

日本PCサービスがネット・デジタル機器トラブルの調査結果を発表。

20人に1人がネット詐欺に遭遇経験有り
平均被害額は7万円超

デジタル機器の設定・トラブル解決を行う日本PCサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は2024年6月『デジタル機器サポートサービスの利用実態把握調査』（インターネット調査）を行いました。当調査は「デジタル機器利用に関する生活者の実態とサポート・ニーズの把握」のために実施したもので、今回は全国81,497人より回答を得ました。調査結果の中で、昨今被害が増加する「ネット詐欺」について詳細の分析を行いましたので報告します。

■「ネット詐欺」に関する調査を行った理由と意義

当社は“デジタルの総合病院”として、あらゆるデジタルのお困りごとを解決し、個人・法人のデジタルインフラを支える独立系の企業です。数あるデジタルのお困りごとの中でも、今回の調査で特徴的だったのが、ニュースなどでも話題となっている「ネット詐欺」による被害の問題です。在宅勤務の普及や通販需要の拡充によってインターネット上での買い物を行うことに対するハードルが低くなっている一方で、利用者数が増加するとともにトラブルも比例して増加傾向にあることから、私たちは「ネット詐欺」に遭ったことがあるか、また実際にどのような被害に遭っているのか・被害金額はどの程度の規模になったのかなどを確認しました。

ネット詐欺に関するお問い合わせ事例

- ・特殊詐欺の画面が表示されて電源を切っている。どうすれば良いか教えてほしい。
- ・警告画面がでて画面の電話番号に電話して遠隔接続してしまった。
- ・料金請求される様な画面が表示され、音声が流れている。パソコンが操作できない。
- ・サポート詐欺の画面が表示され通知が消せない。

「ネット詐欺」の被害経験者は4.8% 経験者のうち35.2%が実際に損害額が発生！
「平均損害額は72,820円」と被害額が高額になっています。

デジタル機器のお困りごとについての設問のなかで、「ネット詐欺被害」の経験者が4.8%いることが判明しました。さらに「ネット詐欺被害」の経験者は、「男性60歳以上」が5.7%と最も高かったものの、「男性20～39歳」で5.0%、「男性40～59歳」で4.1%、「女性20～39歳」で4.7%、「女性40～59歳」で4.3%、「女性60歳以上」で4.9%と、いずれの年代性別でも変わらない結果となりました。その経験者のうち、35.2%は実際に金銭的な損害が発生しており、平均損害額は72,820円と、決して安価ではない金額の被害が発生していることがわかりました。

「置き配の紛失・盗難」は1.3%が経験！うち42.1%に金銭的被害が生じており、
平均損害額は42,876円

通販注文の商品等の「置き配の紛失・盗難」は1.3%が経験していることもわかりました。平均損害額は42,876円でした。「置き配の紛失・盗難」の経験者は、「男性20～39歳」が3.6%と最も高く、「男性40～59歳」が1.5%、「男性60歳以上」が0.7%、「女性20～39歳」が1.8%、「女性40～59歳」が1.1%、「女性60歳以上」が0.5%と、若年層ほど置き配の被害に遭う確率が高いことがわかりました。

ネット通販などに抵抗がなく、普段から利用している若年層は多く、自宅にも不在になりがちな生活スタイルから被害が発生しやすいと考えられます。

世代や年齢を問わず注意が必要



金銭的損害の生じる困りごと

| | 経験者比率 (%) | 経験者に占める損害額の生じた人の割合 (%) | 損害額があった人の平均値 (円) |
|--------------------------|-----------|------------------------|------------------|
| ネット詐欺被害 | 4.8 | 35.2 | 72,820 |
| 故障・トラブル時に、機器補償に加入していなかった | 3.4 | 47.0 | 42,698 |
| 故障・トラブル時に加入中の補償が適用されなかった | 2.6 | 47.5 | 40,580 |
| 機器の紛失・盗難 | 2.0 | 41.8 | 49,685 |
| 置き配の紛失・盗難（通販注文の商品等） | 1.3 | 42.1 | 42,876 |

「ネット詐欺や盗難被害は誰にでも起こりうる」ことが浮き彫りに。世代を問わず注意が必要。

今回の調査結果では、「ネット詐欺に遭遇した人」は調査対象者でも20人に1人の割合で遭遇していることがわかりました。ネット詐欺は世代を問わず、誰にでも起こりうるものとなっています。インターネット上で買い物を済ませることができるといった便利な方法が普及していくとともに、利用する際のリスクなどをしっかりと理解しておく必要性が高まっています。ネット詐欺に遭わないためにどのようなことに気をつけておけば良いのか、被害に遭ってしまった時はどうすればよいのかということ事前に理解しておき、対処できるように準備しておくことが大切です。

ネット詐欺に「遭わないために」、心がけておくこと・準備しておくこと

- 「デジタル」に日頃から馴染みがあっても『自分はダマされない』という心がけだけでは防ぐことは困難です。
- 事前に対策を立てておき、知識をつけておくことがとても大切です。
- 相談窓口の確認や、ネット詐欺に対してかけられる補償サービスなどを活用することなども手段として有効です。

ネット詐欺に「遭ってしまったら」、慌てず落ち着いて対処することが大切

- 当社に寄せられたご相談事例から、『ネット詐欺に遭ってしまった後にできること』は限られていることが分かっています。だからこそ、事前準備の差が重要となります。まずは利用したサービスの相談窓口や契約しているサービスへ連絡を取れるようにしておきましょう。
- 偽サイトへの備えとして、直接的な被害額を補償する、定額会員サービスを提供しています。このようなサービスを活用することで、ご自身の損害リスクを極めて低くすることも可能です。

「デジタルの総合病院」日本PCサービスより

デジタル機器やインターネットは現代の生活・仕事に深く浸透しており、電気・ガス・水道に続く生活インフラになりました。利便性の高さからデジタル機器に触れる利用者も全年齢に広がっています。利用者が多くなることで「スマホの画面が割れた」「PCが起動しなくなった」といったトラブルだけでなく、「子どもが安全にネットを利用できるようにしたい」「怪しいポップアップが出てクリックしてしまったが、安全か見てほしい」など、内容も多岐にわたっています。最先端のテクノロジーや便利なサービスは日々進化を続けていますが、全ての人が自由に使いこなせているわけではありません。当社は1人ひとりのお客さまに合わせた最適なデジタル環境を提供できる技術と接客で、社会に必要なとされるサービスを提供しています。

安心の定額サポートで対策も

当社ではネット詐欺サポートや置き配被害、マルウェア感染などの予防サポートから、パソコン・スマホ・ゲーム機、その他ネットにつながるスマート機器の故障・トラブルまで、おうちのデジタルインフラを全方位でサポートする新定額サービス「デジタルホスピタル」の提供を開始しました。万が一の被害やトラブル時の急な出費を無くし、緊急時にも相談先に迷うことなく、すぐにサポートが受けられるサービスです。



◀デジタルホスピタル
コンセプト店
ekimo梅田店

“デジタルの総合病院”
として身近に相談できる存在となるべく全国に店舗を拡大中

保証 サポート セキュリティ対策 を備えた
充実の定額サービス新登場!!

訪問プラン

あつちのデジタル機器トラブルを解決!
最大半年保証
上限10万円の
パソコン保証サービス

デジタル機器の修理・サポート
365日 使い放題のサポートサービス

セキュリティ対策ソフト
5台まで導入可能

スマホ・ゲーム機修理
30%OFF

ネット詐欺被害サポート
最大5万円/回まで
ネット詐欺被害を補償

ネット詐欺被害サポート
最大5万円/回まで
ネット詐欺被害を補償

ネット詐欺被害サポート
最大5万円/回まで
ネット詐欺被害を補償

日本PCサービス株式会社【証券コード：6025】 スマホ、PCで困ったら、デジタルの総合病院。ONE-STOP DIGITALHOSPITAL

代表者：代表取締役社長 家喜 信行 設立：2001年9月 所在地：大阪府吹田市広芝町9-33

事業内容：IT機器の修理・設定・トラブル解決・定額会員サービス

日本PCサービス：<https://www.j-pcs.jp/> PC ホスピタル：<https://www.4900.co.jp> スマホホスピタル：<https://smahospital.jp/>

リリースに関するお問合せ 日本PCサービス株式会社 PR担当：広報・ブランディング推進室 TEL: 06-6734-4985 Mail: prir@pc-service.jp