

インターネットの消費者トラブル

## インターネット接続によって 電話会社から思いもよらぬ料金を請求された！

**有料情報料や国際電話料金、使った覚えはないのになぜ？**

インターネットの普及に伴い、インターネットを利用していたら、使った覚えのない有料情報料（ダイヤルQ<sup>2</sup>）や国際電話料金が請求されたという相談が急増している。相談の多くは、電話会社の回線（加入電話回線、ISDN回線）を使ってインターネットのホームページを見ているうちに、自分が契約しているプロバイダ<sup>1)</sup>のアクセスポイント<sup>2)</sup>の番号をダイヤルQ<sup>2</sup>や国際電話の番号に自動的に書き換えてしまうソフトを自分のパソコン内に取り込んでしまい、それを起動させた結果、その後インターネットを利用するたびダイヤルQ<sup>2</sup>や国際電話につながり、ダイヤルQ<sup>2</sup>の情報料や国際電話料金を請求されたというものである。

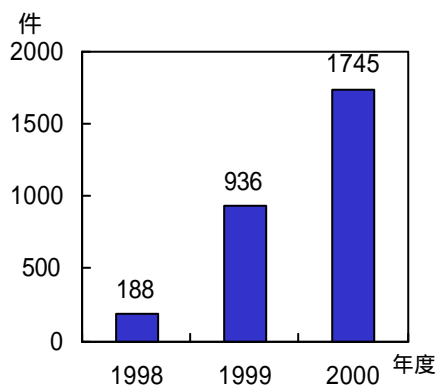
こうしたトラブルに対し関係機関により各種の対策がとられているが十分とはいえず、トラブルは跡を絶たない。トラブル防止には電話会社が果たすべき責任は重大であるが、今回は、被害回避のため消費者に注意を呼び掛けることとした。

1. 相談件数等

相談件数は、1997年度以前は数件程度だったが、1998年度から増え始め、1998年度から現在までの合計は2,869件となっている。2000年度は年度途中でありながら、既に1999年度の件数を上回っている（2000年12月15日までの入力分）。

(1) 年度別相談件数

(2000年12月15日までの入力分)



(2) 当事者について（不明を除く）

|       |       |             |    |           |
|-------|-------|-------------|----|-----------|
| 〔性別〕  | 男性    | 2,061件(75%) | 女性 | 673件(25%) |
| 〔年齢〕  | 平均    | 34.2歳       |    |           |
|       | 20歳代  | 684件(26%)   |    |           |
|       | 30歳代  | 750件(28%)   |    |           |
|       | 40歳代  | 641件(24%)   |    |           |
| 〔職業等〕 | 給与生活者 | 1,611件(62%) |    |           |
|       | 学生    | 429件(16%)   |    |           |
|       | 家事従事者 | 364件(14%)   |    |           |

(3) 発生地域

全国的に発生している

(4) 請求金額（金額が記載されている件数 2,426件）

平均請求金額：約65,000円

請求金額は1万円以上5万円未満というものが多いが、中には2か月で120万円という例や電話会社と時間帯使い放題（特定の時間帯に定額料金で指定番号にかけ放題のサービス）の契約でその時間帯はインターネットをつなぎっぱなしにして利用していたため情報料を90万円も請求されたという例もある。

この情報は、バイオネット（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に入力された相談のうち、非常に新手法・販売手口である事例や、最近相談が急増している事例について速報性を最優先に情報提供するものである。

（本件連絡先 消費者情報部 03-3443-8666）

## 2. 相談の内容

相談のほとんどは、ホームページを見ているうち、「このソフトをダウンロード<sup>3)</sup>してください」「次に進むにはここをクリック<sup>4)</sup>」との画面の指示どおりに行った際、もともと自分が契約しているプロバイダのアクセスポイントではなく、ダイヤルQ<sup>2</sup>や国際電話の番号に自動的に書き換えてしまうソフトをダウンロードしてしまった可能性が高い。

ホームページはアダルトなどがある。また、あるホームページを開いただけでアダルト系に切り替わったというケースもある。

のソフトによりダイヤルQ<sup>2</sup>や国際電話につながる「接続」になったままだと、これ以降インターネットに接続すると、ダイヤルQ<sup>2</sup>または国際電話を使ってしまうことになる。利用者は国内電話会社からダイヤルQ<sup>2</sup>の情報料(通話料も含む)、または、国際電話会社から国際電話料金の請求が来る、あるいは料金が高額になっていると各電話会社から連絡があってはじめて、接続が変わっていたことに気づくことが多い。

国際電話の場合、通話先としては、セントヘレナ、セーシェル共和国、ドミニカ共和国、ロシア連邦、アンギラなどがある。

(注)セントヘレナ…セントヘレナ島。アフリカ西岸、南大西洋に位置する島。イギリス領。

セーシェル共和国…アフリカ東岸、インド洋上マダガスカル島の北に位置し、約90の島から成る。

ドミニカ共和国…西インド諸島の中部に位置し、イスパニョーラ島をハイチと二分している。

アンギラ…アンギラ島。カリブ海のリーワード諸島北端に位置する島。イギリス領。

インターネット接続でダイヤルQ<sup>2</sup>あるいは国際電話につながってしまう仕組みを図(別添)に示した。

## 3. 相談事例

インターネットを始めたら、利用した覚えのない国際電話の請求が来た。ドミニカに通話したとして、約3万5千円を請求された。払わねばならないか。

(男性 43歳 給与生活者)

インターネットで無料アダルトサイトをダウンロードして利用した。最近になってアンギラというところにつながっていると国際電話の通話料金の請求を受けた。なぜ、このような請求を受けるのか納得がいかない。

(男性 28歳 給与生活者)

インターネット利用中、知らないうちに有料回線につながっていたらしい。電話会社と時間帯使い放題を契約しているため、その時間はインターネットをつなぎっぱなしにして利用している。そのため、請求額は90万円にもなり、情報料回収代行の電話会社から請求を受けている。どうしたらよいか。

(男性 42歳 給与生活者)

自分の意思ではなくインターネットの接続先が海外に変更され、国際電話料金を請求された。明細書には5日間にわたりセントヘレナにかけたことになっている。日付を見るとインターネットをしていて、あるホームページからソフトをダウンロードした記憶がある。その時以降、接続先が変更されてしまったようだ。請求金額を支払わなければならないか。

(男性 30歳 給与生活者)

中学生の娘がインターネットで、アニメ作家の情報や作品のホームページを見ていたところ、ページ右側に本屋のような表記があったので、どんな本があるのかと思いクリックした。その時に何らかのソフトがダウンロードされ有料回線につながったらしく、その後も有料回線につながり続け、2か月分1万8千円余りの情報料の請求を回収代行の電話会社から受けている。どうしたらよいか。

(母親からの相談、娘 14歳 中学生)

#### 4. 消費者へのアドバイス

##### (1) アクセスポイントのチェックをしよう

インターネット接続中に、ソフトをダウンロードしたり、ボタンをクリックしたりすると、ダイヤルQ<sup>2</sup> や国際電話につながり、それ以降インターネットを利用するたびダイヤルQ<sup>2</sup> や国際電話に接続される状態になってしまうことがある。画面の利用上の注意やダウンロードしたソフトを起動した場合に表示される説明に、ダイヤルQ<sup>2</sup> であることや国際電話料金がかかることが書かれている場合がある。画面に出た注意や表示された説明等はよく読もう。

インターネットに接続したあとはアクセスポイントが切り替わっていないかダイヤルアップ<sup>5)</sup>の設定を確認しよう。自分で設定しないものが入っていた場合、設定を解除し、自分が契約しているプロバイダのアクセスポイントに書き直すこと。

(ダイヤルアップ設定等で不明な点があれば、契約しているプロバイダやお持ちのパソコンのメーカーに問い合わせを)

また、ダイヤルQ<sup>2</sup> や国際電話につながると音声ガイダンスが流れる場合があるので、ガイダンスが聞き取れるよう、モデム<sup>6)</sup>の音量を絞りにこまないように。

##### (2) ダイヤルQ<sup>2</sup> や国際電話に接続しないようにすることもできる

事前に電話会社に連絡して、ダイヤルQ<sup>2</sup> や国際電話に接続しないようにすることができる。手続き等の問い合わせは下記へ。

〔ダイヤルQ<sup>2</sup>〕 局番なしの「116」(NTT東日本、西日本とも)

〔国際電話〕国際電話不取扱受付センター(NTTコミュニケーションズ、ケーブル・アンド・ワイヤレスIDC、KDDI、東京通信ネットワーク、日本テレコムが共同運営)  
フリーダイヤル 0120-210364

##### (3) 消費生活センターに早めに相談を

電話会社からこうした利用した覚えのない請求を受けたら、最寄りの消費生活センターに早めに相談しよう。たとえ電話会社からの請求はなくなったとしても、業者からの請求があるかもしれないので、相談を。

#### 5. 電話会社の対策

各電話会社の対策は以下のとおり。

##### (1) NTT東日本・西日本

2000年10月から、ホームページ上で「ダイヤルQ<sup>2</sup> 接続チェックプログラム」を無料配布している。パソコンにインストール<sup>7)</sup>すると、インターネットに接続する番号がダイヤルQ<sup>2</sup> であった場合、接続のつど、パソコンに「ダイヤルQ<sup>2</sup> で接続しようとしていること」を知らせる画面が表示される。(ただし、ソフトに不具合が見つかったため、2000年12月15日現在、ダウンロード停止中)

ダイヤルQ<sup>2</sup> によるインターネット接続を行う情報提供者に対して、インターネット自動接続ソフトにより接続のつど、必ず画面上に情報提供者名、ダイヤルQ<sup>2</sup> 番号、情報料、通話料などを表示し、利用者が確認できるようにすることを義務づける。

また、情報料の課金限度額は現在3分当たり最大300円だが、インターネット接続番組について、3分当たり最大90円とする。

(2000年12月から順次実施予定)

##### (2) 国際電話会社

KDDIではパソコン内にアクセス番号が国際電話番号になっているプログラムがあった場合には、警告を発する「国際電話番号・ダイヤルQ<sup>2</sup> 検知ソフト」を配布している。

国際電話会社の中には、こういったケースと思われる利用に関しては国際通話料金が一定額以上になった場合に随時請求書を送るようにするなど、利用状況を早めに知らせているところもある。

なお、電話会社には今以上にこうしたトラブルの再発防止に向け、全力を尽くすことが望まれる。

---

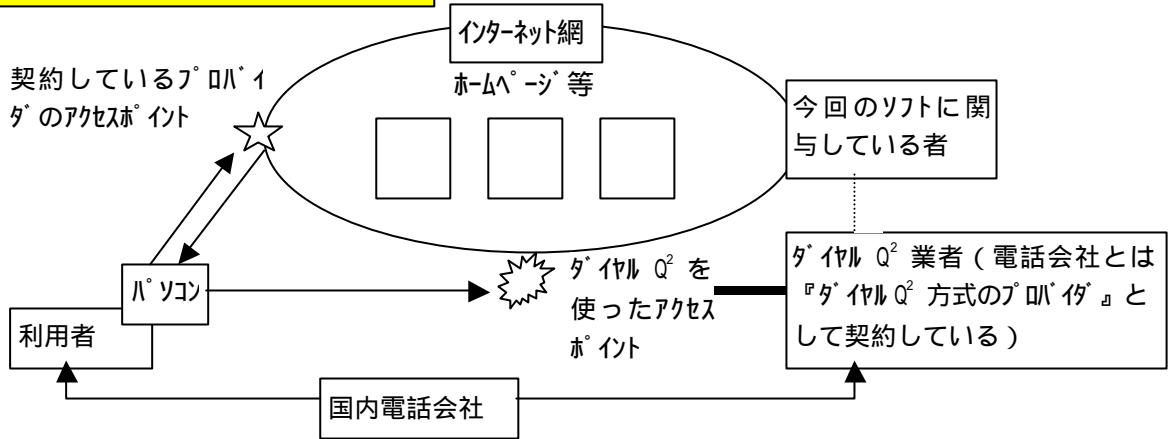
国民生活センターでは、過去5回インターネットを使うことから始まる消費者トラブルの実態について、順次公表した。この資料は、その第6弾である。

文中に出てくるパソコン・インターネット用語の説明

- 1) **プロバイダ**…インターネットへの接続サービスを行う通信業者。インターネットを利用する場合はプロバイダと契約（通常は有料）する。
- 2) **アクセスポイント**…プロバイダなどが設置した、インターネットに接続するための電話番号。アクセスポイントまでの電話料金は通常、接続料金とは別に利用者が負担するので、できるだけ身近なアクセスポイントを選ぶ。
- 3) **ダウンロード**…ほかの場所にあるパソコンやサーバのデータおよびソフトを、ネットワークを通じて入手すること。ホームページの読み込みを指すこともある。
- 4) **クリック**…マウスのボタンをカチッと押してすぐ離すこと。パソコンの画面でボタン等を選択したりするときなどに使う。
- 5) **ダイヤルアップ**…プロバイダのアクセスポイントに電話をかけ、インターネットに接続すること。ダイヤルアップにはモデム等の通信用の装置が必要になる。
- 6) **モデム**…電話のアナログ回線で送られてきた情報を、パソコン内部でデジタル信号に変換する装置。最近のパソコンには内蔵されていることが多い。
- 7) **インストール**…ソフトを実際に使える状態に設定すること。

(別添) 図 電話会社の回線(加入電話回線、ISDN 回線)でダイヤルQ<sup>2</sup>、国際電話につながってしまうケースの仕組み(例)

**ダイヤルQ<sup>2</sup> につながってしまうケース**



インターネット接続により、インターネット上の各ホームページを閲覧。  
あるホームページで、ダイヤルQ<sup>2</sup> に自動的に接続するソフトをパソコンにダウンロードしてしまう。

以後、インターネットに接続するたび、契約しているプロバイダのアクセスポイントではなく、ダイヤルQ<sup>2</sup> を使ったアクセスポイントに接続される。

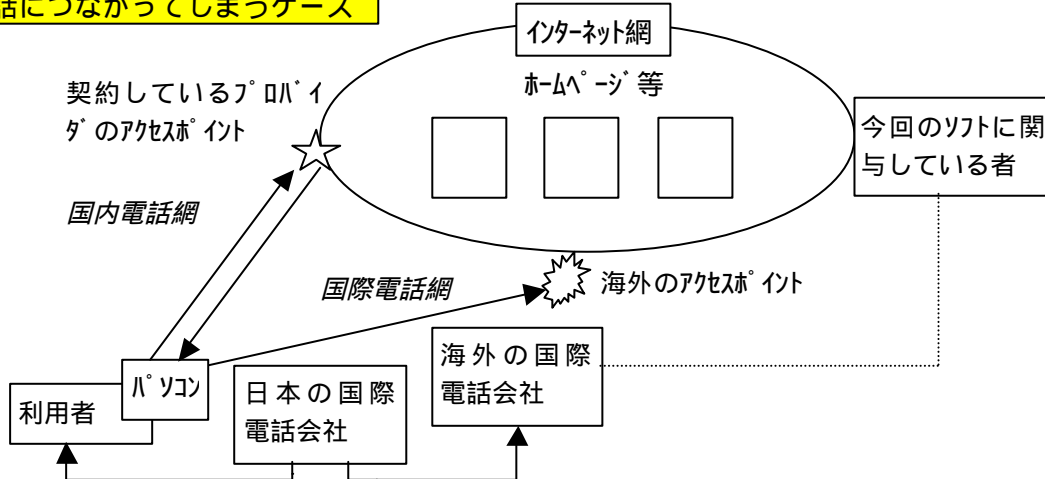
変わったアクセスポイントまでの通話料とダイヤルQ<sup>2</sup> の情報料の請求。

ダイヤルQ<sup>2</sup> とは、情報提供事業者に代わって、電話会社が情報料の回収の代行をするサービスである。ここで取り上げたダイヤルQ<sup>2</sup> 業者は「情報の提供」ではなく、「プロバイダ」として電話会社と契約している事業者を指す。

回収した情報料が支払われる。

(ダイヤルQ<sup>2</sup> 業者とソフトに関与している者との関係は不明)

**国際電話につながってしまうケース**



インターネット接続により、インターネット上の各ホームページを閲覧。

あるホームページで、海外のアクセスポイントに自動的に接続するソフトをパソコンにダウンロードしてしまう。

以後、インターネットに接続するたび、契約しているプロバイダのアクセスポイントではなく、海外のアクセスポイントに接続される。

国際電話料金の請求。

差額料金の支払い(二国間でより多く発信した国の電話会社が、相手国の電話会社に差額を払うことになっている)。

(海外の国際電話会社とソフトに関与している者との関係は不明)

<title>インターネット接続によって電話会社から思いもよらぬ料金を請求された！</title>