



## スライド1



## 「こんなとき、どうしたらいいかな？」

## スマートフォン、パソコン、インターネットのトラブル」

## 〈ねらい〉

スマートフォンや携帯電話に突然身に覚えのない請求メールが来る「架空請求」や、インターネットを使っている時に無料のはずが、請求画面が出たといった「不当請求」のトラブルがあります。スマートフォンや携帯電話、パソコンで、多種多様な架空・不当請求が発生しています。事例を知り、もしもトラブルにあった時の対応方法を学びます。①架空請求メール、②いろいろなニセメール、③アダルトサイトのワンクリック請求の3つを取り上げます。

## 〈所要時間の目安〉

講義形式：25分程度

## 講師シナリオ

## 指導のポイント／解説

## スライド2



架空請求とは、実際には契約していないのに架空の商品やサービスなどを契約したと思わせ、金銭をだまし取る詐欺の手口です。

## スライド3



皆さんは、スマートフォンやパソコンを使っていますか？

使っている人は、手をあげてみてください。

どんなことに使っていますか？

そうですね、楽しいことや、便利なことがいっぱいありますね。だから、皆さん使っているんですね。

私も「 」、 「 」、 「 」に使っていますよ。

でも、時々、トラブル(困ったこと)になることがありますので、今日は皆さんに注意してもらいたいことをお話します。

受講者は何らかの形でインターネットを利用しており、関心は高いと思われます。

講座では、トラブル事例を紹介しますが、まずはメリットについても共有しておきましょう。トラブル事例を伝えると、インターネットのマイナス面だけをとらえる危険性があるからです。

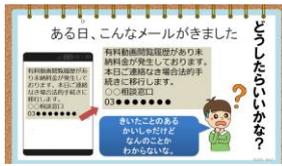
☞ 挙手の状況を見て受講者とやりとりします。受講者の発言をうながし、その便利さや楽しさを共有します。

☞ 講師も楽しく、便利に使っていることを話すと、より具体的に伝えることができます。

メリットの一方で、デメリット、危険性があることを、これから話すということを伝えます。



## スライド4



ある日、太郎さんの携帯電話に、こんなショートメールが来ました。

これは、電話番号で送ってくるものです。メールにはこんなふうに書かれていました。(画面の文面を読む)

太郎さんは、ネットで動画を見た事があります。どこかで聞いたことのある会社名でしたが、この会社でお金のかかる動画を見た覚えがありませんでした。

皆さんは、こんなメールが来たことはありませんか？  
 こういう時、太郎さんはどうしたらよいでしょうか？

これは、実際に送られてきた架空請求のメールです。携帯電話の番号だけでメッセージを送ることができるSMS(ショートメール)を利用して、不特定多数の人に送りつけ、連絡してきた人にお金を払わせるという手口です。

☞メール文をそのまま読み上げ、わかりにくい文章は解説します。「法的手段」は「裁判をするという意味です」など。

事例のような「有料動画閲覧履歴」というメールが来ると、無料動画を見た人も不安になります。発信名「DMM」や「ヤフー」など、有名な会社名をかたること、電話をかけさせようとしています。

☞もし、あるという受講者がいたら、どんなメールで、どうしたのかを聞いて、やりとりします。

## スライド5



では皆さんで考えてみましょう。

どちらがよいでしょうか？

- ①電話をかけて聞いてみる
- ②まわりの大人に相談する

どちらがよいと思うか、手をあげてください。

① がよいと思う人は？ では②がよいと思う人は？

☞自分ならどうするかを、二つの選択肢の中から選び、挙手で答えてもらいます。

## スライド6

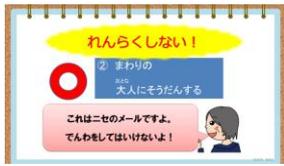


正解は、②まわりの大人に相談する。①連絡するのはダメです。

☞正解をスライドの○×で示します。



## スライド7



相手に連絡してはいけません。相手には、あなたのケータイやスマホにメールが届いているか、わかりません。身に覚えがないメールが来た時、どうしたらよいかわからない時は、まわりの大人に相談しましょう。

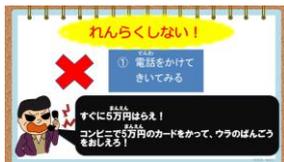
相談したら、「これはニセメールですよ、悪い人につながるから電話をしてはいけません」と言ってくれます。

☞なぜ正解かを説明します。

SMS（ショートメール）は、電話番号で送られるメールで、数字の組み合わせだけで無差別に送信しています。発信者は、どこの誰にこのメールが届いているかは分かりません。

☞電話をすることで、相手にその電話番号が使われていること、個人情報を知らせることになるので、絶対に電話をしてはいけないことを伝えます。

## スライド8



もし連絡したらどうなるのでしょうか？消費生活センターに相談をしてきた人から聞いた話をします。電話をすると、「すぐにお金を払え」と強い言葉で脅されたそうです。「お金を払うために、コンビニに行って5万円のカードを買ってこい。買ったらすぐに電話でカードの裏に書いてある番号を教えろ！」と言われました。

住所や名前、年齢なども聞かれたそうです。絶対に電話をしてはいけません。そして、知らない人に、自分の名前や住所などの、個人情報を知らせてはいけません。

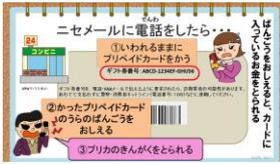
電話をした場合、どんなことが起こるのかを具体的に話します。そうすることで、万が一受講者が電話をしてしまった時に、おかしいと気づく、きっかけになるかもしれません。また、こんな怖いことになるという例を伝えて、警戒心を高める効果もあります。

☞「コンビニでカードを買ってこい」というのは、コンビニ等で売られているプリペイド式の電子マネーのことです。必要に応じて補足説明をします。

プリペイド式電子マネーとは、お店でお金を払うと、その金額分をインターネット上の支払いに利用できるものです。カードの裏に記載された番号を、ネットショップのアカウントに入力して使います。事例のような手口は、「プリカ詐欺」と呼ばれ、指示した人は、番号を聞き取ることで、銀行口座がなくてもお金を受け取ることができます。



## スライド9



花子さんは、メールを受け取り、心配になって電話をしました。

そして、相手の言うとおりに、コンビニでプリペイドカードを買いました。

これが、実物です。(実物を見せる)

見たことある人いますか？

買って使ったことのある人はいますか？

できれば、プリペイドカードの現物を用意し、受講者に見せるとよい。

なければ、写真やダミーのカードでもよい。

☞使ったことのある受講者がいたら、様子を聞いてみます。中学生に聞くと、かなりの割合で利用経験があります。

## スライド10



これがプリペイドカードの裏面です。

売っている時は、この番号のところは隠してあります。

コインで削ると、番号が出てきます。

番号を知らせると、コンビニに支払った金額を相手に渡すことになりますので、知らない人に言われてカードを買ったり、番号を教えてはいけません。

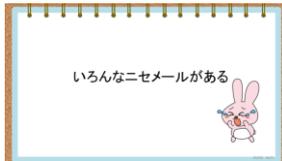
☞カードの裏面の番号の下に、「番号を知らせるように言われたら、詐欺の可能性があるので警察や消費者ホットライン188に相談するように」という注意書きがあります。

それだけ被害が多いということです。実際に、この注意書きを見て、消費生活センターに相談し、被害にあわないですんだ人もいます。

<メモ>



## スライド11

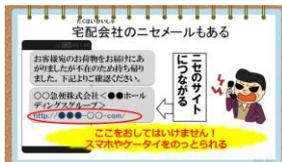


いろいろなニセメールがありますので、紹介します。

架空請求メールには様々なものがあります。

新しい事例は、国民生活センターのウェブサイトの相談事例から情報入手できます。

## スライド12



これは宅配会社のニセメールです。

荷物を配達に来たが、家にいなかったので持ち帰りました。連絡をしてくださいということで、URL が表示されます。

このメール自体が、ニセモノです。宅配会社は、このような再配達メールを送ってくることはありません。

そして、この URL を押すと、ニセのサイトに誘導され、あなたのスマホの情報を盗んで、スマホを乗っ取られます。

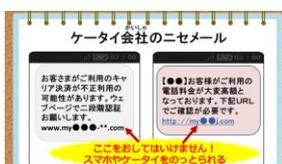
宅配会社の再配達メールの事例です。これは、佐川急便をかたるニセメールです。佐川急便では、このようなメールを、不在時に送っていません。

☞メールの最後に、URL が記載されており、そこを押すとニセサイトにつながります。

そのサイトのどこかを押したり、ID やパスワードを入力することで、アプリがダウンロードされて、自分のスマホを乗っ取られたという事例がありました。

(その後、勝手にメールを発信された、身に覚えのない料金請求が来たなど)

## スライド13



これは、携帯電話会社のニセメールです。自分の携帯電話やスマートフォンの会社からメールが来るので、つい、メールについている URL を押してしまいます。

その後はニセのサイトに誘導されて、スマホを乗っ取られることになります。

☞携帯電話会社のニセメールも発生しています。ドコモ、au、ソフトバンクなど。

こちらもニセの URL が記載されています。



## スライド14



携帯電話会社のニセメールの URL を押すと、本物そっくりの画面が出て、自分の ID とパスワードを入力するようになっていきます。

実は、それは悪い人が仕組んだ画面ですので、もしここに入力すると、ID とパスワードを盗まれて、自分になりすまして、買い物やゲームをし、料金を払わされたという被害があります。

メールについている URL は押さないようにしましょう。

わからない時は、周りの大人に相談しましょう。

被害事例は、国民生活センターのウェブサイトでも紹介されているので参考にするとよいでしょう。

☞ 受講者の状況を見て、このようなニセサイトに誘導されないために日ごろのように対策したらよいか、次のような説明をしてもよいでしょう。

- ・自分の携帯電話会社の正しい電話番号を登録しておく。
- ・自分の携帯電話会社の正しいサイトの URL をブックマークしておく。
- ・自分の携帯電話会社のアプリをダウンロードしておく。

などをしておき、もしも設定や料金に関するメール等が来た時には、登録してあった携帯電話会社の正しい電話番号やサイトで内容を確認します。また、スマートフォンのセキュリティ機能により、ニセサイトに入る前に警告画面が出たり、サイトに入れない設定になっていたりしますので、それで被害を未然防止することもできます。

このほかにもアマゾンや楽天等の有名な通販会社のニセメールがあります。もし、講師自身や周りでこのようなメールが来たことがあれば、紹介するとよいでしょう。

## &lt;メモ&gt;



## スライド15



ここまでは、メールが送られてきたものを紹介しました。  
今度は、サイトを見ている時に、突然請求画面が出たという「ワンクリック請求」を紹介します。

これまでの事例は、一方的にメールが送られてきたというものですが、サイトを見ている時に、どこかをクリックした後、突然料金請求画面が表示されたという「ワンクリック請求」の事例もあります。

自分が画面をクリックしたり押したので、責任があると思わせて、支払わせようという手口です。

## スライド16



太郎さんがネットで動画を見ていたら、エッチなサイト(アダルトサイト)に入りました。  
サイトにはお金のことは書いてありません。無料だろうと思って、太郎さんは、画面の年齢確認の18歳以上のところを押しました。

ワンクリック請求が一番多いのは、アダルトサイトです。

年齢確認だけでなく、メニューを選んだだけ、再生ボタンを押したら請求画面になったという事例や、請求画面が表示される際に、カメラのシャッター音が鳴ったなど、様々な事例があります。

## スライド17



太郎さんが年齢確認を押したら、突然、「登録完了。99,800円」、という画面が出ました。

## スライド18



これは実際の画面です。  
よく見ると、間違えて入った人はこちら電話サポートなどもあるようです。  
太郎さんは、どうしたらよいでしょうか?  
皆さんなら、どうしますか?

☞ 実際の画面の例です。

請求金額だけでなく、誤作動の人はこちら、電話サポートなどのタブもあり、連絡をさせようとしていることを画面を見て、気づいてもらいます。



## スライド19



方法は5つあります。

皆さんなら、どれにしますか？

この中から2つ正しいと思うところで手をあげてください。

2回まで手を挙げられます。

では正解を見てみましょう。

☞ 挙手で回答を求めます。

順番に選択肢を読み上げながら、正解だと思うところで手を挙げてもらいます。

## スライド20



正解は、「③無視をする」と「⑤相談する」です。

☞ 正解のスライドを示し、それぞれの理由をこの後順番に説明します。

## スライド21



③無視をするは、正解です。

なぜ無視をしてよいかというと、

太郎さんは、年齢確認の18才以上を押しただけです。

どこにもお金がかかると書いてありませんでした。

もし、お金がかかるのなら、前もってそのことを、わかるように書いておかないといけない、というきまりがあります。それをしていないので、これは支払いをする必要はありません。

一回クリックしただけで、お金を請求するのを

「ワンクリック請求」と言います。

これは詐欺のひとつですので、注意しましょう。

インターネットで契約を成立させるためには、

- ・有料であればその内容をわかりやすく表示する

- ・契約成立の前に確認画面を設けるというルールがあります。

それがなかった場合は、契約の無効を主張できるとなっています。

(電子消費者契約法)

☞ この事例の場合は、有料表示はなく、確認画面もなく、突然、登録完了となり、請求金額が表示されているので、お金を払う必要がないことを説明します。



## スライド22



④まわりの大人や消費者ホットライン188に相談するのも正解です。

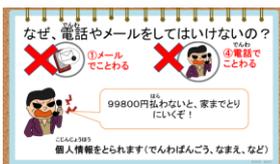
アダルトサイトだと恥ずかしい気持ちもあるかもしれませんが、気にすることはありませんので、相談しましょう。

消費者ホットライン188とは、消費生活センターにつながる全国共通番号です。消費生活センターは、県や市などが行っており、消費生活について無料で相談を受けています。地元の消費生活センターの情報を確認し紹介しましょう。

☞消費者ホットライン188があることを知ってもらいます。188は「いやや」と語呂合わせで覚えます。

☞このような不当請求の相談はたくさんあるので、恥ずかしがらずに相談をするように伝えます。

## スライド23



メールや電話で断るのはなぜいけないのでしょうか？

たとえあなたが「間違えた」「有料とわからなかった」と言っても、相手はお金をとることしか考えていませんので、「登録になっているので払わないといけない」「払わないと登録をやめられない」と強い口調で言ってきます。怖い脅し文句も言われます。怖くなって払ってしまうことになります。

それから、メールや電話で連絡をすると、相手にあなたのことを知られてしまいます。

請求画面がどこの誰に表示されているかは、相手にはわかりません。

連絡することであなたのことを相手に知らせることになり、この先、直接メールや電話が来ることになるからです。

無視が一番よいのです。

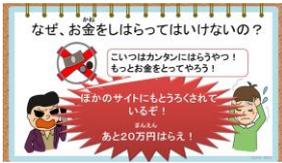
☞悪質な業者はお金をとることしか考えていませんので、たとえ連絡をしても請求を取り下げしてくれません。連絡をすると、連絡先や名前などを相手に聞かれ、個人情報をとられるので、危険だということを話します。

☞ワンクリック請求で画面が表示されていても、相手にはまだ個人情報は知られていません。

その個人情報をもとに、新たな請求につながることになるので、自分の名前や住所、電話番号を人に知らせたり、メールに書いたりしないように伝えます。



## スライド24



## ③お金を払うのは、なぜいけないのでしょうか？

お金を払えば終われると思って、支払う人もいます。実際に支払った人はどうなると思いますか？

相手に、簡単に払うやつだから、もっとお金をとってやろうと思われま

「他のサイトにも同時に2つ登録されている。あと20万円払え！」などと脅され、何十万円も支払ったという人もあります。

支払うことで、ますます請求されるのです。だからお金を払ってはいけません。

☞払って終わりにしようと思って支払ったら、「簡単に払うやつだ。もっとお金をとってやろう」と、相手はますます請求をしてきます。

消費生活センターには、言われるままに何十万円も払ったという人の相談が寄せられています。

## スライド25



今は、アダルトサイトの例を話しました。

しかし、このようなワンクリック請求は、色々なサイトで起こっています。

ここにあるような、皆さんがよく見ているサイトの中にも、ワンクリック請求のワナがひそんでいるかもしれません。

だから、サイトを見るときには、よく注意して、もしも突然請求画面になったら、あわてずに、今の説明を思い出してください。

アダルトサイト以外のいろいろなサイトで発生しています。

普段見ているサイトに、いつのまにか仕組まれていたり、リンク先がそのようなサイトだったりします。

☞受講者が楽しんでいるサイトでも、起こるかもしれないので、注意を呼びかけましょう。



スライド26



どうしたらよかったかな？

請求されても、相手には連絡しないで、周りの大人や消費者ホットライン188に相談しましょう。

☞ ここまでの話を振り返り、相談すること、消費者ホットラインの番号を再度知らせます。

スライド27



ナックちゃんも相談しようと言っていますね。  
消費者ホットラインの番号は何番でしたか？  
そうですね、188ですね。  
「いやや」でおぼえておきましょう。

☞ 消費者ホットラインの番号を覚えられるように、語呂合わせ188「いやや」を伝えます。

<メモ>