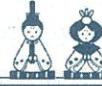


消費者支援ネット

ニュースレター



〒400-0834
山梨県 甲府市 落合町59-2
電話：055-243-2443
FAX：055-241-0597
Mail：info@yamanashi-csnet.jp

インターネットトラブルに関するアンケート結果報告

1. 男女・年代別 回答者388人	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	比率
女性 225人（内訳） ⇄	11人	35人	68人	66人	40人	5人	58%
男性 163人（内訳） ⇄	19人	41人	51人	32人	18人	2人	42%

（回収率42%）

2. インターネット利用機器はについて（複数回答）。

◇スマートフォン：336人、パソコン：278人、タブレット：152人、地上デジタルTV：99人、携帯電話：84人の順で、スマートフォン、パソコンの普及が進んでいます。

また、携帯用ゲーム機：47人、音楽プレーヤー：24人など、利用機器の幅が広がっています。

3. 上記2. の家庭内での利用の世代別人数について（複数回答）。

利用世代	～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
人数	50	203	142	149	230	198	125	33

◇各世代で利用が一定数あります。利用に際してトラブルに巻き込まれないように日頃から気を付けましょう。

◇特に、10歳代の利用の多さに加え、9歳未満でも50人の利用があり、若年層にも利用が拡大しています。

◇小中高校生世代の利用には、利用内容について十分な注意を家族間で確認することが必要です。

4. トラブル内容について（家族含む。複数回答）。

a. 無料と思って利用したが、知らないうちに有料となり高額請求が来たトラブル。

b. 架空請求メールが来たことがあるトラブル。 c. 「サクラサイト」に接続してしまうトラブル。

d. ラインの友達に成りすまして電子マネーを買わされるなどのトラブル。

質問項目	a.	b.	c.	d.
◇来たことはない	326人	173人	263人	316人
◇来たことがあるが、無視した	2人	218人	113人	54人

◇a. 「良く分からずにクリックしたら有料サイトに入ってしまった：44人」有り、注意が必要です。

◇b. c. d. については、トラブル要因のメールが一定数有り、今後とも要注意です。

特に、b. は来たことがあるが、来たことはない、を上回っており、要警戒レベルです。

5. インターネットに接続している機器の使用及びご意見について。

a. 子供が課金ゲームに年齢を偽って登録し、親のカード番号を使い多額の請求が来たについて。

◇トラブル例はありませんでした。

b. 月額利用料金の決済方法について。

◇口座引き落としが221人、クレジットカードが132人、現金は10人でした。

裏面に続く

上記 a. のトラブルにつながらないように、口座番号やカード番号は親がしっかり管理しましょう。

c. 携帯電話やスマートフォンの契約時のパケット契約について。

◇契約しているが316人で多くの方が契約しています。

パケット契約の説明が分かりにくかったが、12人でした。納得のいくまで説明を求めることが大事です。

d. 音楽・映像・ゲーム等の有料コンテンツの利用金額の上限について。

◇家庭内で決めているが61人で、1,000円未満が最多の57人、利用に際し、健全性が伺えます。

一方、家庭内で決めていないのは238人でした。上限を決めることによって、健全性に加え、請求が多かった場合の原因も早く分かり、被害の未然防止にもなりますので上限設定を家族で良く話し合しましょう。

e. スマートフォンは通信機器を備えたパソコンの特徴があります。その注意事項について。

◇分かって利用しているが251人で概ね注意事項を理解していると思われませんが、「フィルタリングが機能しないことがあることを知らない26人」「フィルタリングが機能しているか、子供がどんなアプリを利用しているか、を把握していない26人」「ウイルス対策ソフトは入れていない27人」など一定数があり、トラブル回避のために必要な対応を行なうことが求められています。

6. インターネットトラブルについての主な不安、事業者への主な要望について。

(1) 主な不安や心配、その他意見などについて。

◇個人情報の流失、漏洩、トラブルにあう、などの不安・心配の声が一番多く寄せられています。

セキュリティ強化及び上記の不安を心配せずに利用できる仕組みが求められています。

◇詳しく勉強できる場（学習会など）、学校で子供が学べるようにという要望が多く寄せられています。

一方、専門用語が難しく勉強しても分からないとの声もあります。

◇子供や未成年者にスマートフォンなどを所持させることの是非、クレジットカード番号を子供に教えない・分からないようにすること、酒・たばこと同様に「年齢制限による利用」制度などの声が多く寄せられています。

(2) 事業者への主な要望などについて。

◇不特定多数への迷惑メール防止の仕組み、IT通販扱い業者は出品者の選別を厳格にする、ラインでの誹謗中傷・非難が拡大しないシステム、アプリやメール拒否の仕方を購入時に丁寧に説明する、誤解して広告サイトへ入らない基準設定（！マークなど）、利用に伴う不安を一掃すべきという声が多く寄せられています。

◇ウイルス感染、ネットバイキング被害、倒産、しつこい電話勧誘などが起きないように、事業者としての各種被害の未然防止措置を行なうようにという声が多く寄せられています。

7. インターネットでの被害や、「おかしいな？」と思った時の対応について。

◇身近な人に相談するが109人と一番多くなっています。

消費生活センターへの相談は27人、どこにも相談しなかった

（泣き寝入り含む）22人の順です。被害にあった場合やおかしいなと思った時は、すぐに身近な人、行政に相談することが被害の未然防止にもつながります。

◇公的相談体制の充実強化や県民に被害防止事項周知の充実強化が求められています。



やまなし消費者支援ネットからのお知らせ

◇日常生活で目にし、耳にするCMやチラシについて、「はてな(?)」情報をお寄せ下さい。

TV・新聞など各種CMやチラシで、「はてな(?)」と思った情報をお寄せ下さい。消費者目線及び法的側面など、弁護士や司法書士など専門家が調査を行ない、不当な場合は事業者には是正対応を行ないます。

◇どなたでも会員になれます。また、活動にも参加できます！是非、一緒に活動しませんか。

弁護士・司法書士・消費生活相談員で30数名、学識経験者・消費者（団体・個人）など、合計88の個人・団体が加入しています。会費は活動経費のみに使われ、報酬は無く、ボランティアで運営しています。

◇活動や加入に関心のある方は表面上の電話・Faxまで、ご連絡下さい。資料等を郵送いたします。