



▲県消費生活センターに寄せられた有田市民の運輸・通信サービスの相談件数

平成28年度に有田市にお住まいの方が市の消費生活相談において通信サービスのトラブルで相談されたのは31件中16件。また、県の消費生活センターにおいて運輸・通信サービスのトラブルで相談されたのは177件中73件でした。市と県とを合わせても全相談件数のうち、約半数が通信サービスに関するトラブルで相談をしています。

消費生活相談
相談内容
通信サービスが最多!

身近なトラブル

**「自分だけは大丈夫」
にひそむキケン**

インターネットを使っていて困ったことはありませんか？スマートフォンが普及し、便利になった一方で、危険にもさらされることも多くなりました。

現在使っている人も、今から使う人も、上手な利用について考えていきましょう。



子どもたちも巻き込まれているんです

平成28年7月に、教育委員会、PTA連合会・小中校長会が連携して、市内の小・中学生全員を対象にインターネット・スマートフォンの利用に関するアンケートを実施しました。アンケート結果の一部を紹介します。

ネット利用者	
小学4～6年生	中学1～3年生
568人	734人
① 10人	① 35人
② 10人	② 24人
③ 51人	③ 148人
④ 15人	④ 24人

Q、あなたがこれまでに経験したことを選んでください

- ① 出会い系サイトやアダルトサイトから利用を求めるメールがとどいた
- ② 有料サイトの利用料金について、身に覚えのない支払を求められた
- ③ ネットにはまりすぎて、勉強が手につかなくなったり、寝不足になったりした
- ④ ネットで知り合った見ず知らずの人と会ったことがある

**スマートフォンを
お使いの皆様へ**

消費生活相談員として10年以上活動されている渡辺さんに、ネット時代にひそむ危険性や注意する点などをうかがいました。

◆ワンクリック詐欺に注意

画面に出てくるボタンを押してしまい、身に覚えのないところから料金の請求がくるワンクリック詐欺。

以前は、被害にあわれる方の多くは、大人の男性でしたが、スマートフォンが普及してからは女性の方も多くなってきました。スマートフォンは画面が小さいのでふいに当たってしまうんです。請求が来たことに驚いて電話をしてしまったらすると、相手から脅されて支払ってしまいう人もいます。こんな時の対処法は放っておくことです。支払う必要はありませんから。

◆思いがけないトラブル

有料ゲームで思わぬ多額の請求がくる場合もあります。それは詐欺ではなく、放置していたスマートフォンを子どもが操作し、残っていたカード情報でゲームの課金をしたというものでした。スマートフォンの置き場所にも注意が必要です。

◆手軽だからこそ

ネットショッピングでのトラブルも多く、1個だけ購入するはずが、定期購入になっていたなどのケースもあります。

ルールをつくって安全に

アンケート結果より、何らかの困り事を経験したことがある子どもがいたにも関わらず、そのうち保護者に相談しているのはわずか1割弱！

ネットの被害から子どもを守るためにも、家庭でのルールづくりや保護者の注意は欠かせません。

市内のおおさんがいるご家庭は、スマートフォンの利用についてどのように気をつけているのでしょうか。

石井さん親子にお話をうかがいました。

わが家のルール

- ① トラブルがあったときは、まず相談する
- ② 使用場所はリビングだけ
- ③ 夜10時以降はスマホを触らない



わたなべ 富美 氏
渡辺 富美 氏

現在有田市で行っている消費生活相談の担当相談員をされている。なお、NPO法人消費者サポートネット和歌山で消費生活相談員としても活躍されている。

サイトには明記されているのですが、スマートフォンだとページをスクロールしてしまつて、ちゃんと読んでいないですね。

◆トラブルにならないために

インターネットはとても便利なものですが、向こう側の人が良い人なのか判断するのは難しいです。何でも安易に飛びつくのは危険。トラブルがあったら自分で解決しようとせず、相談することが大切です。

スマホは便利で楽しいアプリがあるので、時間がたつてしまつて、使いすぎになりがちです。ルールを守って、上手にスマホを利用したいです。



石井佐和さん 咲子さん親子
中学1年生

娘は家のWiFiを使って、ネットを楽しんでいます。怖いのはワンクリック詐欺などのトラブルです。請求画面が出たら、怖がらずに親に助けを求めて欲しいと伝えていきます。また、夜10時以降はリビングにスマホを置いていくルールがあります。睡眠をしっかりとしてほしいからです。

困ったときの相談先（無料）

■専門相談員による相談

- 毎週月曜日 有田市役所2階人権相談室
- 毎週火曜日 湯浅駅前多目的広場
- 毎週木曜日 広川町役場1階相談室
- 毎月第1金曜日 有田川町役場 清水行政局
- 毎月第2～5金曜日 有田川町役場 金屋庁舎
- ▼時間 13:00～16:00
- ▼電話 消費者ホットライン
Tel. 局番なし「188」

■有田市役所消費生活相談窓口

問 産業振興課 (Tel.83-0225・内線275)

■和歌山県消費生活センター

- ▼相談日時 月～金曜日 9:00～17:00
- ▼電話相談 土・日 10:00～16:00
- ▼電話 073-433-1551

※相談日はいずれも祝日・年末年始を除きます。

■IPA情報処理推進機構 情報セキュリティ安心相談窓口

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>