

よくあるご質問（サイバー編）

Q： 通販サイトで購入した商品が届かず、詐欺の被害に遭ったかもしれない。

A： 対象の通販サイトの問い合わせフォームに商品の送付を求めるメッセージを送付する、販売者に対して商品の送付又は現金の返還を求める旨の内容証明郵便等を送付するなどして、債務履行を求めてください。

商品の購入に際し、自身のクレジットカードの情報を入力した場合であれば、クレジットカードの発行会社に連絡して、クレジットカードの停止や再発行手続き等を行ってください。

警察へ届出される場合は、商品の購入手続きを行ったサイトの URL や相手とのやりとりが記録されている資料をご持参のうえで、最寄りの警察署にご相談ください。

Q： 不審な通販サイトに住所・氏名等の個人情報を入力してしまった。

A： 対象の通販サイトが詐欺サイトであれば、入力した住所・氏名等の個人情報から、架空請求の通知や注文していない商品を代引きで送付されるなどの被害が予想されます。

身に覚えのない請求や商品の送り付けに対応することなく、同居の家族にもこれらの可能性について情報を共有してください。

また、電話番号やメールアドレスについては変更を検討する、又は身に覚えのない不審な電話やメールは無視をする、若しくは未登録の電話番号やメールの着信拒否設定を行う等の対策を取ってください。

今後の生活の中で、個人情報の悪用事案を認知した場合は、個人情報を入力したサイトの URL 等の資料をご持参のうえで、最寄りの警察署にご相談ください。

Q： フィッシングサイトにクレジットカード情報を入力して、身に覚えのないクレジットカードの請求があった。

A： 自身のクレジットカードの情報を入力してしまった場合は、クレジットカードの発行会社に連絡して、クレジットカードの利用停止や再発行の手続き等を行ってください。

行うとともに、早急に身に覚えの無い請求の有無を確認してください。

クレジットカードの不正利用事案について、被害の届出をされる場合は、クレジットカードの利用明細等の本件に関する資料をご持参のうえで、最寄りの警察署にご相談ください。

なお、クレジットカードの不正利用にかかる商品の売買契約の無効化や代金請求の免除等に関する要望については、クレジットカード発行会社等にお問い合わせください。

また、不審な通販サイトやフィッシング詐欺と思われるサイトにメールアドレスやパスワードを入力し、同じパスワードを他のサービスでも使いまわしているような場合には、不正アクセスの被害を受ける危険性があるため、パスワードなどの変更を行ってください。

Q： 携帯電話に不審なメールやSMS（架空請求・荷物の不在通知・アカウントやカードの停止等）が届いた。

A： 送信元や内容に身に覚えのない料金の請求については、対応する必要はありません。

荷物の不在通知については、宅配業者を装ったものの可能性があり、その場合、URLに接続すると不正なアプリをインストールさせられる、またはフィッシングサイトに誘導させられる恐れがありますので注意してください。

また、銀行やカード会社が、メールで暗証番号やパスワードなどの個人情報を確認することはありませんので、絶対に個人情報を入力しないようにしてください。

心当たりのないメールに添付されたファイルの実行や、メール本文に記載されたURLへのアクセスはしないようにしてください。

心当たりがある場合は、対象のサービスの事業者の公式サイトや公式アプリからアクセスのうえ、確認するようにしてください。

Q： SNSや掲示板で誹謗中傷の投稿をされた、または個人情報を載せられた。

A： インターネット上において誹謗中傷を受けたり、個人情報を載せられた場合は、そのサービスの管理者を確認し、削除依頼を行ってください。

投稿内容が名誉毀損や業務妨害等の犯罪に該当すると思われる場合は、投稿されている内容が確認できる資料を持参のうえで、最寄りの警察署に相談してください。

なお、当該投稿の削除依頼を行った場合、事件化の際に当該投稿に関する資料の入手が困難となる場合があるため、事件化を考える場合の削除依頼については慎重に判断してください。

また、インターネット上の誹謗中傷等に対してどのように対応すればいいかわからないという場合には、次ページ記載の「インターネット上の書き込みなどに関する相談・通報窓口のご案内」を参考に、警察や各関係機関へご相談ください。

インターネット上の書き込みなどに関する相談・通報窓口のご案内

対面 電話 メール チャット SNS SNS 左記マーク以外は各機関のWebフォームから相談

インターネット上の誹謗中傷やプライバシー侵害等のトラブルにあった

インターネット上の違法・有害情報を見つけた

解決策について相談したい

悩みや不安について話をしたい

違法薬物の販売情報、違法なわいせつ画像、児童ポルノ、爆発物・銃砲等の製造、殺人や強盗等の犯罪行為の請負・仲介・誘引、自殺の誘引・勧誘などを通報したい

心のSOS まもろうよこころ (厚生労働省)

www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro

生きるのがつらいほどの悩みや不安を抱えている方に対して、気軽に相談できる窓口を紹介しています。



どうしたらよいか分からない

ネット上の書き込み・画像を削除したい

書き込んだ相手に損害賠償を求めたい

身の危険を感じている／脅迫されている・犯人の捜査、処罰を求めたい

弁護士
または

法的トラブル解決のための「総合案内所」 法テラス

☎0570-078374 www.houterasu.or.jp

問合せ内容に応じて解決に役立つ法制度や相談窓口に関する情報を案内します。経済的に余裕のない方を対象に無料の法律相談や弁護士費用等を立て替える制度があります(要件確認あり)。



サイバー犯罪の情報提供、相談窓口

警察または居住地のサイバー犯罪相談窓口

www.npa.go.jp/cyber/soudan.html



ネットトラブルの専門家に相談したい

人権問題の専門機関に相談したい

プロバイダ等に削除を促してほしい(民間機関)

有害情報も通報したい(民間機関)

迅速な助言

違法・有害情報相談センター(総務省)



www.ihaho.jp

相談者自身で行う削除依頼の方法などを迅速にアドバイスします。インターネットに関する技術や制度等の専門知識や経験を有する相談員が、人権侵害に限らず、様々な事案に対して幅広くにアドバイスします。



削除要請・助言

人権相談(法務省)



☎0570-003-110 www.jinken.go.jp

相談者自身で行う削除依頼の方法などの助言に加え、法務局が事案に応じてプロバイダ等に対する削除要請^(※)を行います。

※削除要請は専門的な知見を有する法務局が違法性を判断した上で行うものでありこの判断には時間を要する場合があります。



プロバイダへの連絡

誹謗中傷ホットライン



www.saferinternet.or.jp/bullying/

インターネット上の誹謗中傷について連絡を受け付け、一定の基準に該当すると判断したものについては、国内外のプロバイダに各社の利用規約等に沿った対応を促す連絡を行います。



迅速な削除の要請

セーフライン



www.safe-line.jp

インターネット上の違法情報や有害情報の通報を受け付け、国内外のサイトへの削除の要請や、警察等への通報を行います。リベンジポルノの被害に遭われた方、いじめの動画像の通報も受け付けています。



サイトへの削除依頼

インターネット・ホットラインセンター(警察庁)



www.internethotline.jp

インターネット上の違法情報及び重要犯罪密接関連情報、自殺誘引等情報の通報を受け付け、ガイドラインに基づいて該当性の判断を行い、警察への情報提供とサイトへの削除依頼をします。



※上記機関以外に、一般的な情報セキュリティ(主にウイルスや不正アクセス)に関する技術的な相談に対してアドバイスを提供する窓口としてIPA「情報セキュリティ安心相談窓口」があります。

※上記のほか、学校や地方公共団体にある相談窓口も活用してください。