

スマホの紛失トラブル

事例

スマホを紛失。探しても見つからないので2日後に警察に遺失物届を出していたが、翌月、身に覚えのない電子マネーの購入代金の請求があった。どうすればよいか。(20才代、男性)

アドバイス

スマホにはメール、電話帳、写真、クレジットカード情報など重要な情報が保存されているため、紛失により様々なトラブルが予想されます。(裏面「悪用例」参照)

対応

- ①**携帯電話会社へ連絡**し、紛失時に利用できるサービスを確認する。(スマホの位置情報検索サービス、遠隔ロックサービス、電話回線を止める、遠隔操作で情報を削除する など)
- ②スマホにクレジットカード情報を登録している場合は、**クレジットカード会社に連絡**し、利用を停止する。
- ③**警察に遺失物届**を出す。



※裏面「紛失に備えて」参照

☆ 消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が相談・助言・事業者へのあっせんなどのトラブルの解決に向けたお手伝いをしています。

☆ 消費生活センターへの相談は、新たな消費者被害の防止に役立っています。



兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL: 078-302-4000

【消費生活相談: 078-303-0999】

施設改修のため事務所を下記住所に移転しています。改修後のセンターは令和元年7月下旬に供用開始の予定です。

移転先: 神戸市中央区港島中町6丁目9番1(神戸国際交流会館7F)

紛失スマホが悪用される例

悪用される例	関連するスマホ機能とサービス
高額な商品や電子マネーの購入	スマホ決済、ネットショッピング 等
なりすまし利用による悪質な投稿	SNS（ソーシャル・ネットワーク・システム）
国際電話や長時間通話、振り込め詐欺等での犯罪利用	通話
個人情報の売却	電話帳、連絡先リスト
有料アプリの利用	関連アプリ



紛失に備えて

- スマホ本体のロックをしておく。
- 本人が利用しないサービスの設定や登録はしない。
- 漏れたら困る情報は登録しない。
- 紛失した時の連絡先（携帯電話会社、クレジットカード会社、利用しているサービス運営業者など）をメモしておく。
- アプリやサービスのパスワードがある場合は必ず設定し、メモしておく。
- クレジットカードなどのIDやパスワードは、スマホ本体に登録しない。

チェックしておこう！



紛失スマホに関する他の相談事例

- 息子が海外旅行中にスマホを紛失した。帰国後、携帯ショップ店に紛失を申し出たところ数十万円の通話料が発生していると言われた。（当事者20代 男性）
- スマホを購入した2日後に紛失した。紛失保証サービスに入っていたが、利用規約上の保証対象にならないと販売店に言われた。（40代 男性）

(2019年5月作成)