

慌てず、冷静に対応しましょう！

ワンクリック請求の被害を未然に防ぐ方法

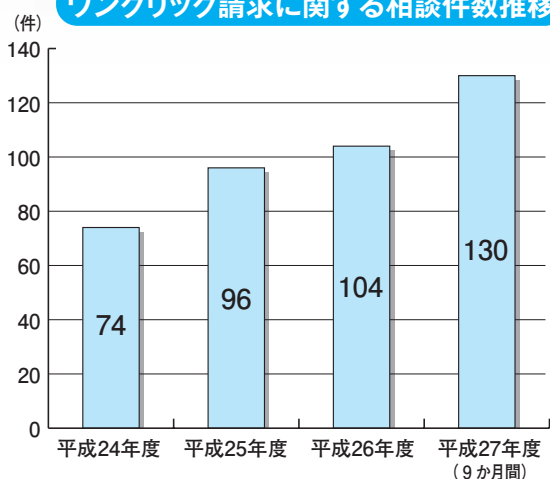
多くの人がパソコンやスマートフォン、タブレット端末などを使ってインターネットを利用しています。インターネットは便利な反面、トラブルも多く、富士市消費生活センターにも多くの相談が寄せられています。

今回は、寄せられた相談の中で特に多い、「ワンクリック請求」とその他の情報通信に関する相談について紹介します。

事例と対応方法

ワンクリック請求は、その意味と対応方法を知っていれば、不安になることもなく、簡単に被害を防ぐことができます。

ワンクリック請求に関する相談件数推移



相談事例

パソコンで無料のウェブサイトを閲覧していた。動画を再生しようとして再生ボタンをクリックしたら「18歳以上ですか」と聞かれたので、「はい」とクリックしたところ、いきなり「有料会員登録」の画面が表示された。

気が動転し、すぐに登録を取り消したいと思い、記載されていた連絡先に電話をかけてしまった。電話に出た事業者は、規約が書いてあったはずだと言い、15万円を請求してきた。また、その電話で個人情報も教えてしまった。怖くなり、事業者の言うとおりに、コンビニエンスストアで大手通販会社のプリペイドカードを購入し、そのカードの番号を伝えるよう指示されたので教えてしまった。

※あらかじめ購入したカードの裏面に記載された文字列を入力することで、額面分の金額が利用できるカード。

【解説】

●消費者に契約意思がなく、単にURLや画面をクリックしただけでは、契約は成立しません。

インターネット上などの画面を介して行われる消費者と事業者との契約については、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」により定められています。申込内容を確認・訂正できる画面を設置していないウェブサイトで、消費者がうっかり間違ってしまった申し込み

は、無効になります。

事例のようなワンクリック請求の場合、申込内容を確認・訂正できる画面がなく、年齢確認をクリックしただけなので契約は成立していません。相手が一方的に金銭などを請求してきても、払う必要はありません。

【対応方法】

ポイント1

●こちらから連絡をとらない
事業者に連絡をとることは、個人情報を伝えてしまうことにつながるため、やめましょう。事業者に電話をかけてしまい、氏名、住所、勤務先などの個人情報も伝えてしまうと、自宅や職場でもしつこく嫌がらせを受けることにつながります。事業者からの請求がしつこい場合には、メールアドレスや電話番号を変えるなどの対応策を考えましょう。

ポイント2

●有料の被害救済窓口にご注意

ワンクリック請求は無視しましょう。不安になった人が、インターネットで被害救済窓口を検索し、有料の窓口に依頼して、数万円の高額な手数料が発生したという相談も寄せられています。まずは、消費生活センターに相談し、慌てず、冷静に対応しましょう。

ポイント3

●パソコンやスマートフォンの画面に張りついた請求画面の削除

パソコンやスマートフォン画面を閉じても繰り返し表示される請求画面の削除方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）ウェブサイトにて無料の削除方法が掲載されていますので参考にしてください。

④ <http://www.ipa.go.jp>

※「ワンクリック請求」とサイト内検索してください。

ポイント4

●「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺！

詐欺業者が、コンビニエンスストアで大手通販会社のプリペイドカードを購入させ、そのカードの番号を伝えるよう指示してくる例が多くなっています。カードに記載された番号を相手に伝えることは、購入した価値（金額）を相手に全て渡したことに同じです。後から架空請求によりだまされたことに気づいても、一度相手に渡した価値（金額）を取り戻すことは非常に困難です。「プリペイドカードを買ってきて、その番号を教えてください」と言われたら、カードを買う前に消費生活センターへ相談してください。

その他の相談事例

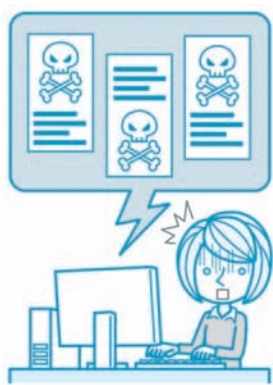
事例1 架空請求メール

料金が未納であるという内容のメールがスマートフォンに届いた。以前利用したサービスの関係かと心配になり、確認の電話をかけた。相手業者は、商品名を言わずに、乱暴な言い方で「滞納があるから払わないと裁判所に訴える」と言い、高額な料金を請求してきた。



【対応方法】

この事例は、メールなどで不安をあおる請求通知を無差別に送りつけ、料金をだまし取る手口です。請求の内容に身に覚えがなければ、相手業者に連絡をとらず、無視してください。



事例2 光回線

「電話回線の会社をかえると電話代が安くなる」といった電話営業を受け、申し込んだ。しかし、インターネットを利用しないのに、光回線を利用した電話契約をさせられていて、以前より1000円以上請求金額が上がってしまった。契約を解除したい。

【対応方法】

昨年2月から、電気通信事業者が、独自の光回線サービスの勧誘を行うようになりました。インターネットに関する契約は、複数の契約が存在していてわかりにくいいため、契約に関するトラブルが多く寄せられています。消費者は、勧誘されても、契約内容を理解していない場合、その場で返事をせず、よく理解した上で契約しましょう。

また、電気通信事業法等が改正され、契約締結書面受領後などから8日間は、消費者が電気通信事業者の合意なく契約解除できる「初期契約解除制度」の導入をはじめ、いくつかの利用者保護制度が、この5月までに始まる予定です。



一人で悩まず、富士市消費生活センターに相談を

富士市消費生活センターでは、消費生活に関する困りごとや、契約・解約に関することなど、消費者からの苦情相談を、専門の相談員が受け付けています。

また、悪質商法からの被害を未然に防ぐため、要望に応じて、お住まいの地域や企業・学校などに出向いて、出前講座を行っています。団体を対象に無料で行っていますので、ぜひご利用ください。

とき／月～金曜日 9～12時、13～16時（祝日は除く）

ところ／富士市消費生活センター（市役所3階北側）

相談方法／直接または電話で富士市消費生活センターへ

☎(55)2756 ④(53)28600

問い合わせ 市民安全課

☎(55)2750

FAX(51)0367