仮に請求を受けたとしても無視するのが良いでしょう。

また、わざわざ「謝ってボタンを押した。」などと相手に連絡する必要はありません。かえって連絡することにより、言葉巧みに、氏名や住所等の個人情報を聞き出され、更なる架空請求の情報として使われる可能性がありますので、「支払わない」「無視する」「連絡しない」を徹底することが肝要です。

Q: 請求の画面に IP アドレスやプロバイダ、リモートホストという情報が表示されていたが、個人情報を盗まれているのではないか？

A: IP アドレスやリモートホストといった情報は、閲覧しているサイト側に常に送信されている技術情報であり、個人情報ではありません。

これらの情報は通常は表に出てこないものですが、ちょっとした技術を使うことで表示させることができ、それらをあえて表示させることで、いかにも個人が特定できるかのように見せかける、騙しの手口です。

これらの技術情報は、パソコンなどの情報機器がインターネット通信を行うために使用するものですので、これをもとに調べても、使用している人の名前や住所といった個人情報にたどり着くことはできません。

また、プロバイダが判っていても、プロバイダは法律に定められている場合を除いては第三者に契約者情報を開示しないことを各ホームページ等で宣言していますので、利用規約によく見られる「プロバイダに照会し～」等といった記述は、読んだ者を不安にさせるはったりにすぎません。

最近では、「個人情報ダウンロード中」などアニメーション画面を表示させ、いかにも自動的に個人情報が取り出されているかのように見せかけるサイトも見受けられますが、不安を煽ることを狙った悪質な演出でしかありません。

Q: パソコンに料金請求の画面が張り付いて消えません。どのようにしたら消すことができますか？ または、料金請求の画面を閉じて、しばらくすると再度表示されます。どのようにすれば表示されなくなりますか？

A: 請求画面の削除については、

- ①ウイルス対策ソフトでウイルス駆除を行う。
- ②「システムの復元」機能を利用して、請求画面が表示される以前の状態に戻す。

という方法があります。

もし、この方法で請求画面が消えない場合は、システムの再インストールを行う(パソコンを購入時の状態に戻す)必要がありますが、作成したデータが消えますので注意が必要です。

このような場合に備えるためにも、重要なデータは定期的にバックアップを取っておきましょう。

知らない者から届くメールの対処

Q: 携帯電話に「サイトの料金が発生している。すぐに〇〇〇まで連絡を。支払わないと・・・」などという内容のメールが届き、相手にも内容にも心当たりがないが、連絡しないといけなないか？

A: 相手にも内容にも心当たりがないのであれば、例え差し迫った内容であっても連絡をする必要がありません。

覚えのないメールが届いた場合、架空請求かどうか確信が持てなければ、慌てずに「内容に契約者名・契約内容・利用明細書が記載されているか」、「インターネットなどで同じメールが届いたという情報がないか」などを確認

しましょう。

架空請求が目的のメールであったなら、他の迷惑メールと同じく、無視してもなんら問題はありません。

このような架空請求メールに一度でも連絡すると、悪質業者はそれを使って、更に悪質な架空請求を仕掛けてきますので注意してください。

Q: 応募した覚えもないのに「懸賞に当選しました。当選金を受け取る口座の確認のため5千円を振り込む必要があります。」という内容のメールが届いた。連絡しても大丈夫？

A: 覚えのない通知メールであれば、連絡してはいけません。
もし、懸賞サイトに応募していて、当選した可能性がある場合でも、本当に登録したサイトからの連絡かどうかを確認し、安易に信用しないよう冷静に対応しましょう。
こういった応募していないのに来る当選通知メールは「当選金の受け取り口座を確認したい」、「あなたの口座にお金を振り込みたい」などのうまい話をエサに、あなたにお金を振り込ませたり、あなたの口座番号や氏名・住所などの個人情報を聞き出すことを目的にしたものがほとんどです。

インターネットオークション詐欺

Q: インターネットや携帯電話の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届かず、相手とも連絡が取れなくなりました。または、品物を送ったのに代金を振り込んでくれない。こういった場合どうすればよいか。

A: その時点では、相手が連絡を取りたくても取れない状況であったり、何らかの都合で発送や振込が遅れている等の場合と、最初から金銭を騙し取る目的で行った場合の両方の可能性が考えられます。
オークションサイトのヘルプページなどに、「詐欺に遭った可能性が考えられる場合の対処方法」などが掲載されていれば、まずはそれを参考に対処しましょう。
もし、対処した結果やはり詐欺に遭ったと考えられた場合は、あなたのお住まいを管轄する警察署へご相談してください。
被害届は警察官が、被害者本人からの聞き取りにより作成するものですので、届け出には被害者本人が警察署に直接出向く必要があります。
届け出に際しては、取り引きに係る資料(オークション画面、相手とのやりとりのメール、代金や品物の領収書、送付書等)を印字するとともに、できるだけ原文のまま電子データでも保存しておいて下さい。

掲示板における誹謗中傷・名誉毀損

Q: インターネットの掲示板で自分のことを誹謗中傷されている。書き込んだ人間に警告して欲しい又は

捕まえてほしい。

A: まず、その論争から一步退いて冷静に全体の流れや内容を見てみましょう。
よくよく考えると、以外と誰についても言える内容だったり、子供の言い争いのような内容だったりすることがよくあるようですので、慌てて事を荒立てることなく、冷静に見つめ直してみることも大切です。
そうでない場合は、その内容から、不特定多数の者があなた個人を確実に特定できるかどうか、ということについて考えてみましょう。
例をあげると、住所・氏名がはっきり記載されている、一般に所有者が知れ渡っているペンネーム、公人としての役職などは個人が特定できるものと言えるでしょう。
一方、掲示板で多く使われるハンドルネームやニックネーム、伏せ文字などを組み合わせたものなどは、本人や一部の知り合いなどには個人が特定できる情報であっても、不特定多数の第三者からみれば、具体的に個人を特定できるものとは言えない場合が多いようです。
次に、内容についてですが、その書き込みにより社会的信用が著しく低下する、生活や仕事に支障を来すなどと言った、具体的な被害を説明できるかを考えてみる必要があります。
誹謗中傷を受けている当事者の心証的な説明(気分が悪い、腹が立つなど)だけでは、被害について具体性があるとは言えないこともあるようです。
以上の点を考慮し、まずは、感情的にならず冷静に、掲示板の管理者に対して削除の要請を行って下さい。
注意していただきたいのは、多くの掲示板には、他人を不愉快な気持ちにさせたり、反論してくることを楽しむためにたむろしている不心得者も多くいるようですので、あなたが感情的になり、その掲示板で反論する書き込みや、書き込んだ人間を批判するような書き込みを行うと、結果的に攻撃がエスカレートしたり、野次馬がその論争に参加したりと、事態がより悪化することが多々ありますから、そういう輩の挑発に乗らないように気をつけないといけません。
腹立たしく感じるとは思いますが、時間をおけば沈静化してしまうことがほとんどですので、大人として冷静に落ち着いて対処することが重要です。
それでもなお、長期間に渡って書き込みをされたり、掲示板の管理者が削除しても別スレッドを立てて同じような書き込みをされた場合は、その書き込み内容(証拠)を保存した上で、お住まいを管轄する警察署にご相談ください。

インターネットゲームでのトラブル

Q: インターネットゲームで、他のキャラクターにアイテムやゲーム内の仮想通貨を貸したところ返してもらえず、取られてしまったので相手を罰してほしい。

A: インターネットゲーム内の仮想通貨やアイテムはゲーム運営会社が管理している「情報」です。
他人を騙す、物を盗むと言う行為は許せないことなのですが、現在の法律では「情報は財物である。」という判断がされておらず、残念ながら情報を盗んだり騙し取るという行為を犯罪として捉えるには至っていないのが実状です。

相手を罰する方法としては、そういった行為については、各ゲーム運営会社の利用規約等に禁止事項と罰則として定められている場合が多いようですので、ゲーム運営会社と相談し、罰してもらいましょう。

Q: インターネットゲームで、ゲーム内のアイテムや仮想通貨を現金で売ってもらう約束をし、相手にお金を送ったが、約束を守らず相手が行方をくらましてしまった。

A: 上記の Q&A とは異なり現金を騙し取られた場合には、詐欺にあたる可能性があります。インターネットオークション詐欺などと同様に、お住まいのお近くの警察署へ相談し、被害届を受けてもらいましょう。なお、被害届を出すためには被害者本人が警察署に出向く必要があります。ただし、一般的にインターネットゲームでは、ゲーム内のアイテムや仮想通貨を現金で取り引きすることは、ゲーム会社の利用規約で禁止されている場合が多く見られます。ゲーム運営会社では、その実態を黙認しているところもあるようですが、警察で事件捜査を行う場合には、ゲーム運営会社にあなたの行った行為が正式に知れるところとなりますので、結果としてゲーム運営会社から利用規約違反の処分があなたに対しても行われる可能性も考えられますのでご了承ください。

Q: インターネットゲームで、何者かが自分の ID、パスワードを勝手に使って自分のキャラクターを操作し、アイテムやゲーム内の金銭を取られた。

A: 他人の ID、パスワードを勝手に使う行為は、不正アクセス禁止法違反に該当する可能性がありますので、お住まいを管轄する警察署でご相談ください。