



<消費者トラブル注意情報>

1. 「2 時間後に電話が使えない!？」個人情報を読み出す不審な電話にご注意!

◆◆◆相談事例◆◆◆

●総務省をかたる不審な電話

自宅の固定電話に総務省を名乗り「これから 2 時間後に通信できなくなる」という電話がかかってきた。非通知設定からの着信だった。突然通信できなくなることはないはずなので、明らかにおかしい。総務省をかたっていると思い電話を切ったが、他にも同様の電話がかかる可能性があるのでは情報提供したい。
(2024 年 10 月受付 70 歳代 女性)

●NTT をかたる不審な電話

「2 時間後にこの電話が使えなくなる。オペレーターと話す方は 1 番を押すように」という自動音声の電話がかかってきた。1 番を押し、男性のオペレーターとつながった。内容を確認してもらうために住所、氏名、生年月日を伝えた。相手にどこからの電話であるかを確認するため、電話番号や会社名を尋ねたが、NTT カスタマーセンターとしか言わず、その後「間違いでした」と言って一方的に電話を切られた。個人情報を伝えたので、今後、請求書などが届くのだろうか。また、個人情報が悪用されてしまうのだろうか。(2024 年 10 月受付 50 歳代 女性)



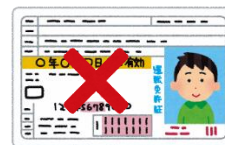
◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

●総務省や NTT 東日本および NTT 西日本から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスや SMS を使って連絡することは絶対にありません!

総務省や NTT 東日本および NTT 西日本をかり、「**2 時間後に電話が使えなくなる**」などの**不審な電話**に関する相談が寄せられています。相談事例を見ると、「2 時間後に電話が使えなくなる」という自動音声ガイダンスが流れ、さらに「1 番を押してください」などとボタン操作を誘導するアナウンスが流れ、1 番を押すとオペレーターとつながり、個人情報を聞き出すケースが確認されています。**総務省や NTT 東日本および NTT 西日本から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスや SMS を使って連絡することは絶対にありません。**

●個人情報絶対に伝えないようにしましょう

非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので、普段から慎重になりましょう。電話の中で個人情報を聞き出そうとしているため、**個人情報は絶対に伝えないでください**。自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずに電話をすぐ切ることも大切です。



●特に高齢者には日頃から身近な家族や周りの人の見守りも大切です

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる周りの方が日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、変化にいち早く気づくことがとても重要です。遠くに離れて暮らしている場合でも、定期的に電話をして様子をうかがい、不審な電話があった場合には個人情報を伝えないように伝えてください。

●不安に思った場合や、個人情報を伝えてしまった場合は、すぐに**最寄りの消費生活センター等や警察へ相談しましょう**

＊消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市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。

＊警察相談専用電話「#9110」

発信地を管轄する警察本部等の総合窓口につながる全国共通の電話番号です。

◆◆◆啓発資料◆◆◆

「2 時間後に電話が使えない!？」個人情報を聞き出す不審な電話にご注意！」

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20241219_1lf.pdf

◆◆◆注意喚起◆◆◆

・総務省職員を名乗る不審電話にご注意ください(総務省)

https://www.soumu.go.jp/menu/kyotsuu/important/kinkyu02_000532.html

・NTT や NTT 東日本などを名乗る特殊詐欺(自動音声電話やショートメッセージサービス)や、NTT を騙る電話勧誘にご注意ください。(NTT 東日本)

https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/241209_01.html

・NTT 西日本を名乗る詐欺に関する注意喚起(NTT 西日本)

<https://www.ntt-west.co.jp/info/support/sagitaisaku.html>

(出典)独立行政法人 国民生活センター [2024 年12 月 19 日公表]

「2 時間後に電話が使えない!？」個人情報を聞き出す不審な電話にご注意！」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241219_1.html

2. ステマ広告 —その体験談や口コミは本当？

ステマとは「ステルス(隠した)マーケティング(宣伝)」と呼ばれる広告活動で、2023年10月から景品表示法の不当表示として規制対象になりました*1。どのような広告がステマに当たるのか、その問題点や見分ける方法、また、私たちがステマに関与しないためにはどうしたらよいのかを考えましょう。



●どのような広告がステマになるのか

私たちはネット上の口コミやレビューに良い評価が多ければ良い商品だと思いますし、SNSなどで影響力を持つインフルエンサーや「推し*2」が紹介している商品は欲しくなるのではないのでしょうか。もちろん個人の感想であれば問題ありませんが、例えば広生主(事業者)から商品などの提供を受けたり、報酬をもらったりして、それを書いていたとすればどうでしょうか。報酬を支払ってわざと他社の悪い口コミを書かせることもあります。このような口コミ等を消費者が信じると、結果的に商品選択の判断を誤ってしまいます。景品表示法では、このような表示を「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示*3」として規制対象としました。

●広告だと見分けるポイントは

広告ですから、一目でそれが広告だと分かなければなりません。SNSや口コミの場合は「#(ハッシュタグ)」が使われることがあります。「**#PR**」「**#広告**」「**#AD**」などの表示があるかどうか確認しましょう。大量の「#」に紛れ込ませ消費者が広告だと認識できないものは、ステマ規制の対象となる可能性があります。

一般人を装ったブログなどで、体験談として商品を広告する手法もあります。**その場合は広告だと認識させる「プロモーション」「スポンサー」などの表示が必要**です。

これらは過去のものも規制対象になります。今まで広告だと気づかずに見ていた評判などが、実はステマだったと気づくかもしれません。

●規制対象は個人？事業者？

景品表示法の規制対象は、その商品やサービスを提供・供給する事業者です。ただ、個人でも、例えばイベントなどで事業者から無償で商品を提供してもらい、「SNSに口コミを投稿してほしい」と依頼されることがあるかもしれません。自分の裁量ではなく、事業者から具体的にその投稿内容を指示された場合は、注意が必要です。

ステマに限らず、ネット上の情報はすべて正しいとは限りません。うのみにするのではなく、情報に触れた場合は、そのつど信用性を確かめる習慣が必要です。

- *1 「令和5年10月1日からステルスマーケティングは景品表示法違反となります。」(消費者庁ウェブサイト)
- *2 ほかに人に勧めること。また俗に、人に勧めたいほど気に入っている人や物のこと
- *3 『『一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示』の運用基準』(消費者庁ウェブサイト)

(出典)「くらしの豆知識 2025 年版」より抜粋

講座のお知らせ

【出前講座】『快適ラクラク整理収納講座』

2月28日(金) 午後1時30分～3時 区民ひろば朋有

【出前寄席】『うまい話には裏がある！？～悪質商法に要注意！～』

3月5日(水) 午後2時～2時40分 区民ひろば朝日

※申し込み・問い合わせについては直接会場へお願いします。詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】局番なし **188**(全国共通ダイヤル 消費者ホットライン)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416