

# インターネットに関する消費者トラブル

## アダルトサイト請求トラブル



アダルトサイトにアクセスしたところ突然「登録完了」となり、料金を請求されるという相談が後を絶ちません。広告を間違っただけでタップしてしまったり、他のサイトから誘導されたりしてアダルトサイトにつながるケースもあります。



### アドバイス

- ①決して業者には連絡しないで下さい。更なるトラブルに巻き込まれる可能性もあります。
- ②慌ててお金を支払わないで下さい。一度支払ったお金を取り戻すことは困難です。
- ③解決をうたう業者による二次被害も確認されています。消費生活相談窓口など信用できる機関に相談しましょう。

## 遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル



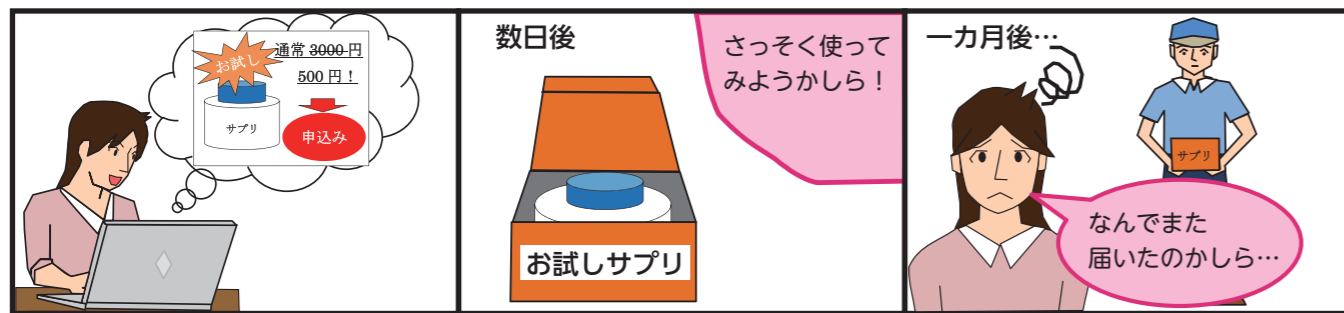
遠隔操作によるインターネットプロバイダの変更トラブルが増加しています。大手電話会社やその代理店を名乗り、契約中の事業者とのサービス変更手続きと誤解させるケースもあるので注意が必要です。



### アドバイス

- ①勧誘がしつこい場合でも、不要であれば、毅然とした態度で接し、電話を切りましょう。
- ②オプション利用料など基本料金以外にも料金を請求されることがあります。事前に契約内容を細かく確認しましょう。
- ③遠隔操作を許可すると、パソコンの中の情報が外部に漏れるなどの危険性もあります。安易に遠隔操作を許可しないようにしましょう。

## 通信販売の定期購入トラブル



SNSやホームページの広告を見て、健康食品やサプリメントを「お試し」や「トライアル」価格など、通常より安い価格で購入したが、定期購入契約が条件になっていたことに気付かなかったという相談が寄せられています。

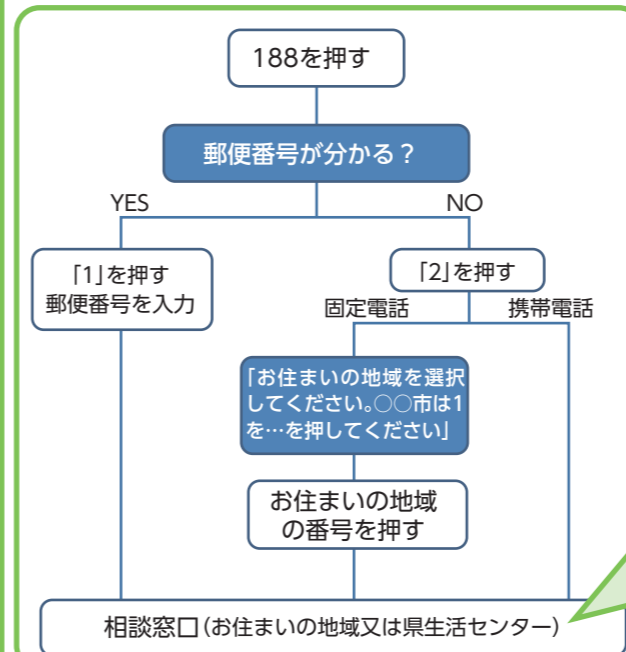


### アドバイス

- ①通販事業者のサイトに連絡先や所在地の表示があるか確認しましょう。こうした表示がない場合、契約は慎重に判断して下さい。
- ②定期購入が条件となることがあります。注文前に契約内容をよく確認しましょう。
- ③通信販売の場合、原則、返品特約に従うことになります。注文前に解約条件や返品特約をよく確認しましょう。

## トラブルに巻き込まれたときは？

一人で悩まずに、最寄りの消費生活相談窓口にご相談下さい。相談窓口へは消費者ホットライン全国共通の電話番号「188」から繋がります。「イヤヤ(188)泣き寝入り」と覚えて下さい。



### 【消費生活センターはこんなところ】

- ①できる限り、自分で解決できる方法などをアドバイスします。
- ②必要に応じて事業者との間に入りあっせんを行います。
- ③お問い合わせ内容に応じて情報提供を行います。  
※個別事業者の信用性等はお答えできません。

### 【相談前に準備しておくといもの】

- 契約に関する書類 (例：契約書、請求書、領収書)
- 勧誘等に使われたもの (例：郵便物、チラシ、メール)

消費者ホットライン188 (イヤヤ(188)泣き寝入り)

