

インターネットを正しく利用するためのハンドブック

トラブル事例集



目次

- あなたは大丈夫?インターネットの落とし穴……………2、3
- ダウンロードによるウイルス感染、個人情報漏洩の危険…4
- フィッシング詐欺……………4
- メールのトラブル……………5
- 個人情報公開の危険性……………6
- 著作権の侵害……………6
- 無料で開始できるゲームに潜む課金システム……………7
- フィルタリングサービスの注意点……………7
- 用語集……………8
- トラブルに出会った時の相談窓口……………9

お買い物や*ブログ等、便利で楽しいインターネットには、実は
 様々な危険が潜んでいます。例えばこんなトラブルが・・・



インターネットを使った悪意のある手口は様々です! ネットトラブルは決して他人事ではありません。あなたも油断していると・・・

どうしよう～

ファイルを*ダウンロードしたら、パソコンが動かなくなりました!



うっすん

迷惑メールが
たくさん届くようになった!



「無料で遊べる」と宣伝していた
ゲームサイトで遊んでいたら
高額な利用料が発生した!

なんで～?



あなたは大丈夫ですか?

ネットトラブルが起きたらどうしたら良いか?

ネットトラブルを起こさないためにはどうしたら良いか?

近年、多発しているネットトラブル事例をご紹介します。
次のページから解説していきます。



！ *ダウンロードによるウイルス感染、 個人情報漏洩の危険

ネットで見つけた写真編集ソフトをダウンロードしたら、パソコンが動かなくなった。また、役に立ちそうな*スマホの*アプリがあったのでダウンロードしたところ、電話帳などスマホに保存してある個人情報を搾取されてしまった。



パソコンだけでなく、スマホもウイルス感染します。感染は、動画や大きな画像の読み込み、ファイルやアプリのダウンロードなどにより生じます。ウイルスに感染し、本体の動作不良や故障、遠隔操作、さまざまな個人情報が盗まれるなどの被害に遭う人が増えています。

対策

いまや、パソコンやスマホにはウイルス対策ソフトが不可欠、忘れずインストールしましょう。そして、何かをダウンロードする際は「同意事項」を必ず確認し、利用規約も目を通すように心がけましょう！

ポイント

感染を防いでくれるウイルス対策ソフトを必ず導入・更新すると共に、ダウンロードの際には、事前に信頼性（評判）と同意事項をしっかりと確認するようにしましょう！

！ フィッシング詐欺

銀行から暗証番号変更依頼のメールが届いたので、メールから直接サイトへアクセスし、暗証番号を変更した。ところが後日、ATMを利用する際「暗証番号が違います」と表示されてしまった。



実在する金融機関などを装って言葉巧みに偽サイトへ誘導するメールを送り、銀行預金口座番号やパスワード、クレジットカード番号を搾取する手口をフィッシング詐欺といいます。その手口は徐々に巧妙になり、被害も増えています。現在使用中の暗証番号などを入力する必要がある場合には、十分に注意しましょう。

対策

金融機関が、暗証番号など個人情報の入力をメールで求めることはほぼありません。まずは落ち着いて、金融機関の公式サイトのお知らせを確認してみましょう。

※金融機関の個人情報入力ページには、必ずセキュリティが施されています。

*URL冒頭部の「*https://」や鍵マーク表示などを、アドレスバーで確認しましょう。

ポイント

個人情報の入力や変更を促すメールは、一旦、疑ってみましょう。メールから直接アクセスをせず、正しい情報かどうか、金融機関の公式サイトでチェックしましょう！

！メールのトラブル

友人から届いたアドレス変更メールの宛先欄に、知らないメールアドレスがたくさん入っていた。
このアドレスの人全員に、私のアドレスが送られていると思うと・・・



送信先の入力方法には、TO(宛先)、CC(写し=カーボンコピー)、BCC(ブラインドカーボンコピー)の3種類があります。誰に宛てたメールかを全員で共有するときに使う(TO)または(CC)にアドレスを入れて送ってしまったため、メールの届け先全員に、送った人全員のアドレスを知らせてしまうことになったのです。

※(TO)も(CC)もアドレスは全て表示されます。表示されないのは(BCC)のみです。

対策

複数の人にメールを一斉送信する場合は、お互いにアドレスを知っている人同士に分けて送るか、BCC機能を使いましょう。アドレスをBCCに入力して送れば届くのは本文だけ、アドレスは届きません。

※設定方法は機種ごとに異なります。

不明な場合は販売店・携帯電話会社に確認してください。

ポイント

気づかぬうちに友人のメールアドレスをばら撒いてしまわないために、TO、CC、BCCの違いを理解し、意識して使い分けましょう！

*SNSに覚えのない人から「久しぶり！アドレスを消してしまったので教えて」とメッセージが来た。実名登録制だから自分を知っている会ったことがある人だと思って教えたところ、迷惑メールがたくさん届くようになった。



SNSのメッセージ機能を使い、言葉巧みにメールアドレスなど個人情報を収集する悪徳業者があります。収集されたメールアドレスは複数の業者で共有され、大量の迷惑メールが送信されていると考えられます。その他、「賞金が当たりました。受け取るために登録を！」などの言葉でサイトへ誘導して個人情報を入力させるなど、手口は様々です。

対策

まず「迷惑メールフィルター」を設定して様子を見ましょう。それでも減らない場合は、アドレス変更を検討しましょう。

※設定方法は機種によって異なります。

不明な場合は販売店・携帯電話会社へお問い合わせください。

ポイント

メールアドレスも大切な個人情報です。信頼できないサイトや知らない人に、個人情報を伝えてしまわないよう、常に注意を払いましょう！

！ 個人情報公開の危険性



「お孫さんが事故に遭った、治療費を振り込んで！」という不審な電話があった。*SNSを利用しているが、プロフィールを非公開にして気をつけているのに、住所や孫の名前も正確に知られていた。

プロフィール登録を工夫しても、日々の*ブログやコメントなどに散らばっている情報を組み合わせると個人が特定できてしまう可能性があります。最近では、撮った写真に*GPSの位置情報が記録される機能もあるため、写真から住所がわかってしまうこともあるのです。

対策

プロフィール欄に限らず、ブログやSNSに氏名・住所などの個人情報ほか、個人が特定できそうな情報を書かないこと。非公開や鍵付きのサイトであっても安心せず、常に注意しましょう。

ポイント

特定の人だけが見られるサイトでも、誰かのうっかりで情報がもれることも。インターネット上に公開する情報は、誰に読まれても良い内容にしましょう！

！ 著作権の侵害



昔観た懐かしい映画の情報を探していたら、無料動画配信サイトを見つけた。個人で楽しむために、ここから*ダウンロード保存するのは違法なのだろうか。

映画・ドラマ・音楽・書物など「誰かが制作したもの」には著作権があります。著作者の許諾を得ないでインターネット上に公開する行為はもちろんのこと、違法に公開されたものと知りながらダウンロードする行為も違法行為とされ、罰則があります。なお、著作権の保護期間は、著作物は著作者の死後50年まで、映画は公表後70年までが原則です。

対策

映画・音楽・書物などを、著作者ではない第三者が無料で提供することだけでなく、それをダウンロードすることも違法になります。著作権を正しく理解して行動しましょう。

ポイント

違法ダウンロードサイトには、ウイルスや個人情報搾取などの可能性も。安全のためにも、正規ルートから購入・ダウンロードしましょう！

！無料で開始できるゲームに潜む課金システム



スマホで無料ゲームに登録。ゲームをより有利に進めようというんなアイテムを駆使しながら遊んでいたら、あまりに高額な請求書が届いて驚いた。

「無料ゲーム」と紹介されているゲームは、全くお金をかけずに遊ぶこともできますが、体力回復アイテム、パワーアップアイテムほか、ゲームをより有利に進めるために使える様々なアイテムの多くは有料で提供されています。個々のアイテムは比較的安いのですが、夢中になるあまり多数購入してしまい、予想外の課金が発生してしまったのでしょうか。

対策

無料ゲームは「無料でも遊べる」であって「全てが無料」ではないことを意識し、自己管理すること。利用規約をよく読む、課金対象を確認する、操作中に携帯電話の暗証番号入力が求められたら注意する、などを心がけましょう。

ポイント

画面上に表示されるメッセージを意識してきちんと読みながら楽しみましょう！

！フィルタリングサービスの注意点



迷惑メールが急に増えたと言う子どもに確認すると、どうやら有害サイトにアクセスしてしまった様子。購入時、ちゃんと「フィルタリングサービス」に加入したのに！

各携帯電話会社が提供するフィルタリング(有害サイトアクセス制限)サービスは、従来の携帯電話には有効ですが、携帯電話会社の回線を使わずネットにアクセスできる*スマホでは万全とはいえません。*無線LANによるネット接続ではフィルタリングが効かない場合が多いため、うっかり有害サイトへアクセスしてしまったのでしょうか。

対策

スマホのフィルタリング対策は、携帯電話ほど単純ではありません。無線LANの利用を制限しないならフィルタリングソフトを追加導入する、子どもに安全なアプリだけを利用させる、といった対処が必要です。

ポイント

無線LANやアプリも含め、スマホ利用全体にフィルタリングを必要とする年齢の子どもに使わせるなら、販売店に相談しながら適切な対策を施すことがとても重要です！

個人情報公開の危険性をしっかり認識し、
ネット上の真偽を判断することを意識しましょう。

それでもトラブルに出会ったら
どこに相談すればいいの？



島根県消費者センターには、使用した覚えのないインターネットや携帯電話、ハガキなどによる架空・不当請求に関連した相談が多く寄せられています。



ここに相談しましょう！



島根県消費者センター

TEL 0852-32-5916

8:30~17:00(土・祝日・年末年始を除く) *日曜日は電話相談のみです。
日曜日の12:00~13:00は行っておりません。

〒690-0887

島根県松江市殿町8-3 「市町村振興センター」5階



石見地区相談室

TEL 0856-23-3657

8:30~12:00、13:00~17:00(土日・祝日・年末年始を除く)

〒698-0007

島根県益田市昭和町13-1 「県益田合同庁舎」1階



インターネットを正しく利用するためのハンドブック トラブル事例集

平成25年3月発行

● 監修

尾花 紀子（安心ネットづくり促進協議会・普及啓発副委員長 / ネット教育アナリスト）

● 発行・問合せ先

島根県地域振興部情報政策課

〒690-8501 島根県松江市殿町1番地

TEL : 0852-22-5700

E-mail : infosys@pref.shimane.lg.jp

*8時30分～17時15分（土日・祝日を除く）

● 制作

有限会社Willさんいん

〒690-0003 島根県松江市朝日町498 松江センタービル8階

TEL : 0852-28-6220

URL : <http://www.will3in.jp/>

*9時30分～17時30分（土日・祝日を除く）