

ネットトラブルにご用心

興味本位でアクセスしたらー有料サイトからの請求

拓磨 どうしよう! 無料サイトにアクセスしたら、突然有料サイトに登録されちゃったよ。

舞 登録料3万円払えって書いてあるよ。どうする?

再現劇場



占いやゲーム、アニメなど無料サイトにアクセスしたり、迷惑メールに記載されているリンク(URL)をクリックしたとたん、突然アダルトサイトや出会い系サイトにつながり、高額な請求を受けることがあります。有料サイトであることを明示して利用するかどうかの確認をする手続きを取っていない場合は、支払う必要はありません。あわてて連絡をとってあなたの連絡先など個人情報を伝えると、しつこく請求されることになりかねません。無視をしても請求が続いたり、不安なときは消費生活センターに相談しましょう。

拓磨 「無料」のオンラインゲームを教えてもらったんだ。面白いから、舞もやったら?

舞 オンラインゲームって通信費がかかるし、アイテムが有料だったりするんだよ。

再現劇場



「無料」とうたっているオンラインゲームでも、アバター(ゲーム上の自分のキャラクター)の使うアイテムが有料である場合が多く、また利用には通信費がかかります。利用規約をよく読んで、どのような場合に料金が発生するかを確認しましょう。アクセスしたとたん、利用料金を請求する悪質なサイトにつながることもあります。すぐに料金を支払ったり、業者に連絡せず、しつこく請求されるときは消費生活センターに相談しましょう。また、ゲームサイトで知り合った人から、友達になろうなどと言われても、名前や住所などの個人情報を教えてはいけません。トラブルに巻き込まれることになります。

消費生活センターにて

迷惑メール対策と不当請求・架空請求

Question 1 なぜ迷惑メールが届くんですか？

拓磨 アドレスを教えていないのに、どうして迷惑メールが届くんですか。

相談員 迷惑メールが届く理由としては、

- 1 業者がパソコンを使っていろいろなメールアドレスを作って送信し、届いたアドレスをリスト化している。
- 2 ホームページや掲示板で公開したメールアドレスを収集している。
- 3 過去に懸賞やアンケートなどのサイトに登録したアドレスが流出して、不正に利用されている。

といったことが考えられます。



Question 2 迷惑メールを防ぐにはどうしたらいいのでしょうか？

舞 迷惑メールが届かないようにするにはどうしたらいいですか。

相談員 迷惑メールを受け取らないためには、

- 1 メールアドレスを不用意にホームページやブログ、掲示板に公開しない。
- 2 推測されにくいように、メールアドレスは数字や記号を使った複雑で長いものに変更する。
- 3 迷惑メールが届かないように、メールソフトのフィルタリング機能を利用する。

迷惑メールを受け取ってしまったときは、開封せずに削除しましょう。開封するだけで感染してしまうウイルスもあります。あなたが迷惑メールを発信してしまうことにならないように、ウイルス感染には気をつけてくださいね。

Question 3 不審な請求は無視してもいいんですか？

拓磨 利用した覚えのない代金を請求するメールが届いたときは、どうしたらいいですか。

相談員 無料と言って高額な料金を請求する「不当請求」や、利用していない料金を請求する「架空請求」の場合、利用していなければ支払う必要はありません。一番の対処方法は無視することです。請求内容を確認しようと思って連絡をすると、電話番号や氏名などの個人情報を提供してしまうことになります。

拓磨 でも、アクセスをしてしまったのに無視するのも不安ですが。

相談員 利用した覚えがあっても、有料とわかる表示がなかったり、登録前に契約内容の確認や訂正ができる画面を事業者が設定していなかったときは、契約の無効を主張することもできます。まずは消費生活センターに相談しましょう。万が一、脅迫的な請求やしつこい取り立てをされたら、最寄りの警察に連絡してください。請求の記録やハガキは証拠として残しておきましょう。

購入した商品が届かない！—オンラインショッピング

拓磨 ネットのショップで注文したスニーカーが期日になっても届かないんだけど。

舞 業者の連絡先はわかってる？連絡がつかなくなってたら大変だよ。

再現劇場



オンラインショッピングを利用するときは、信頼がおける店かどうか、会社の情報や評判、支払方法、商品の送付方法・日時、返品条件などをチェックしましょう。オンラインマーク(業界団体が事業者の実在を確認し、ホームページの表記が通信販売の法令等を守っているかを確認して使用を許可したマークで、日本通信販売協会が運用)がついていることも一つの目安です。前払いしか受け付けていない場合は要注意です。
 注文したときは内容や番号を印刷して保管し、商品が届いたら傷や汚れがないか確認しましょう。



落札した商品に傷がついていた！—ネットオークション

姉 もう!せっかくかわいいワンピースを落札したのに、背中に大きなシミがついているなんて!

舞 返品すればいいじゃん。

姉 そういうわけにはいかないのよ!

再現劇場



ネットオークションは利用者同士でのトラブル解決を原則としています。オークションサイトの書き込み欄などで相手の評価を確認し、信用できるかどうかを見極めることが大切です。商品の状態は、納得いくまで確認し、そのやりとりを証拠として残しておきましょう。連絡先に氏名、住所、電話番号が記載されているかも確認しておくことが大切です。代金の前払いは避けましょう。手数料が必要になりますが、商品の受け渡しと代金の支払を仲介する「エスクローサービス」を利用する方法もあります。出品者から届いたメールや落札時のパソコンの画面表示、料金を払った場合の領収書はすべて保管しておきましょう。

消費生活センターにて

通信販売・オンラインショッピング

Question 1

通信販売はクーリング・オフができませんと聞きましたが・・・

舞 オンラインショッピングってクーリング・オフできないんですか。

相談員 インターネットを利用したオンラインショッピングは、通信販売にあたります。通信販売にはクーリング・オフ制度がないので、いったん契約すると、無条件での解約はできません。

拓磨 でも、返品したり、返金してほしいこともあるじゃないですか。

相談員 通信販売の場合、返品可否や返品の場合の条件などについて広告に表示することが義務づけられているので、申し込む前に確認しておきましょう。返品に関する表示が広告になれば、商品が到着した日から8日間は返品が可能です。返品にかかる費用は消費者の負担になります。

「返品・交換不可」と表示があっても、商品が破損していたり、不具合があるときは、正常品と交換できるので、商品到着後、できるだけ早くに事業者に出してくださいね。

Question 2

ネットオークションでノークレーム・ノーリターンと書いてありましたが・・・

舞 「ノークレーム・ノーリターン」ってどういう意味ですか。

相談員 「苦情なし・返品なし」という意味で、損害賠償や返品・返金の請求を受けつけないということなので、出品者は商品に欠陥があっても原則責任を負いません。ただし、出品物にシミや傷があることや、数量が不足していることを知っていたのに告げなかったり、説明が不十分だったために取引の重要な事項について勘違い（錯誤）があった場合は、キャンセルや損害賠償を請求できる可能性があります。出品者が事業者で落札者が消費者の場合は、「消費者契約法」で消費者が保護されますので、一切責任を負わないとする約束は無効です。



豆知識

電子消費者契約法

パソコンや携帯電話を使ったインターネット上の契約（電子契約）について定めたもので、消費者を間違いや操作ミスによる契約から守るための法律。事業者は、消費者に対して申込内容を確認する画面を用意する必要があり、設けていない場合、消費者は申込の無効を主張できます。

SSL (Secure Socket Layer)

インターネット上で情報を暗号化して送受信する方法。個人情報、クレジットカード番号を送るときは、画面がSSLのように暗号化通信に対応しているか確認しましょう。ブラウザのアドレス欄は「https」と表示され、画面下のステイタスバーあるいはアドレスバーに「錠」のマークが表示され、証明書の表示がされます。