

■ インターネットに関する最近の相談事例

インターネットによる情報提供サービスの相談件数は、大分県でも6年連続して第1位になっており、今年も多くの相談が寄せられています。

そこで、最近アイネスに相談のあったインターネットに関係する事例について、注意点をまとめました。

SMSメールによるアダルトサイトのワンクリック請求

アダルトサイトを閲覧したら、突然に高額料金を請求される「ワンクリック請求」。この料金請求を無視していたら、電話番号宛てに送信されるSMSメールでも請求が届いたことから、個人情報が知られており心配だとの相談が複数件寄せられています。

通常、アダルトサイトにアクセスし、年齢確認画面をクリックしても、IPアドレスが業者に知られるだけで、電話番号や住所などの個人情報まで相手には分かりません。

一方、これらの事例では、次のようなことから電話番号が漏れたと考えられ、注意が必要です。

- ◆ スマートフォンに、アダルト動画を見るための無料アプリをインストールしたことから、インストール中に個人情報等を抜き取られた。
- ◆ 携帯電話で、アダルト画面を見る際に電話番号などの個人情報を聞かれたので入力したり、退会手続きをしようとした際に個人情報を入力した。

【アドバイス】

- スマートフォン等にアプリをインストールする際は、アダルト動画に限らず、そのアプリがスマホのどの情報にアクセスするかを示す「アクセス許可」画面をよく確認することが大切です。不必要と思われる情報にアクセス許可を求めてくる場合は、許可をしないでアプリを削除しましょう。また、**携帯電話等で個人情報を聞かれた際は注意**が必要です。
- ワンクリック請求は、わかりやすい有料表示がなければ支払う必要はないと考えられます。「あわてて支払わない」、「業者に連絡しない」などで、被害を防げます。
- **業者に連絡してはいけません**。問題が解決するどころか、会話中に勤務先等の個人情報等を業者に知られるおそれがあります。困ったときは、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。
- 請求画面が貼り付いて消えない時は、「**ネットあんしんセンター**」にご相談ください。
<http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/anshin>

インターネット光回線の勧誘トラブル

インターネット光回線の契約に関する相談も多く寄せられています。

“安くなると言われたのに、安くならなかった”、“固定電話がなくなると言われた”、

“曖昧な返事をしたら工事日の連絡があった”、“勧誘がしつこい”など内容は様々です。

これらの勧誘は、サービスを提供する事業者（電気通信事業者）ではなく、代理店が行っていることが多く、販売促進のため関連した様々なサービス・商品を勧めてトラブルになった事例も寄せられています。

〈事例1〉 大手電話会社を名乗る業者から光回線にしないかと電話があり、曖昧な返事をしたら、数日後に工事日の連絡があった。解約したい。

〈事例2〉 65歳以上の方は電話工事をするようになったと電話があり、光回線を契約した。

〈事例3〉 電話勧誘で光回線の契約をしたら、プロバイダも契約したことにになっていた。

【アドバイス】

- この契約は、クーリング・オフができません。勧誘されてもすぐに事業者に戻事をせず、契約内容等をきちんと確認することが大切です。必要がなければ、きっぱり断りましょう。
- 価格だけでなく、自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討しましょう。
- 割引やキャッシュバック等の目先の利益にとらわれず、今後継続的に支払う料金についても十分に検討することが大切です。
- お困りの際は、お早めに、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。

遠隔操作によるプロバイダ契約トラブル

電話で、インターネットに接続するためのプロバイダ契約の変更を持ち掛け、遠隔操作により設定変更をするものです。安くなるはずの料金が実際にはそうでなかったり、頼んでいないオプションサービスが契約になっていたなどでトラブルになっています。

〈事例1〉 毎月のネット回線料金が格安になると電話で勧誘され、承諾した。その後、業者の電話による指示に従い、パソコンでプロバイダのホームページ画面を開くと、遠隔操作でプロバイダの変更が行われた。変更後に料金を確認すると、新しい契約先のほうが高額になることが分かった。解約を申し出たところ、違約金が必要と言われた。

〈事例2〉 勧誘電話をかけてきた事業者に遠隔操作でプロバイダの設定をしてもらったが、頼んでいないオプションサービスも契約になっていた。

【アドバイス】

- 必要がなければ、きっぱり断ってください。
- 「今より安くなる」などと勧誘されても、契約前に契約内容に関する書面を求め、はっきり理解できなければ、承諾しないでください。
- プロバイダ等の契約は、法律上のクーリング・オフ制度はありません。困ったときは、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。

スマートフォンの“フリマアプリ”でトラブル

フリマアプリとは、スマートフォンやタブレット上で、実際の「フリーマーケット」のように商品の出品、購入ができるアプリケーションです。

手軽に利用できるため、若い世代を中心に使われており、トラブルが増加しています。

〈事例1〉中学生の娘がスマートフォンでフリマアプリをダウンロードし、500点以上の商品を購入した。購入代金の約300万円は、親のクレジットカード番号を入力して支払われていた。

〈事例2〉フリマアプリで「新品。未使用」と表示されていた洋服を、定価の半額で購入したが、届いた商品は破れもあり、どう見ても中古品だった。

〈事例3〉フリマアプリでハンドバックを購入したら、バックのポケットに虫の死骸が入っていた。返品したい。

【アドバイス】

- 簡単に商品購入ができることから、想像以上に高額な買い物になってしまうケースもあります。日ごろからスマートフォンの利用ルールについて親子で決めておくことが大切です。
- フリマアプリでは、代金のやり取りは運営会社を通して行われることが多いようですが、トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ、解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金等が困難になる場合もあります。
- フリマアプリをダウンロードする際は、規約等をよく読み、理解したうえで慎重に利用しましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 [消費者ホットライン：0570-064-370](tel:0570064370) 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日を除く）9：00～17：30
- ・ 相談電話：[097-534-0999](tel:0975340999)

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜を除く）13：00～16：00
- ・ 相談電話：[097-534-0999](tel:0975340999)

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

☆ **Facebookで暮らしに役立つ最新情報を発信しています！**

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）
〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）
TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684
ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>
E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====