

なくしてからでは遅い！携帯電話の紛失・盗難に備えて ～「不正利用されて高額請求」、「データの流出が心配」等の相談が増加！～

全国の消費生活センターには携帯電話の紛失・盗難¹に関する相談が複数寄せられている。2013年度、その件数が増加した。

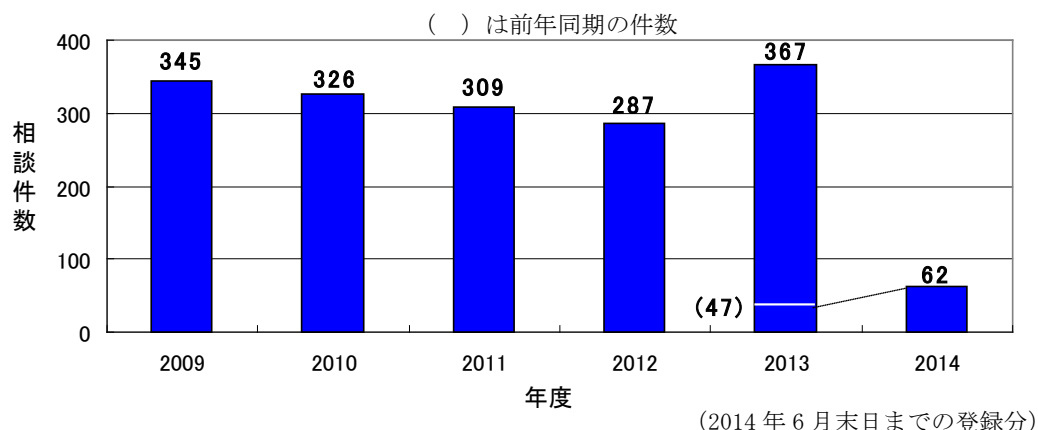
近年、利用者が増加しているスマートフォンや多機能携帯電話は、決済機能やスケジュール、電話帳、カメラ等の様々な機能が充実し、さらにクラウド機能を活用すれば情報を一元的に処理することが可能となっている。使い方も、単なる「電話機」としてだけではなく、大切なデータを大量に保存して使っているケースが多く、この場合、携帯電話をなくした時に消費者が受けるリスクは大きい。

相談内容をみると、「なくした携帯電話が不正に利用され、高額請求を受けた」等の金銭的被害を伴う相談、「紛失・盗難時に受けられると思っていた補償サービスが受けられなかった」というサービス内容の事前の認識不足による相談や、「携帯電話に入っているデータの流出が不安だ」等のセキュリティーに関する相談がみられる。こうしたトラブルは、事前に契約内容や対処方法を確認し、準備しておくことでリスクを最小限に抑えることができる。

そこで、最近寄せられた具体的な事例を紹介し、携帯電話の紛失・盗難に備えた事前の心構えと準備を消費者に呼びかける。

1. PIO-NET²における相談件数

図 1. 携帯電話の紛失・盗難に関する相談件数の推移



¹ 警察には、携帯電話類を含め数多くの遺失届が出されている。例えば、東京都内を管轄する警視庁のホームページ（平成 25 年中 遺失物取扱状況）によると、都内における携帯電話類の遺失届け点数は平成 25 年では証明書類、財布類に次いで多く、24 万 1,946 件となっている。

² PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

2. 相談事例

(1) なくした携帯電話を不正使用され、高額な料金を請求された

【事例1】

海外旅行に出かけたところ、携帯電話を盗まれたので、その場で警察に被害届を出した。携帯電話の端末代金は海外旅行保険で補償された。5日後に帰国したので携帯電話会社に盗難の届出をしたが、その後、利用料金として35万円を請求された。学生のため支払いが厳しい。

(相談受付年月：2014年2月 契約当事者：20歳代、男性、学生、東京都)

【事例2】

夫婦でヨーロッパを旅行中、スマートフォンをすられた。すぐに携帯電話会社の海外緊急連絡窓口で電話をした。電波状態が悪かったが、対応したオペレーターから「ロックをかけた」と言われたので安心していった。別の国に移動し、携帯電話会社に再度電話をして携帯電話が利用できないよう停止されていることを確認した。加えて、端末の画面にロックをかけていたので、不正利用はされないと考えていた。帰国後、紛失したスマートフォン端末代はクレジットカード付帯の海外旅行保険の対象となったが、携帯電話会社から身に覚えのない約7万円の利用料が請求された。携帯電話会社に問い合わせると「回線を止める前に不正使用された場合は全額請求する」という。最初に連絡をした時にすぐに回線が止まっていなかったようだ。請求に納得できない。

(相談受付年月：2014年4月 契約当事者：20歳代、女性、給与生活者、兵庫県)

(2) 紛失・盗難時に回線を止めた場合の利用料等の請求に納得できない

【事例3】

スマートフォンを紛失したので、携帯電話会社に連絡をして回線を止めてもらった。その際、「通信料はかからない」と聞いたので、止めている間は基本料のみの支払いだと思っていた。もう1台携帯電話を持っていたので、そのうち出てくると思い、回線を止めたままにしていたが、2年後、紛失したスマートフォンの請求金額を確認すると、基本料だけでなく、パケット定額の料金も請求されていることが分かった。パケット定額の料金は通信料ではないのか。金額を確認しなかった自分にも責任があるが、全額支払うことに納得できない。

(相談受付年月：2014年4月 契約当事者：60歳代、男性、給与生活者、東京都)

【事例4】

基本料が数年間無料になるという携帯電話を子供に使わせていた。1年前に子供が携帯電話を紛失したので携帯電話会社に利用停止にしてもらった。その時に、解約してしまおうと思ったが使用を開始して2年経っていないため解約料がかかると言われたので、そのままにしておくことにした。その後、改めて店舗に行ったが、まだ更新月ではないと言われた。その後、下の子が入院したため解約手続きをしに店舗に行くことができなかった。翌月、店舗に行き解約手続きをすると解約料を請求された。利用を停止している携帯電話であり、解約手続きを更新月にしかできない仕組みに納得できない。

(相談受付年月：2014年4月 契約当事者：30歳代、女性、家事従事者、千葉県)

(3) 紛失・盗難時に利用できるはずの補償サービスが利用できなかった

【事例5】

携帯電話を購入した際、「補償サービスに加入しておく」と紛失しても、少しお金を出せば同じ機種をもらえる」という説明を受け、補償サービスに加入した。4年経った頃、携帯電話を紛失した。すぐにショップに行き、紛失したことを伝えた。端末は補償サービスを利用して安く購入できると思っていたが、「補償期間はすでに切れている」と言われ、店頭価格で購入するしかなかった。補償サービス期間があるという説明は受けていない。納得できない。

(相談受付年月：2014年3月 契約当事者：60歳代、女性、無職、高知県)

(4) なくした携帯電話内のデータ流出が心配だ

【事例6】

小学生の娘が公園に携帯電話を持って行き、携帯電話を置いたまま遊びに夢中になっていた。気付くと携帯電話がなくなっていたようだ。すぐに娘が知らせに来たので、親である自分の携帯電話から何度か娘の携帯電話に電話してみたところ、毎回、誰かが無言で出た。なくしてから1時間程で、娘の友達の母親から「あなたの娘から変な内容のメールが届いた」と連絡が入った。すぐに携帯電話会社に連絡し回線を止めてもらい、警察にも届出を出した。しかし、娘の携帯電話に保存してある友人の画像やその他の情報を悪用されるのではないかと心配だ。

(相談受付年月：2014年3月 契約当事者：40歳代、女性、給与生活者、神奈川県)

(5) 見つかったことを知らずに新しいスマートフォンを購入してしまった

【事例7】

息子がスマートフォンを紛失したので警察と携帯電話会社に連絡し紛失届を出した。1週間経っても見つからなかったので、新しいスマートフォンを購入しにショップに行った。しかし、購入した2日後に携帯電話会社からスマートフォンが見つかったので警察に取りに行くようにという書面が届いた。その書面を持って警察の窓口に取りに行った時、新しいスマートフォンを購入する数日前に、すでに携帯電話会社にも連絡が入っていたことが分かった。スマートフォンを購入する際に教えてくれなかったことに納得できない。

(相談受付年月：2014年5月 契約当事者：10歳代、男性、学生、群馬県)

3. 消費者へのアドバイス

不正利用やデータ流出等のリスクを最小限に抑えるために、紛失・盗難時に必要となる行動を確認するとともに、日頃からの備えを以下のとおり、アドバイスする。なお、利用している携帯電話端末、通信回線の契約先（携帯電話会社）によって、提供サービスやその手続き方法が異なる場合があるので、事前の確認が必要となる。

(1) 紛失・盗難時に必要となる行動

①携帯電話の紛失・盗難時に利用できるサービスの手続き方法、連絡先等を事前に確認しておき、迅速に行動する

i) 携帯電話会社等が提供する携帯電話端末の遠隔ロックサービス

不正利用を防ぐための方法の1つとして、携帯電話会社等が提供する端末の遠隔ロックサービ

スがある。このサービスが提供されている場合には、この機能を活用することで、保存データの流出を防ぐだけでなく、電子マネーやその他の機能もすべてロックされるため、これらの不正利用を最小限に防ぐことができる。事前の申し込みや携帯電話端末に設定が必要な場合もあるので、手続き方法等は事前に確認しておき、紛失・盗難に気付いたら迅速に行動する。また、あわせて端末の位置情報を検索するサービスが提供されている場合もあるので、端末の早期発見に役立つ方法も確認し活用する。

ii) 通信回線の停止手続き

第三者による不正利用を防ぐため、迅速な通信回線の停止手続きが必要となる。特に、海外で携帯電話をなくした場合に、不正利用され高額請求されたという事例が複数寄せられているため、各携帯電話会社に設置されている回線の停止手続き窓口の連絡先等を事前に確認しておき、紛失・盗難に気付いたらすぐに当該連絡先に連絡することが重要である。ただし、回線を停止すると、携帯電話端末の遠隔ロックや位置検索等のサービスは利用できなくなるため、停止手続きの順序を間違えないよう注意する（図2参照）。また、回線を停止していても、通常、基本料金やパケット定額料金、オプションサービス料金（アプリの月額利用料等）は課金されることや更新月以外に解約する際は解約料が請求されることを認識しておく必要がある。

iii) 警察署、関係事業者への届出

携帯電話を早期に発見するため、出来る限り落としした場所を管轄する警察署、交番、駐在所等に届出を出す。また、電車の中や駅、デパートなどの施設内で紛失した場合は、その施設を管理している事業者にも問い合わせる。

また、ICカード機能を備えるスマートフォン等では、回線を停止しても端末にチャージした電子マネー等は利用できてしまうため、不正利用される恐れがある。端末を遠隔でロックできていれば不正利用は最小限に防げるが、そうでない場合は、ICカード機能のサービス提供者（電子マネー事業者や会員カードの発行者等）にも連絡しておく。

(2) 日頃からの備え

① 普段から消費者自身で設定できる携帯電話端末のロック機能等を活用する

普段利用している時には、携帯電話端末を暗証番号等でロックしておくことは、使用する度にロックをはずす“アンロック”の作業が必要となるため、面倒だと感じるかもしれない。しかし、携帯電話端末の中には自分に関する情報だけではなく、友人や仕事の取引先等の連絡先、様々な画像等の情報が入っている。これらすべての情報をのぞかれるリスク、悪用されるリスク等を軽減するためにも、携帯電話端末のロック機能を有効にし、一定時間操作しないでいると、自動でスクリーンロックがかかるような設定にしておくことが重要となる。あわせて、SIMカードのロック³、SNS等のアプリごとにもロックをかけておくことよい。さらに、ログインが必要なWEBサイトのユーザー名/パスワードをWEBブラウザに記憶させない設定にしておくことも心がけたい。

³ SIM(Subscriber Identity Module)カードを入れて利用する携帯電話である場合、このSIMカードに対して暗証番号(PIN)を設定しておくことで、SIMカードを差し込むたび、またはそのSIMカードが挿入された端末が起動（再起動含む）するたびに、暗証番号を入力しなければ起動できない。

②携帯電話をなくした際に利用できるサービスや機能、端末補償サービス内容を確認し、必要に応じて加入、登録しておく

携帯電話会社等は紛失・盗難時のサポートセンター等を設置しており、また、遠隔ロック、位置検索、通信回線の停止、端末補償等の様々なサービスを提供している。普段から、それぞれの窓口やWEB ページを確認しておいてほしい。また、利用限度額の設定等、海外でより安全に携帯電話を利用するためのサービスを提供している携帯電話会社等もあるので、特に海外に携帯電話端末を持って行く場合には活用できるよう準備する。

これらのサービスを利用するためには、事前に加入や端末の設定が必要なケースや、端末補償サービス等のように利用期間や条件等がある場合もあるので注意が必要である。

さらに、スマートフォン用のセキュリティーソフトを導入している場合には、ウイルスやマルウェア対策の他、紛失・盗難対策機能があるものもあるので、事前に確認しておく。

③携帯電話端末内に入れてあるデータのバックアップを取っておく

紛失した携帯電話が見つからなければ、機種変更等で新しい端末を購入し利用することになる。前に使っていた端末に保存していたデータは戻らないため、日頃よりデータのバックアップを取っておくことが重要となる。

※データのバックアップ方法（例）

- ①メモリーカード経由でパソコンに保存しておく
- ②専用ソフトをインストールしたパソコンに接続して保存しておく
- ③携帯電話会社等が提供するサービスを利用して携帯電話会社等のサーバーにデータを送信しておく

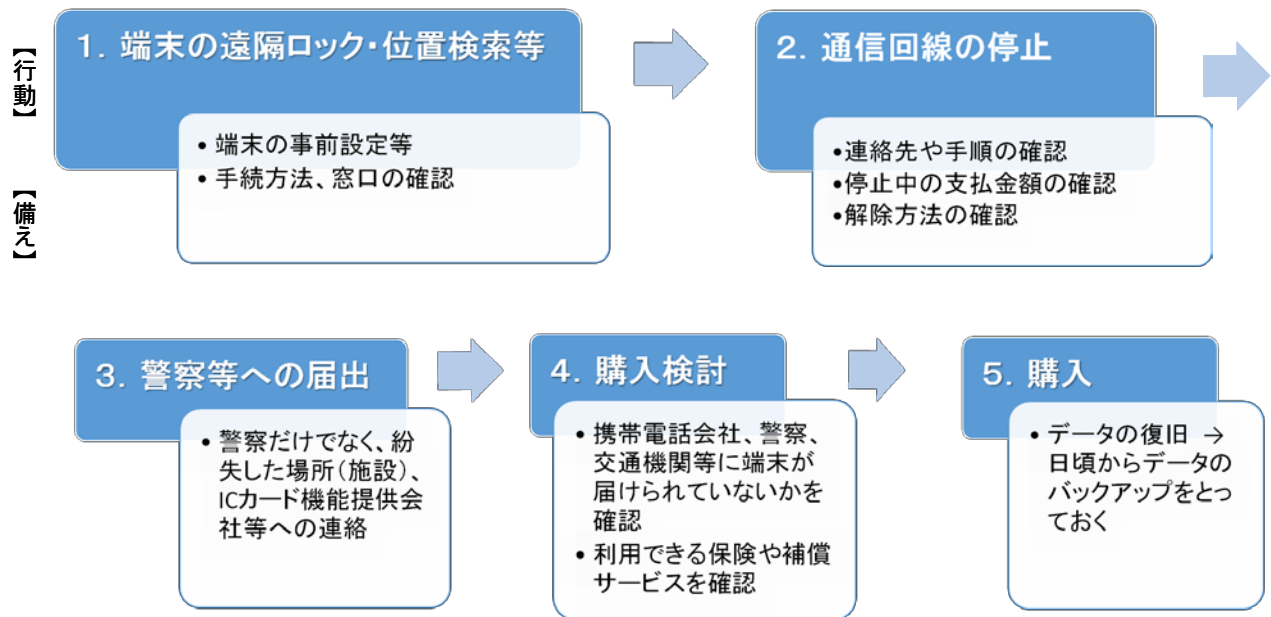
④新しい携帯電話を購入する際は、携帯電話会社等に届けられていないかを確認する

携帯電話が拾われて警察署等に届けられた場合、警察署等は各携帯電話会社に契約者への連絡を依頼する。依頼された携帯電話会社は契約者を確認した上で、契約者に書面等で携帯電話が拾われた旨を通知する。その後、連絡を受けた消費者が警察に受け取りに行くという手続きの流れとなる。そのため、警察署等から携帯電話会社に連絡が入っていても、消費者のところに連絡があるまで、数日間かかる場合がある。そこで、携帯電話を新たに購入する場合は、念のため、警察署⁴や関連施設、携帯電話会社等に拾われていないかを確認した上で購入してほしい。

⁴ 現在、各都道府県警察の警察署が平成 19 年 12 月 10 日以降に提出又は届出を受けた拾得物件のうち、遺失者を知ることができず、又はその所在を知ることができないものについて、各都道府県警察における遺失物の公表ページで公表されている。（警察庁ホームページ：<http://www.npa.go.jp/consultation/chiiki2/ishitsubutsulink.htm>）

また、警察署が提出又は届出を受けた拾得物件のうち、拾得の場所の都道府県と提出又は届出を受けた警察署の都道府県が異なるもので、携帯電話機などの貴重な物件に該当する場合は、「拾得の場所を管轄する都道府県警察」においても公表されている。ただし、公表されている情報は、必ずしもすべての拾得物件が最新情報として公表されている訳ではない。

図2. 携帯電話の紛失・盗難時における行動の流れと備え（例）



(3) 不安に思ったり、トラブルとなったら最寄りの消費生活センターに相談する

4. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課
- ・ 内閣府消費者委員会事務局
- ・ 警察庁生活安全局地域課
- ・ 総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
- ・ 電気通信サービス向上推進協議会