

# 高齢者が 巻き込まれがちな トラブルや対応について



# 1

## 電話(通話)でのトラブル回避策①

多くの人がいる中で、自分のスマホの着信音が鳴ってしまわないために。

**Q** 公共の乗り物の中でスマホの着信、慌てないためにできることは？

**A** 出かける前や乗り物に乗る前に、着信音などの動作の設定を変更しておきましょう！



やっておきたいこと



- ①「マナーモード」設定！ ←着信音を消すことができます。
- ②「機内モード」設定！ ←4Gや5Gの電波を止めます。

▶トラブル回避のために、いつでも着信音を消せるように自分のスマホを確認しておきましょう。

## 2

## 電話(通話)でのトラブル回避策②

電話がかかってきたとき、誰からの電話か確認していますか？

**Q** 心当たりがない番号や番号非通知から電話がかかってきたら、どうしますか？

**A** ①基本的には、出なくても大丈夫です。  
②着信履歴が残っていても、かけ直さないでください。



迷惑電話の  
着信拒否は  
設定も解除も  
カンタン♪

やっておきたいこと



いつも連絡している人は、電話帳に登録しておくこと。

▶うっかり間違っ出てしまったけれど、勧誘やいたずらなど、迷惑な電話ならすぐに切る。そして、その番号を着信拒否設定にしておきましょう。



## 3

## メールでのトラブル回避策

連絡をさせることが目的の悪質なメールが届くことがあります。

**Q** 架空請求、当選、登録情報確認依頼、ウイルス注意喚起などのメールがきたら？

**A** ①基本的には無視して削除をしてください。  
②役所、銀行などを騙る(かたる)メールも、すぐに信じないで。

## 警告

お客様には未納の支払いが  
○万円ございます。  
期限内に指定口座に  
お振り込みくださいますよう  
お願い申し上げます。

お問い合わせは  
コチラ



知っておきたいこと



国民生活センターには年間10万件以上の相談が寄せられています。

▶金銭や個人情報を求めるメール、心当たりがない送り主や内容のメールは、疑うことが重要。  
心配なら、身近な人や携帯電話ショップなどに相談してみましょう。

## 4

## カメラでのトラブル回避策

スマホで撮影した写真などを公開することでトラブルが生じる場合があります。

**Q** 写真や動画を送信・公開するときに  
気をつけたいことは？

**A**

- ① 共有・公開するなら位置情報付加をオフに設定。
- ② 写真に個人情報を特定できるものが写り込んでいないか必ずチェック。



知っておきたいこと



スマホのカメラはかなり高画質、一見大丈夫そうでも拡大すればくっきり見えたりします。楽しい思い出がトラブルに発展しないように、くれぐれも気をつけましょう。

▶ 写真や動画には自動的に場所の情報がデータとして保持する機能があります。それらの情報を記録しないように位置情報付加をオフにした場合でも、写っている物や憶測できる情報から個人を特定されることがあります。

5

## 地図情報・位置情報でのトラブル回避策

スマホの地図を見ている最中は視野が狭まり、周りへの注意力も落ちます。

**Q** とても便利な地図アプリの道案内、カーナビとして使うとき気をつけたいことは？

**A** ①運転中の操作は絶対にしてはいけません。  
②運転中は音声案内を利用し、地図を見たいときは安全な場所に一旦停車しましょう。

スマホなどを注視して危険を招くと、**懲役1年以下の刑罰**もありえます。



知っておきたいこと



スマホ画面をみながら・操作しながらの事故が多発しています！

▶ 道路交通法が改正され(2019年12月1日施行)、車で走行しながらのスマホや携帯電話の使用や、カーナビゲーション装置などの画面を注視する「ながら運転」が厳罰化されました。

## 6

## 検索・閲覧でのトラブル回避策

ネット上には有益な情報がある一方で、悪意ある情報を掲載する人もいます。

**Q** ネット上にはいろいろな情報がいっぱいです。検索や閲覧で気をつけておきたいことは？

**A** 根拠のない情報やウソや悪意のある情報がたくさんあることを、常に意識しましょう。



## 知っておきたいこと



悪意のあるサイトは、興味を引く誇張したタイトルなどを記載します。ついバナーを触ってしまっただけで詐欺にあうことが多発しています。

▶ 検索・閲覧の傾向から、好みの情報が優先的に表示されるようになります。趣味嗜好に合うからと  
うのみにせず、冷静に見極める力を養いましょう。

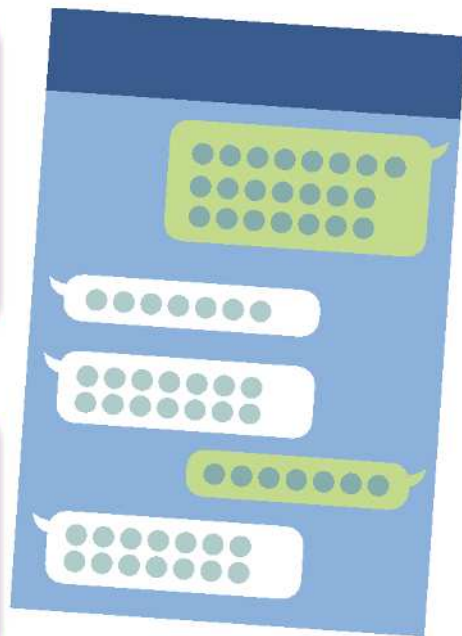
## 7

## メッセージアプリでのトラブル回避策

友だちを追加する機能がトラブルにつながるケースがあります。

**Q** 知らない人や、長年連絡を取っていない人が「知り合いかも？」にたくさん表示されます。家族や親しい友人とのやりとりだけに使うには？

**A** ①設定で「友だち自動追加」をオフにしましょう。  
②「友だちへの追加を許可」もオフにしましょう。



## 知っておきたいこと



「友だち自動追加」は、あなたのスマホに登録してある人を自動で友だち登録する設定、「友だちへの追加を許可」は、あなたが登録されている相手のスマホへの友だち登録を許可する設定です。オンオフを確認し、必要であれば設定の変更をしましょう。



## 8

## SNSでのトラブル回避策①

SNSは公的な情報もありますが個人の意見や情報なども多数発信されています。

Q 閲覧するときに気をつけたいことは？



- A
- ① 閲覧した情報が、実は悪質な広告だったりする可能性もあります。悪意を悟られないよう巧みに仕組まれた誘導に注意が必要です。
  - ② 他人の情報を広める(再投稿する)ときは、あなた自身にもその内容に責任が生じる可能性があることを意識したうえで行いましょう。

知っておきたいこと



フェイク情報や悪質な投稿に惑わされないよう、信憑性を判断しましょう。

▶ 自分のコメントではないものを誰かに教えた場合であっても、それが根拠のない悪質な虚偽投稿で何らかの被害が生じた場合、大元の発信者同様の責任に問われることもあります。

## 9

## SNSでのトラブル回避策②

一度ネットに情報を放ってしまったら、なかったことにはできません。

Q 投稿するときに気をつけたいことは？



- A
- ①あなたの個人情報と他人の権利侵害に気をつけましょう。
  - ②イラついたときや飲酒時の投稿はキケン!
  - ③投稿の直前に“必ず”最終確認しましょう。そのときの感情に任せて書き込むなど、安易な気持ちで投稿することは厳禁です。

知っておきたいこと



「知り合いしか見ていない」という感覚は大間違いです!

▶投稿した情報がコピー・拡散されてしまったら、全ての回収・削除は不可能。検索の性能が高まった今、あなたの投稿を多くの人が見る可能性があることを意識してSNSを利用しましょう。

## 動画視聴でのトラブル回避策

手軽に楽しめるようになった動画視聴でもトラブルが発生することがあります。

### Q

動画視聴で気をつけたいことは？



### A

- ① 有料・〇か月無料・無料をしっかりと確認してください。
- ② 違法にアップロードされている動画等を、違法と知りながらダウンロードする行為は著作権侵害です。

知っておきたいこと



懐かしいテレビ番組をアーカイブで提供するサービスも増えてきましたが、動画のデータ通信量は膨大！  
Wi-Fiをうまく使って視聴しましょう。

# オンラインショッピングでのトラブル回避策

商品の詳細や支払い方法などについて誤認しやすいので注意が必要です。

**Q** ネットで買い物をする際の注意点は？



- A**
- ①信頼できるサイトや販売者を選びましょう。
  - ②安すぎる価格など気になる点があれば要注意、衝動買いは厳禁。
  - ③商品の内容や説明をしっかりと読みましょう。

## 知っておきたいこと



ショッピングモール、オークション、フリマなどのサイトは、運営が大手企業でも出店者はさまざま、取引は慎重に！

▶「安い!」と思って購入してみたら定期購入の契約になっていて、毎月商品が送られてくるというトラブルが多くなっています。購入条件や解約についてなど、よく確認してから申し込みましょう。