

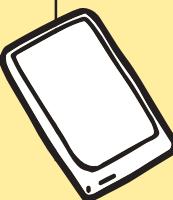
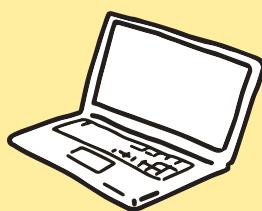
徳島県高齢者向け消費者教育教材

よくある事例を徹底解説

# インターネットの

## トラブル対応

## &予防ポイント



ちょっと待って!  
騙されていませんか!?

インターネットを利用する際の注意点が  
分かる冊子です

## インターネットのトラブル対応＆予防ポイント

監修：(公財)e-とくしま推進財団 シニアアドバイザー 篠内祥司  
協力：徳島県警察本部

### 目次

#### サポート詐欺に気をつけよう

03 ページ 事例

05 ページ 解説



#### フィッシング詐欺に気をつけよう

07 ページ 事例

09 ページ 解説



#### 架空請求に気をつけよう

11 ページ 事例

13 ページ 解説



#### 偽のショッピングサイトに気をつけよう

15 ページ 事例

17 ページ 解説



#### 無料アプリに注意しましょう

19 ページ 事例

21 ページ 解説



#### こんなとき、あなたはどうする？

23 ページ 消費者トラブルチェック問題

# はじめに

徳島県では、社会のデジタル化に対応し、「自立した消費者」を育成するため、幼児期から高齢期までの各ライフステージや消費者の特性に応じた、全世代への消費者教育を推進しています。

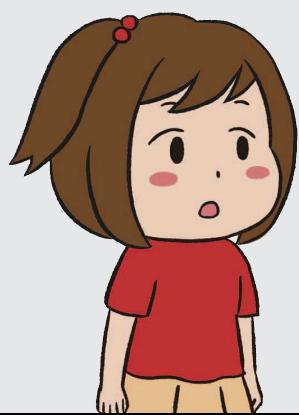
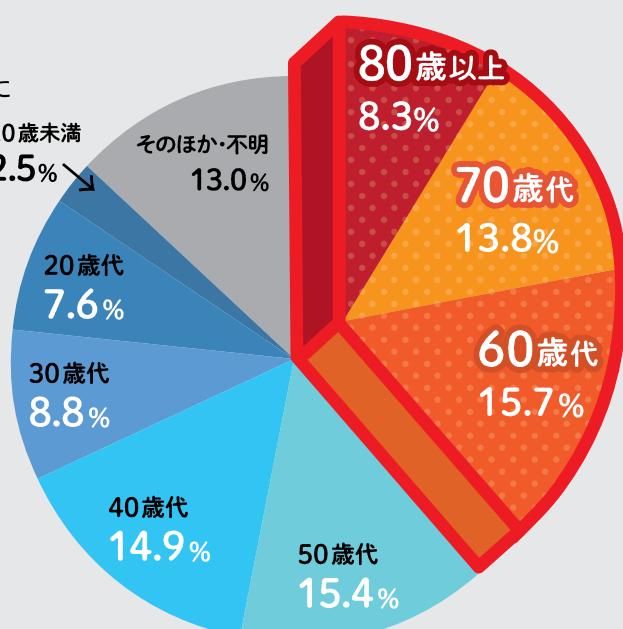
この取組のひとつとして、令和3年度に、デジタル機器・サービスの利用経験が少ない高齢者が、トラブルに巻き込まれることなく安全・安心にインターネット等を利用するための注意点を学ぶことができる「デジタル教材」を作成しました。

本冊子は、「デジタル教材とともに活用できるテキスト教材が欲しい」との現場の声を受け、「デジタル教材」をもとに作成したもので、5つのテーマごとに、繰り返し確認できる内容となっています。

家庭での自主学習や地域での勉強会等、様々な場面で積極的に活用され、消費者トラブルを未然に防ぐ力を身につける一助となれば幸いです。

⚠ 高齢者から徳島県消費者情報センターに寄せられた相談は、平成23年度以降、30%を超えており、令和3年度も全体の約38%を占めています

令和3年度に  
徳島県消費者情報センターに  
寄せられた  
契約当事者年齢別の  
相談件数の割合(%)

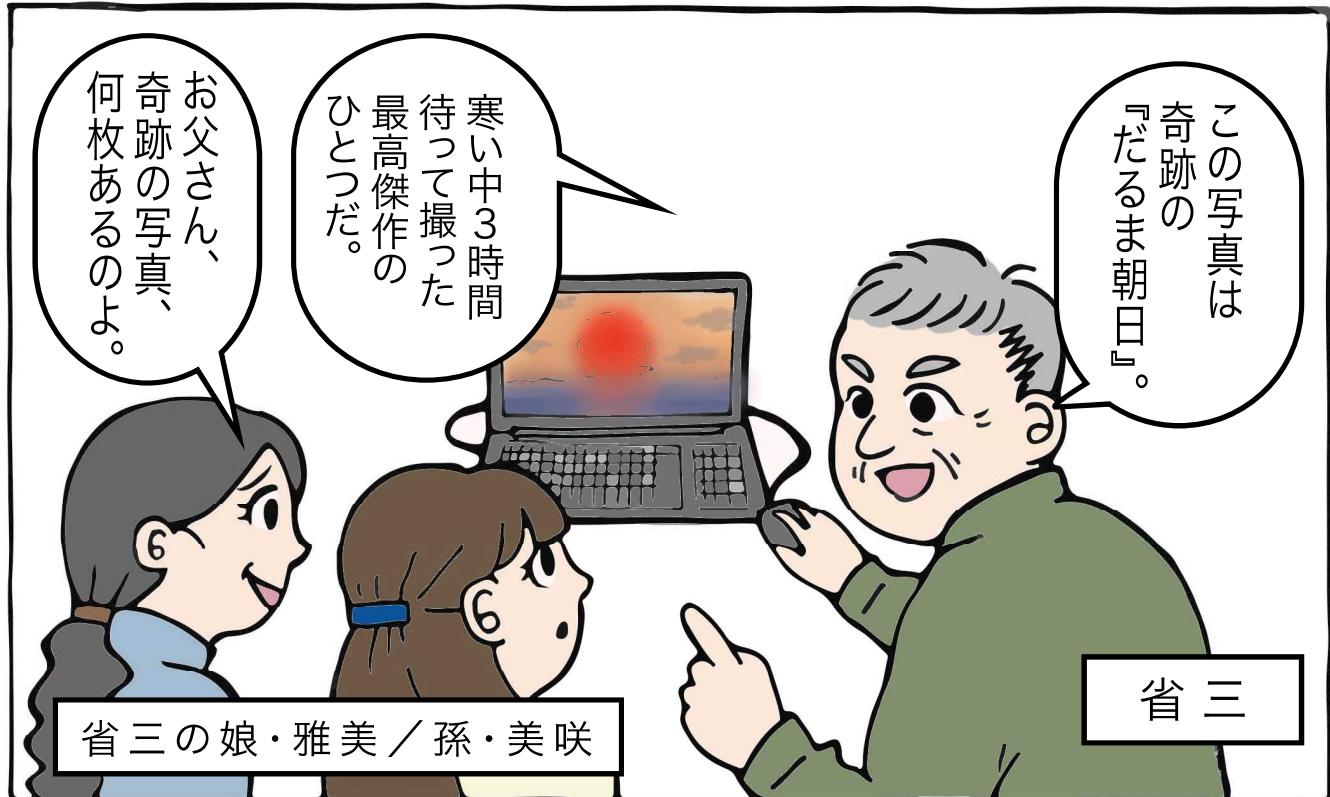


60歳代  
以上の方から  
相談が  
約4割！



事例①

# サポート詐欺に 気をつけよう





こんな危険があります

サポート  
詐欺に  
気をつけよう  
～解説編～

## 「PCがウイルスに感染しています」は、ウソ！

PCを使っていたら、いきなり「ウイルスに感染しました」と警告画面が！

これはウイルス感染を装い、修理費用をだまし取ったり、セキュリティソフトを売りつける「サポート詐欺」です。

**指示されるままパソコンを操作すると、  
リモート（遠隔操作）用ソフトがダウンロードされ、パソコンが相手にコントロールされてしまいます。**



## 表示されている番号に電話をかけたら即アウト！

警告画面には連絡先として電話番号が記載されていますが、電話をしてはいけません。

もし電話をかけると犯罪者間で「詐欺にかかりやすい人物」としてあなたの電話番号が共有され、次々と詐欺電話がかかってくるおそれがあります。

**表示されている電話番号には、  
絶対にかけない！**

# クレジットカード情報が、 狙われています！



クレジットカード情報を盗むことを目的にしている  
サポート詐欺も増えています。  
カード情報が盗まれると悪用されるおそれがある  
ため、教えてはいけません。

**クレジットカード情報は、  
絶対に伝えないで！**

解決・予防方法はこちら！

相手にせずに、すぐに販売店や相談窓口に相談を

まずは  
パソコンを購入した販売店や  
メーカーのサポートセンターに  
相談してみましょう。

もし不安になったり  
被害に遭った場合は  
消費者ホットラインや  
警察総合相談センターに  
電話しましょう。

被害に遭ったら、即電話！

■消費者ホットライン

188

■警察総合相談センター

#9110

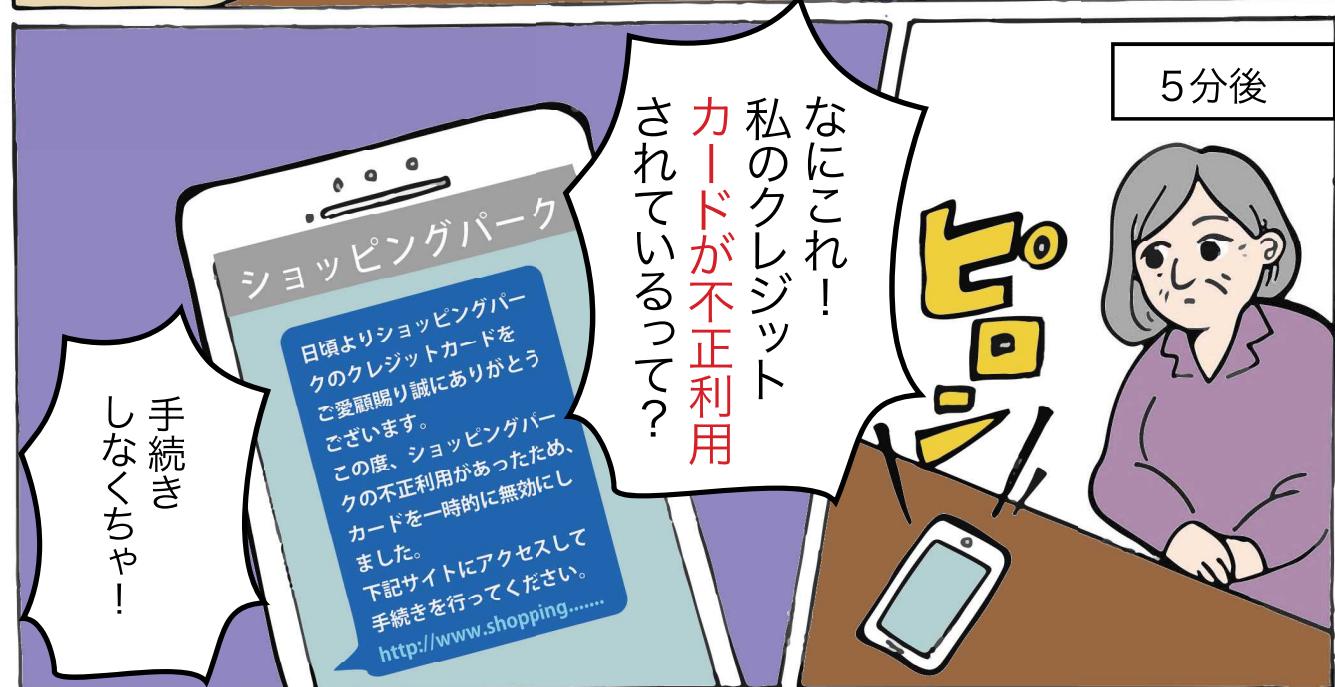


事例  
②

# フィッシング詐欺に 気をつけよう



もう一  
しょうがないな



ショッピングパーク

日頃よりショッピングパークのクレジットカードを愛顧賜り誠にありがとうございます。

この度、ショッピングパークの不正利用があったため、カードを一時的に無効にしました。

下記サイトにアクセスして手続きを行ってください。

<http://www.shopping.....>



こんな危険があります

フィッシング  
詐欺に  
気をつけよう  
～解説編～

## クレジットカード情報を 盗むのが、フィッシング詐欺！

カード会社から突然メールが届き、サイトでのカード情報の入力を求められる。それは間違いなく「フィッシング詐欺」です。メールもサイトも、偽物です。これは携帯番号で送られてくるショートメッセージやLINEなども同様です。

**クレジットカード会社がメールやメッセージ等でカード情報の入力を求めてくることはありません！**



## URLやリンクを クリックしてはいけません！

偽メール等には、カード情報の入力先として、サイトへのリンクが貼られています。

しかし、このサイトも偽物です。URLやリンクをクリックしてはいけません。

**サイトも偽物です。  
アクセスしてはいけません。**

# カード情報を 入力してはいけません！



フィッシング詐欺ではリンク先の偽サイトを公式サイトとそっくりに作っています。  
たとえ本物の公式サイトとそっくりでも、カード情報の入力を求める内容なら、それは偽物です。

**クレジットカード会社がカード情報の入力を求めるることはあります。**

解決・予防方法はこちら！

迷ったらすぐにカード会社や相談窓口に相談を

クレジットカード会社や銀行、  
ショッピングサイト、  
宅配業者からの  
決済情報や  
個人情報の確認を促す  
メールやメッセージには  
注意しましょう。

もし不安になったり  
被害に遭った場合は  
消費者ホットラインや  
警察総合相談センターに  
電話しましょう。

被害に遭ったら、即電話！

■消費者ホットライン

188

■警察総合相談センター

#9110



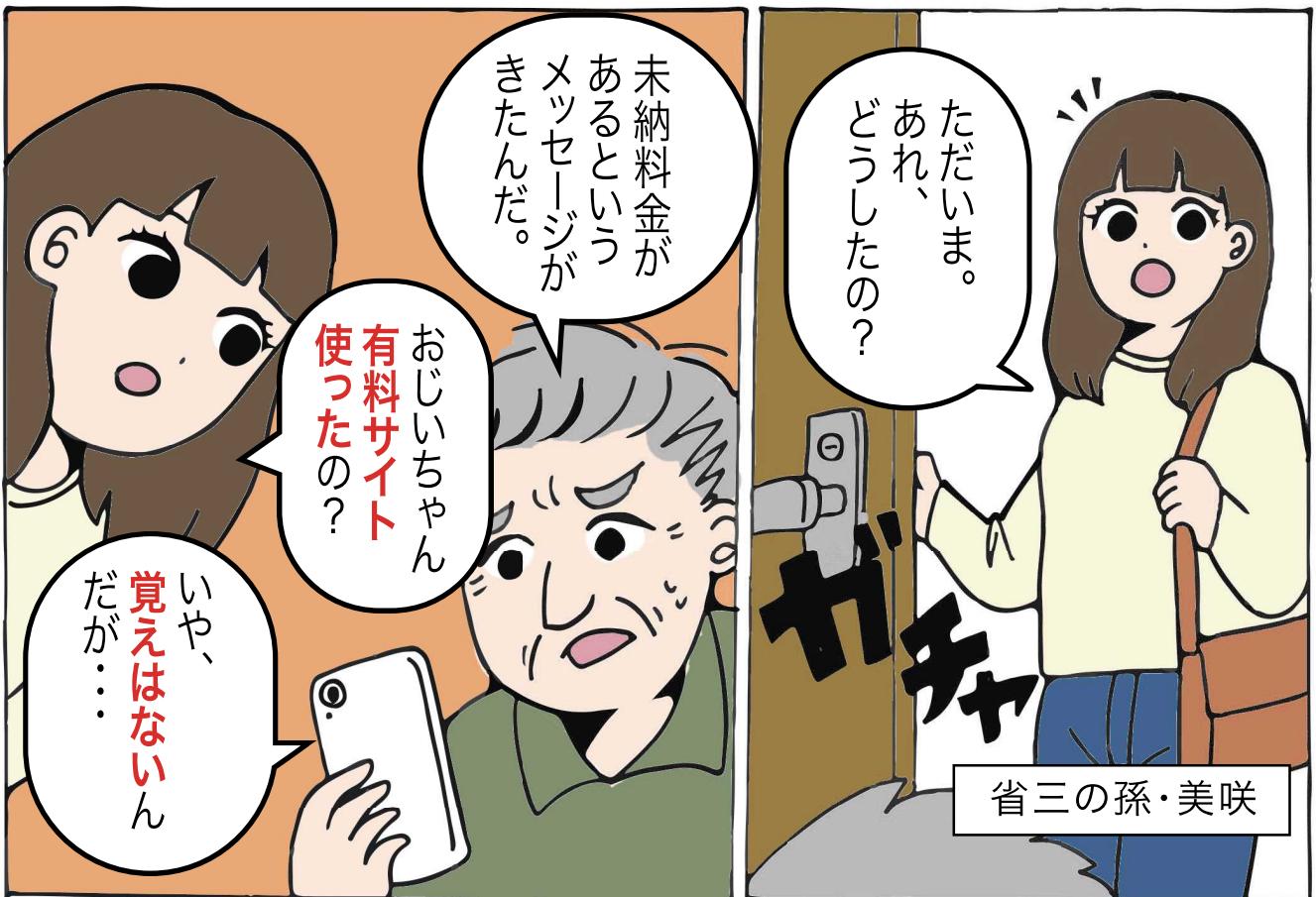
事例  
③

# 架空請求に 気をつけよう

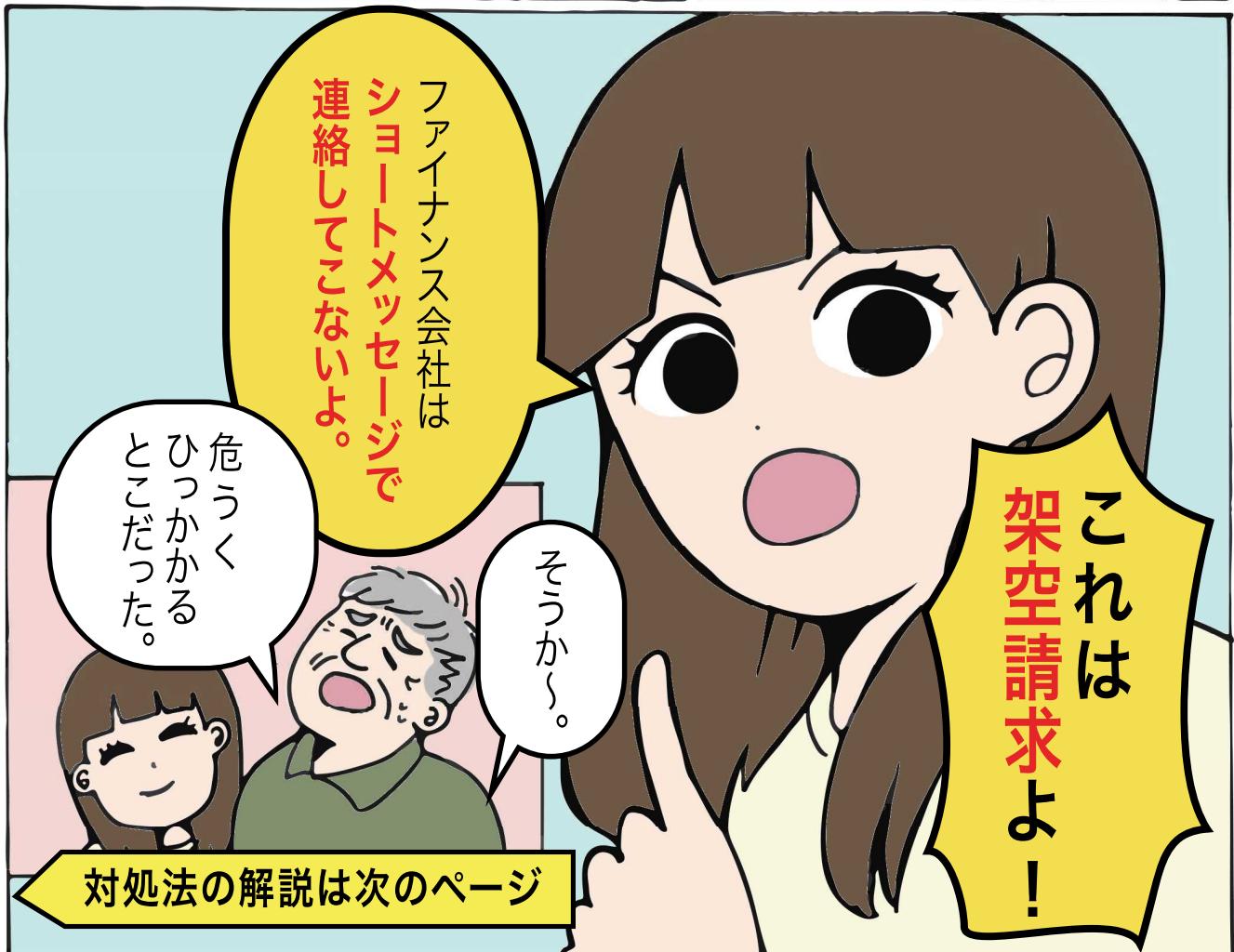


省三





省三の孫・美咲



対処法の解説は次のページ

こんな危険があります

架空請求に  
気をつけよう  
～解説編～

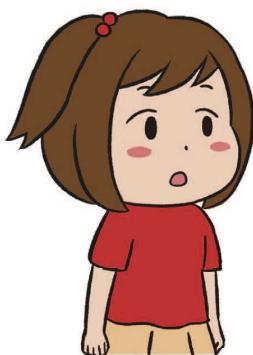
## 「未納の料金があります」は、 ウソ！

ファイナンス会社から未納料金の支払請求のメールが突然届く…

「すぐに支払わないと法的措置をとることになる」と、脅しのような文言も。

でもそれは「架空請求」という詐欺です。

**ファイナンス会社は通常、未納料金の支払いをメールやショートメッセージで請求することはできません。**



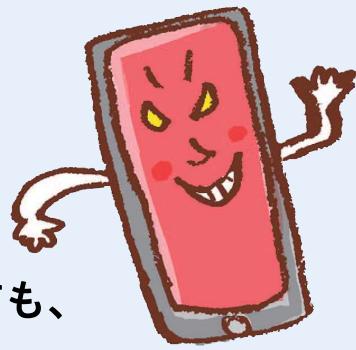
## 「プリペイドカードで 支払って」はウソ！

架空請求では、コンビニ等で購入できるプリペイドカードでの支払いを求めてきます。

しかし、たとえあなたに本当に未納料金があったとしても、ファイナンス会社がプリペイドカードでの支払いを求めてくることはありません。

**プリペイドカード払いの要請に絶対に従ってはいけません。**

# 相手に電話しても いけません！



メール等に問い合わせ先の電話番号があっても、絶対に電話しないでください。

詐欺グループはあなたの情報を完全に特定してメール等を送っているわけではありません。

電話をすると、詐欺グループにあなたの個人情報を知られてしまいます。

**個人情報を相手に知られると、  
繰り返し被害に遭う可能性があります。**

## 解決・予防方法はこちら！

**心当たりのない請求メール等は、無視しましょう。**

利用した覚えのないサービスや有料サイトの利用料など、メールやメッセージで届く、心当たりのない請求は無視するのが一番です。

慌てて一人で解決しようとせず、周りの人を見てもらいましょう。

不安になったり被害に遭った場合は、消費者ホットラインや警察総合相談センターに電話しましょう。

被害に遭ったら、即電話！

■消費者ホットライン

**188**

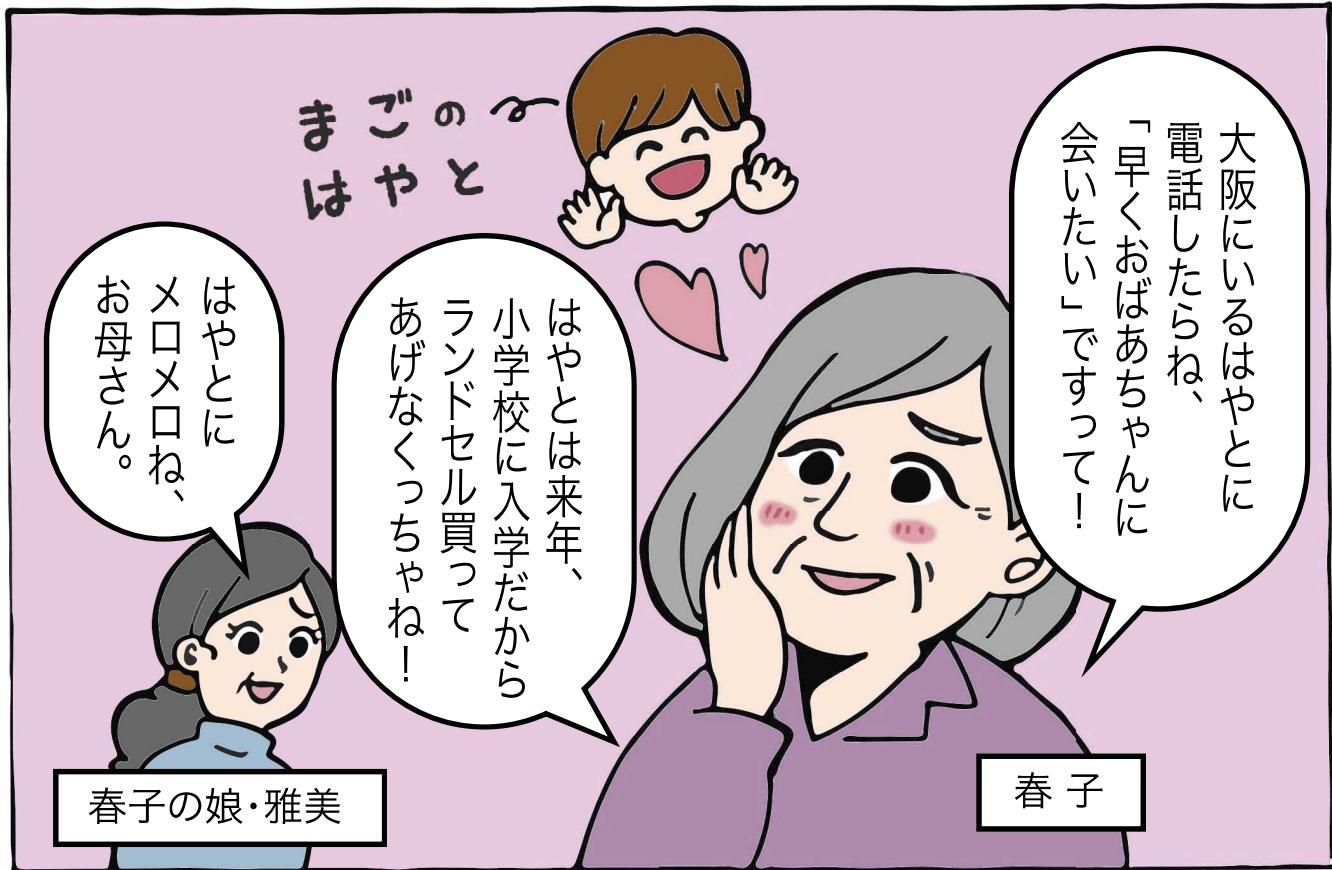
■警察総合相談センター

**#9110**



事例  
④

## 偽のショッピング サイトに気をつけよう





こんな危険があります

偽の  
ショッピング  
サイトに  
気をつけよう  
～解説編～

## 安すぎるショッピングサイト、 それ偽物かも?!

有名ブランド品や人気商品を激安で販売するショッピングサイトを見かけることがあります。  
でもそれは「偽ショッピングサイト」かもしれません。

**「代金を支払ったのに違うものや偽物が届いた」は、まだ序の口。「代金を支払ったのに何も届かない」といった詐欺も実際に行われています。**



## 「支払いが先払いの銀行振込のみ」は、あやしい証拠!

高齢者をターゲットにした偽サイトの多くは支払いが先払いの銀行振込のみで、一旦振り込むと取り返すことは不可能です。

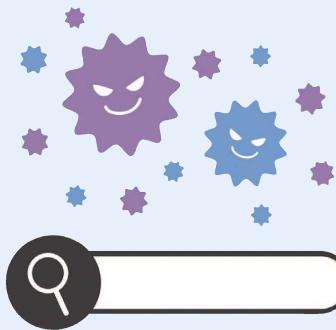
中にはクレジットカード情報を盗むことを目的とした偽ショッピングサイトもあります。

少しでも怪しいと思ったら、そのショッピングサイトは利用しないようにしましょう。

**支払いが先払いの銀行振込のみのショッピングサイトは利用してはいけません。**

# おかしな日本語が書かれていないか要チェック！

ひらがなやカタカナを間違える、漢字や文法が変など、偽ショッピングサイトでは「おかしな日本語」が使われている場合があります。これは詐欺の可能性大！たとえ魅力的な商品や価格だったとしても、購入しないようにしましょう。



## 日本語がおかしかったら、偽ショッピングサイトかも！

### 解決・予防方法はこれら！

#### ショッピングサイトを利用する前に店舗情報を確認！

初めて利用するショッピングサイトでは、「店舗情報」がきちんと記載されているかを確認しましょう。

記載されても  
「メールアドレスがフリーメール」  
「電話番号が携帯電話番号」  
「住所が実際に存在しない」といった場合には注意が必要です。

もし不安になったり被害に遭った場合は消費者ホットラインや警察総合相談センターに電話しましょう。

被害に遭ったら、即電話！

■消費者ホットライン

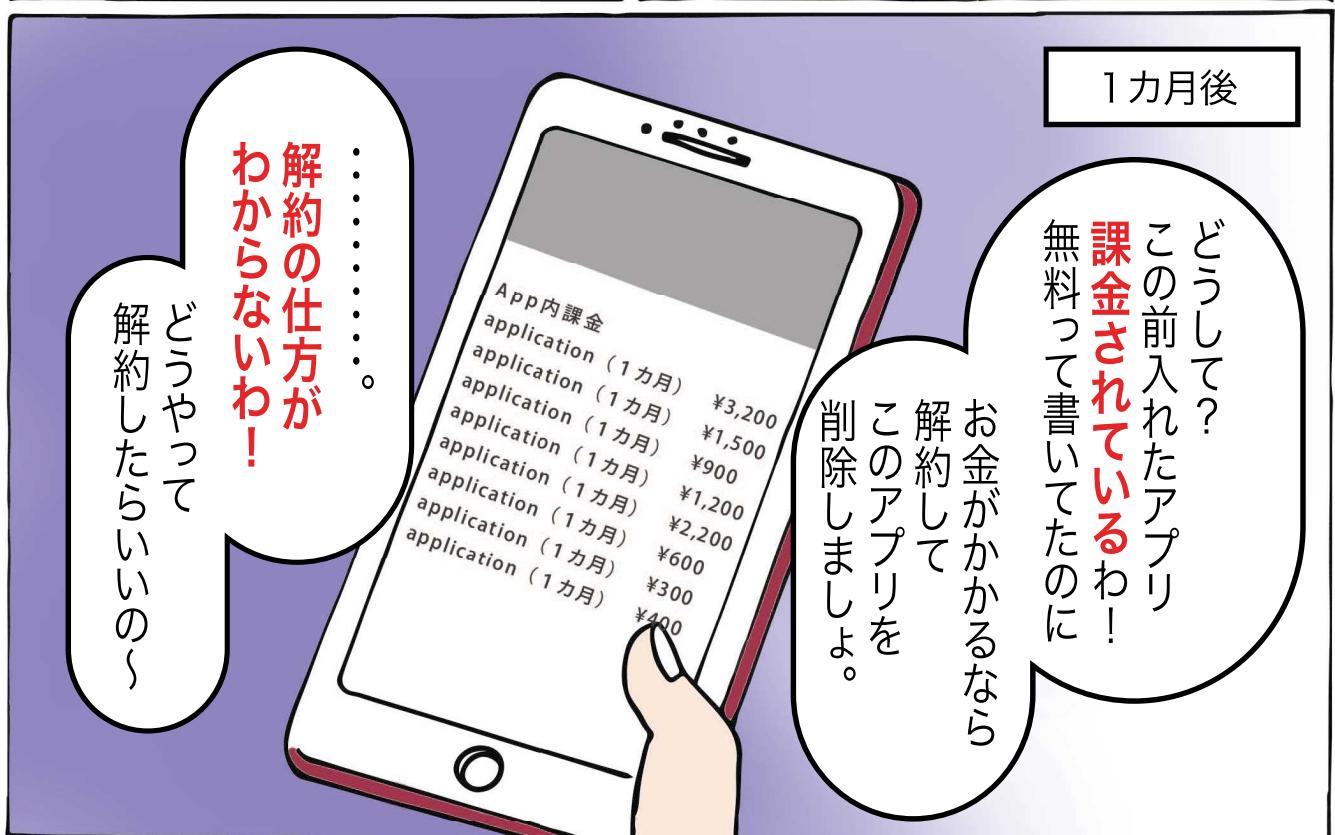
188

■警察総合相談センター

#9110

事例  
⑤

# 無料アプリに 注意しましょう



App内課金	application (1ヶ月)	¥3,200
application (1ヶ月)	¥1,500	
application (1ヶ月)	¥900	
application (1ヶ月)	¥1,200	
application (1ヶ月)	¥2,200	
application (1ヶ月)	¥600	
application (1ヶ月)	¥300	
application (1ヶ月)	¥400	



こんな危険があります

無料アプリに  
注意しましょう  
～解説編～

## 「無料アプリ」に 注意しましょう！

スマホのアプリはとても便利ですが、中には最初は無料なのに、途中から勝手に課金されるアプリがあります。

たとえ知人友人から勧められても、「無料アプリ」をいきなりダウンロードしてはいけません。

**ダウンロードする前に必ず料金についての説明を確認してください。**



## 悪質なアプリは 解約がむずかしい！

悪質な「無料アプリ」は、解約方法を非常に分かりづらくしていることがあります。またスマホからアプリを削除したとしても、それだけではアプリの課金サービスが解約されず、利用料金を請求され続けます。



**スマホから削除しても「課金契約」は解約できません。**

# 説明文やユーザーレビューを必ず読みましょう！

悪質でないアプリでも、「一定期間までは無料で、それを過ぎたら有料」ということはよくあります。

ダウンロードする前に説明文（特に料金について）をよく読みましょう。



## アプリストアにあるユーザーレビュー（評価）も必ず確認しましょう。

解決・予防方法はこちら！

困ったら、販売店や相談窓口に相談を

電話の支払明細を定期的にチェックし、「無料」と思っているアプリの利用料金が発生していないか確認しましょう。

解約に困ったらスマホを購入したショップに相談してみましょう。

もし不安になったり被害に遭った場合は消費者ホットラインや警察総合相談センターに電話しましょう。

被害に遭ったら、即電話！

■消費者ホットライン

188

■警察総合相談センター

#9110

＼こんなとき、あなたはどうする？／

## 消費者トラブルチェック問題



これまでの事例を踏まえて

「こんなときどうすればいいか？」をお答えください。

(問題の答えはP25～26をチェック!)



### チェック問題①

パソコンにウイルス感染の警告画面が！  
あなたはどうすればよいですか？

①②③のうち、正しいと思うもの一つをお選びください。

- ① 警告画面に書かれている電話番号に電話する。
- ② すぐ対応せず落ち着いて考え、販売店等に相談する。
- ③ ネットで検索して、解決策を調べる。

### チェック問題②

カード会社から「カードの不正利用」のメールが！  
あなたはどうすればよいですか？

①②③のうち、正しいと思うもの一つをお選びください。

- ① すぐにメールで指定されているサイトにアクセスする。
- ② メールの指示通りにカード情報を入力する。
- ③ メール内のリンクはクリックせず、不安な場合はカード会社に問い合わせる。





### チェック問題③

「支払わないと法的措置をとる」といったメールが!  
あなたはどうすればよいですか?

①②③のうち、正しいと思うもの一つをお選びください。

- ① メールに記載されている問い合わせ電話番号に電話して確認する。
- ② メールの指示通りにプリペイドカードで支払う。
- ③ 身に覚えのない支払請求メールは無視する。

### チェック問題④

初めてのショッピングサイトで、お買い得商品が!  
まずあなたがすべきことはどれでしょう?

①②③のうち、正しいと思うもの一つをお選びください。

- ① 店舗情報などを確認して偽サイトかどうかをチェックする。
- ② 商品が売り切れる前に、すぐに購入する。
- ③ サイトの指示に従い、クレジットカード情報を登録する。



### チェック問題⑤

お友達に勧められた無料アプリが実は有料だった!  
あなたはどうすればよいですか?

①②③のうち、正しいと思うもの一つをお選びください。

- ① 利用料金が少額なら、しかたないとあきらめる。
- ② スマホ画面からアプリを削除する。
- ③ きちんと解約できる方法をショップに相談する。

# こんなとき、あなたはどうする？



## 消費者トラブルチェック問題 解答編

あなたはいくつ正解しましたか？

こちらの問題は、定期的に家族みんなで出題し合いながら  
みんなで対策していきましょう。



### チェック問題①

解答

② すぐ対応せず落ち着いて考え、販売店等に相談する。

セキュリティソフトは

PCへウイルスが侵入しそうになった時点ですぐに削除するため、  
「感染した」という警告画面が表示されることはありません。

またネットで解決策を調べようとすると、  
詐欺に引っかかる可能性があり、たいへん危険です。

「あなたのパソコンがウイルスに感染しました」という  
警告画面は偽物です。

慌てて行動せずに、まずは落ち着きましょう。



### チェック問題②

解答

③ メール内のリンクはクリックせず、  
不安な場合はカード会社に問い合わせる。

そもそもカード会社や銀行、ショッピングサイト、宅配業者が  
メールやショートメッセージで個人情報を求めることはあります。

利用した覚えのないカード会社・宅配業者・ショッピングサイト・  
有料サイトなどからのメールは、すべて偽物です。  
たとえ本物とそっくりのアドレスでも無視しましょう。

偽サイトも本物とそっくりに作られており、見分けがつかない場合があります。  
メールやメッセージに貼り付けられているリンクをクリックしてはいけません。



### チェック問題 ③

解答

#### ③ 身に覚えのない支払請求メールは無視する。

架空請求には多くの場合、実在のファイナンス会社名やクレジットカード会社名等が使われています。たとえ自分が利用しているファイナンス会社名等が記載されたメールだったとしても身に覚えのない請求メールは、まずは無視しましょう。こちらから電話してもいけません。

「支払わないと法的措置をとる」との文言があっても慌てないようにしましょう。決して一人で解決しようとせず、家族や友人等、周りの人にメールをみてもらいましょう。プリペイドカードでの未払料金支払いを要請してくる  
ファイナンス会社やクレジットカード会社等は偽物です。

### チェック問題 ④

解答

#### ① 店舗情報などを確認して偽サイトかどうかをチェックする。

日本では法律によりネットショッピングサイトには店舗情報（事業者の氏名や名称、住所、電話番号など）を記載することが義務づけられています。偽ショッピングサイトでは店舗情報が記載されていなかったり、されていても住所や電話番号、メールアドレスが不正なものだったりします。

これはショッピングサイトだけでなく、オークションサイトやフリーマーケットサイトでも同じです。  
ネットでショッピングをする場合は、  
日頃から信頼できる店を決めて利用するようにしましょう。



### チェック問題 ⑤

解答

#### ③ きちんと解約できる方法をショップに相談する。

無料と思っていたとしても、途中から利用料金が発生するアプリが多数あります。  
利用料金が引き落とされていないか明細書で確認しましょう。

無料に見せかけ、使い始めた途端に課金されるような悪質なアプリは、  
解約方法をあえてわかりづらくしています。

またアプリを削除しただけでは課金・契約は解約されておらず、  
利用料金を請求され続けます。

解約方法が不明な場合や解約できたかどうかが不明な場合は、  
スマホを購入したショップにすぐに相談しましょう。

不安になったり被害に遭った場合は  
消費者ホットラインや警察総合相談センターに  
電話しましょう。

しょうひしゃ  
**消費者ホットライン**

**188** きょくばんな  
(局番無し)

ちか しょうひ せいかつ  
お近くの消費生活センターまたは  
しょうひ せいかつ そうだんまどぐち あんない  
消費生活相談窓口をご案内します。

けいさつそうごうそうだん  
**警察総合相談センター**

**#9110** きょくばんな  
(局番無し)

じかん うけつけ  
**24時間受付** やかん きゅうじつ とうちょく たいおう  
夜間・休日は当直が対応

令和4年10月作成

発行：徳島県危機管理環境部消費者くらし安全局消費者政策課

〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地

TEL 088-621-2175 FAX 088-621-2979

徳島県 高齢者 消費者教育

検索 

