

報道発表資料

平成 29 年 7 月 6 日  
独立行政法人国民生活センター

**心当たりのないメール・SMSには反応しないで！  
－ “迷惑メール” に誘導されてトラブルに！？－**

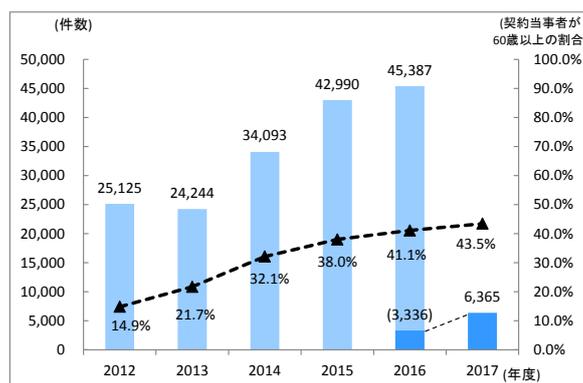
全国の消費生活センター等には、携帯電話やパソコン等に届く電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）等のうち、いわゆる“迷惑メール”が関連した相談が寄せられており、2014年度以降増加しています。その内容は、「迷惑メールが1日に何十通も送られてきて困る」といった迷惑メールの受信に関するトラブルのほかに、「有料サイトの未納料金を請求するSMSが届き、支払ってしまった」、「お金がもらえるという当選メールが届き、受け取るための費用を支払ったが入金されない」という迷惑メールをきっかけに他のトラブルになってしまったもの等がみられます。

そこで、最新の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供します。

1. PIO-NET<sup>1</sup>における相談件数

迷惑メールに関する相談<sup>2</sup>は、2012年度から2013年度にいったん減少しましたが、2014年度以降、増加傾向にあります（図1）。また、契約当事者<sup>3</sup>の年代をみると、2012年度以降、60歳以上の割合<sup>4</sup>が年々高まっています。

図1. 相談件数の推移



<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2017年5月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。なお、2016年度の同期件数（2016年5月31日までの登録分）は3,336件。

<sup>2</sup> 本資料内では、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（特定電子メール法）と「特定商取引に関する法律」（特定商取引法）に違反する迷惑メール（参考1参照）に関する相談のほか、携帯電話、パソコン等に希望していないのに送られてくる電子メール、SMSに関する相談のこと。

<sup>3</sup> 迷惑メールが届いた当事者のこと。以下、資料中でも同様。

<sup>4</sup> 無回答を除いて算出。

## 2. 相談事例（( )内は受付年月、契約当事者の属性）

相談をみると、迷惑メールの受信に関するもの、迷惑メールをきっかけに他の様々なトラブル等になってしまったものに分けられます。

### （1）迷惑メールの受信に関するトラブル

**【事例1】別の目的でメールアドレス等の情報をサイトに入力したら、迷惑メールが届くようになった**

スマートフォンに懸賞アプリをインストールした。その後、アプリ内のスロットゲームをしたら、「賞金が当選した」と表示された。賞金を受け取るための申し込みフォームに住所、名前、メールアドレス等の個人情報を入力して送信したら、迷惑メールが大量に届くようになった。メールアドレス等が漏れてしまったのだろうか。迷惑なのでやめてほしい。

（2017年4月受付、50歳代、女性、給与生活者、新潟県）

**【事例2】迷惑メールの止め方がわからない**

昨年の秋ごろから、スマートフォンに「2億円をあなたに譲渡する」「熟女との出会いはこのサイトで」等の迷惑メールが来るようになった。数日前からは、3、4分に1回の割合でメールが来る。ドメイン<sup>5</sup>拒否設定をしても効果がない。どうしたらよいか。

（2017年3月受付、50歳代、男性、自営・自由業、千葉県）

### （2）迷惑メールがきっかけとなったトラブル

**【事例3】実在する事業者をかたり、有料サイト等の未納料金を請求された**

2週間前、スマートフォンに大手通販会社の名前で、有料サイトの料金が未納になっているとSMSが届いた。身に覚えはなかったが、連絡しないと法的措置を取るとあったので電話したところ、2年前に登録されており、無料期間終了後の料金約19万円が未納になっていると言われた。不審に思ったが、保険を使って90%が返金されると言われた。4軒のコンビニで分散してプリペイドカードの購入を指示され、カードの番号を相手に教えた。また、別に二つのサイトの登録も残っていると言われ、約50万円分のプリペイドカードを購入した。5日後、海外のサイトでも登録が残っていると言われさらに約100万円を請求されたが、今度は海外なので後で全額返金になると言われた。友人に話したところ、詐欺ではないかと言われ警察に行き、警察の説明で詐欺だとわかった。返金を求めることはできないのか。

（2017年5月受付、60歳代、男性、給与生活者、三重県）

**【事例4】お金がもらえるというメールが来たが、手続き費用を払ってもお金が受け取れない**

申し込んだ覚えがないが、数億円が当選したとのメールがスマートフォンに何度も届くので、本当に当選したかもしれないと思いメールを返信した。当選金を受け取るには登録料として1万円がかかるが、後から当選金と一緒に返金されると言われ、プリペイド型電子マネーのギフト券をコンビニで購入し、ギフト券の番号を写真に撮って返信した。その後、当選金を受け取

<sup>5</sup> メールアドレスの「@」より後ろの部分のこと。

るために手数料2万円を支払う必要があるとのメールが来た。さらに3日後には銀行の振込手数料として2万円が必要と言われ、またギフト券を購入して番号をメールで伝えた。よく考えると不審な点がいくつかあり知人からだまされていると言われた。これまで支払った5万円を返金してほしい。

(2017年3月受付、60歳代、男性、給与生活者、埼玉県)

#### **【事例5】間違いメールを装ったメールに返信したら、出会い系サイトへ誘導された**

携帯電話に「アドレス変更しました」とメールが届いた。「誰かと間違っていないか」と親切心でメールをしたところ、「せっかくなのでアドレス交換しましょう」と若い男性の写真が送られてきた。意味が分からなかったので返信せずにいると、URLが載ったメールが届き、何かのサイトに登録になった。相手とアドレス交換するにはポイントが必要と言われたが、そのポイントが意味するものが何なのか全く分からないまま、相手の指示通り1万円を振り込んだ。振り込み後は明細を写真に撮って送るよう言われていたため、メールに添付し送信した。その後「まだまだポイントが足りない」と言われ、3万円を振り込みした。メールのやり取りをしている最中に「詐欺ではないか」と送ったが、「そう思うなら90万円でも100万円でも振り込め」と強く言われ、怖くなった。その直後、さらに20万円の請求を受けたが、「そんなに高額な振り込みはできない」と話したところ、「20万円が無理なら10万円を振り込め」と言われた。その頃には、メールの内容も脅迫めいたものになっていて、振り込みをせずにいられなかった。詐欺だと思うので支払ったお金を返してほしい。

(2017年3月受付、60歳代、女性、無職、秋田県)

#### **【事例6】フィッシング<sup>6</sup>と思われるメールで誘導され、個人情報を入力してしまった**

昨晚、OSメーカーを名乗り「パソコンのOSのプロダクトキーが不正利用された」とのメールがパソコンに届いた。メール内のURLからサイトにいき、住所、名前、携帯電話番号、メールアドレス、パスワードを入力した。入力項目にはクレジットカード番号の項目もあったが、不審なので入力しなかった。本日、OSメーカーに電話で問い合わせたところ、そのようなメールは送っておらず、フィッシング詐欺と思われるとの回答があった。個人情報だけでなく、他のサービスでも使っているパスワードを入力してしまった。どうすればよいだろうか。

(2017年1月受付、50歳代、女性、自営・自由業、北関東)

---

<sup>6</sup> 実在の事業者を装った電子メールを送り、メール内に記載したURLから偽サイト（フィッシングサイト）へ誘導し、住所、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号等の個人情報を搾取する等の手口のこと。

### 3. 消費者へのアドバイス

心当たりのない不審なメール・SMSが届いたら、開かずに削除することが前提となりますが、以下の点についても注意しましょう。

#### (1) 心当たりのない不審なメール・SMSが届いても、反応しないようにしましょう

##### ①メール・SMSに記載されている連絡先へは決して連絡しないようにしましょう

相談事例をみると、身に覚えのない内容のメールに対して安易に「間違いです」と返信や電話をかけている場合があります。メール等に返信や電話をすると、その反応をきっかけにして出会い系サイト等の別のサイトに誘導されてしまいトラブルになってしまう場合や、消費者のメールアドレスや電話番号が知られてしまい、やり取りの中で個人情報が聞き出されてしまう場合もあります。絶対にメール等に記載されている内容に反応しないようにしましょう。

##### ②実在する事業者名が記載されているメール・SMSが届いて不安な場合には、事業者のホームページや問い合わせでメール等を送っているか確認しましょう

実在する事業者名をかたり、未納料金を請求される事例や、不正ログイン等によるID再設定等の名目で偽サイトに誘導して個人情報やクレジットカード等の情報を入力させるようなフィッシングの事例等も寄せられています。実在する事業者名が記載されているメール等が届いても、メール等に記載されている番号への電話や、URLをクリックしないことが重要ですが、不安な場合には、事業者のホームページや問い合わせ窓口で事業者をかたるメール等の注意喚起<sup>7</sup>がないか確認しましょう。

#### (2) 迷惑メールに関するトラブルを防止するための対策をしましょう

##### ①OSやセキュリティーソフト等を最新の状態に更新しましょう

セキュリティー等の観点から、常日頃から携帯電話・スマートフォンや、パソコン等のOSや、別途セキュリティーソフトをインストールしている場合には、最新の状態に更新しておきましょう。

##### ②携帯電話、プロバイダー、セキュリティーソフト等の迷惑メールの対策サービスを確認し活用しましょう

携帯電話、プロバイダー、セキュリティーソフト等が提供する迷惑メール対策サービスでは、特定のメールアドレスやドメインからのメール等の拒否設定や、不審なメールは受信メールフォルダとは別のフォルダに隔離する設定等ができる場合があります。契約先のサービス内容を確認し、活用しましょう。

##### ③メールアドレス、携帯電話の電話番号等の変更も検討しましょう

どうしても迷惑メールが止められない場合や、自分のメールアドレスや電話番号が何らかの理由で事業者知られてしまった状態が不安な場合は、メールアドレスや電話番号の変更も含めて検討しましょう。

<sup>7</sup> 消費者庁は複数回に渡り、実在の事業者をかたって未納料金等の名目で金銭を支払わせる手口について報道発表を行っている。<http://www.caa.go.jp/caution/property/>

(3) 迷惑メールがきっかけでトラブルになってしまったら、最寄りの消費生活センター等や、関係する相談窓口等に相談および情報提供しましょう

迷惑メールをきっかけにして、架空請求や出会い系サイト等のトラブルになっている事例がみられます。不安になった場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。また、法律に基づき、迷惑メールの情報収集等を行っている機関<sup>8,9</sup>もあるので、情報提供しましょう。

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

#### 4. 情報提供先

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| ・消費者庁消費者政策課                | (法人番号 5000012010024) |
| ・消費者庁取引対策課                 | (法人番号 5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会事務局              | (法人番号 2000012010019) |
| ・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第二課 | (法人番号 2000012020001) |
| ・警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課         | (法人番号 8000012130001) |
| ・警察庁生活安全局生活経済対策管理官         | (法人番号 8000012130001) |
| ・一般財団法人日本データ通信協会           | (法人番号 6013305001870) |
| ・一般財団法人日本産業協会              | (法人番号 7010005008469) |
| ・フィッシング対策協議会               | (法人番号 なし)            |

---

<sup>8</sup> 一般財団法人日本データ通信協会が総務省より委託を受け、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（特定電子メール法）に基づく登録送信適正化機関として、特定電子メール法に違反する迷惑メールに関する相談や情報を収集している。収集した情報は総務省に報告し、行政上の措置に役立てるとともに、迷惑メールへの対策等をまとめた「迷惑メール対策 BOOK」等の啓発資料も作成・公開している ([http://www.dekyo.or.jp/soudan/image/info/gmeiwaku\\_book.pdf](http://www.dekyo.or.jp/soudan/image/info/gmeiwaku_book.pdf))。迷惑メール相談センター：03-5974-0068、受付時間：10:00-12:00、13:00-17:00（土日祝日・年末年始をのぞく）また、ホームページから特定電子メール法に違反していると思われる迷惑メールを転送することで情報提供することができる (<http://www.dekyo.or.jp/soudan/ihan/howto.html>)。

<sup>9</sup> 一般財団法人日本産業協会が消費者庁より委託を受け、「特定商取引に関する法律」（特定商取引法）に違反する電子メール広告（迷惑メール）に関する情報を収集し、特定商取引法の遵守状況の調査を行っている。調査結果は、消費者庁に報告し、事業者に対する行政上の措置に役立てるとともに、毎月、分析結果を公表している。また、ホームページから特定商取引法に違反していると思われる迷惑メールを転送することで情報提供することができる (<http://www.nissankyo.or.jp/spam/index.html>)。

## 参考 1. 迷惑メールに関する法律

いわゆる迷惑メールに関連する法律としては、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」（特定電子メール法）と、「特定商取引に関する法律」（特定商取引法）があります。

### （１）特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（特定電子メール法）

「特定電子メール」とは、「営利を目的とする団体及び営業を営む場合における個人」である送信者が「自己又は他人の営業につき広告又は宣伝を行うための手段として送信する電子メール<sup>10</sup>」とされています（第 2 条第 2 号）。2008 年改正で「オプトイン規制」（第 3 条第 1 項第 1 号）等が導入され、原則的には受信者が特定電子メールの送信が行われることを認識した上で、それについて賛成の意思表示（同意）があった場合にのみ、特定電子メールを送信することができる<sup>11</sup>こととなります。

### （２）特定商取引に関する法律（特定商取引法）

特定商取引法では、通信販売、連鎖販売、業務提供誘引販売における商品役務について、電子メールにより広告をする場合が対象となります。2008 年改正で「オプトイン規制」（第 12 条の 3 第 1 項）等が導入され、消費者からあらかじめ請求や承諾を得ていない限り、電子メール広告の送信は原則禁止とされています。

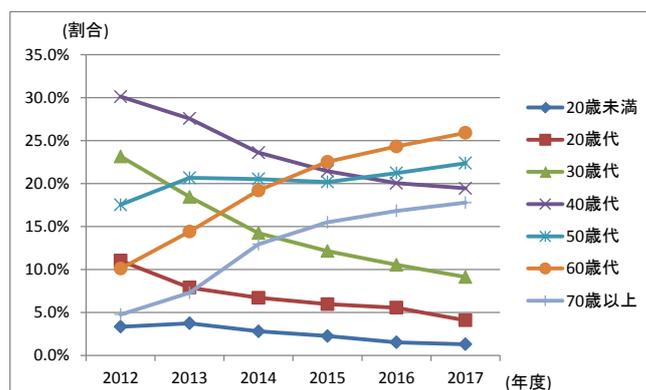
## 参考 2. PIO-NET における相談の傾向（2012 年度以降）

### 契約当事者の属性（不明・無回答を除く）

#### （１）契約当事者年代

契約当事者年代の割合をみると、2012 年度～2017 年度の合計（n=170, 211）では、40 歳代（23. 5%）が最も多く、50 歳代（20. 3%）、60 歳代（19. 6%）と続きますが、年度別の推移でみると、2015 年度以降、50 歳代、60 歳代、70 歳以上の割合が増加しています（図 2）。

図 2. 契約当事者年代の割合の推移 (n=170, 211)



<sup>10</sup> 「特定電子メールの送信等に関するガイドライン（平成 23 年 8 月）」（以下、ガイドライン）によると、「営業上のサービス・商品等に関する情報を広告又は宣伝しようとするウェブサイトへ誘導することがその送信目的に含まれる電子メール」と、「SNS への招待や懸賞当選の通知、友達からのメールや会員制サイトでの他の会員からの連絡などを装って営業目的のウェブサイトへ誘導しようとする電子メール」も特定電子メールに該当するとされている。

<sup>11</sup> ガイドラインによると、同意は広告・宣伝メールの「送信をすること」であり、送信する電子メールの種類や内容まで特定して同意をとることまでは法律上の義務としては求められていない。

## (2) 契約当事者性別

契約当事者の性別をみると、女性が95,668件(54.1%)、男性が80,370件(45.5%)、団体等が654件(0.4%)となり、女性の割合が半数を超えています(n=176,692)。