



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2025年5月29日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 横溝、竹本
内線 5031、5035
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2025年5月号（No. 443）＞

「電話が使えなくなる」は嘘！ ～電話には出ず、個人情報も聞かれても答えないで～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、「電話が使えなくなる」といった不審な電話に関する相談が寄せられています。

相談の内容は、「自動音声で「電話が使えなくなる」というメッセージが流れ、相手から個人情報も聞かれた。」「自動音声からさらに警察官を名乗る人物につながり、アプリを使ったビデオ通話をさせられた。」などといったものです。

公的機関や電話会社が電話を停止することに関して自動音声で連絡をすることはありませんので、ご注意ください。

相談事例

- スマホに国際電話番号で着信があり留守番電話に「電話が使えなくなる」とのメッセージが残っていた。使えなくなると仕事に支障が出るし、日頃から国際電話を使用しているため、疑うことなく電話を折り返し、相手に個人情報を教えてしまった。
- 自宅の固定電話に電話会社から着信があり「電話が使えなくなる」と自動音声が出た。そのまま聞いていると、オペレーターが電話に出て警察官を名乗る相手につながれた。携帯の電話番号を聞かれたため応じたところ、すぐに着信があった。末尾に「110」と表示されたので信用して出たら、さらにアプリを使うビデオ通話に誘導され、制服姿の警察官らしい人から個人情報を詳しく聞かれて答えてしまった。

アドバイス

- 国の省庁や電話会社から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスを使って連絡することはありません。
- +で始まる電話番号は国際電話です。心当たりのない国際電話には出ないようにしましょう。また、高額な通信料を請求されるおそれがありますので、かけ直さないようにしましょう。
- 警察がSNSを使ったトークやビデオ通話で連絡を取ることはありません。
- 警察からと思われる電話であっても、所属や担当者名、電話番号等を聞いたうえでいったん切り、警察署等の連絡先を自分で調べてみましょう。
- 不審な電話を受けてご心配なときは、「消費者ホットライン☎188」または「警察相談専用電話「#9110」番」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン☎188（いやや！）
※身近な消費生活相談窓口につながります。