消費者啓発参考情報「くらしの１１０番」トラブル情報

ワンクリック請求解決のための契約にも注意！

【事例１】
　スマートフォンで無料アダルトサイトにアクセスしたら、登録となり料金請求画面が出た。請求金額が３０万円だったのでサイト業者に電話したところ、払ってもらうと言われた。そこで、相談しようとインターネットで消費者センターを検索し、結果をよく見ずに電話をかけたところ、“相談無料”という広告を出していた探偵業者だった。その探偵業者に、解決できると言われて契約し、契約金129,600円を業者指定の口座に全額振り込んだ。しかし、誓約書を確認すると、調査しかできないことが分かった。調査だけで解決できるのか心配だ。

【事例２】
　スマートフォンで無料アダルトサイトの動画再生ボタンを押したところ、突然、画面に「利用料金未精算」「料金を支払わないと規約に基づき処理する」との表示が現れた。そこで、インターネットで検索したスマートフォンのトラブル無料相談のフリーダイヤルに電話したところ、相手先は探偵業者で、利用料金未精算を取り消すには６万円程度かかると言われた。いったん電話を切り、まだ契約はしていない。

　最近、「アダルトサイトの利用料金請求トラブル」を解決しようと、インターネットで相談窓口を検索し相談したところ、相手が探偵業者等であり、契約金を支払っても解決できるか不安である､というような相談が多く寄せられています｡適切に対応するためには、次の点に注意してください。

【消費者へのアドバイス】

① ワンクリック請求は無視しましょう。アダルトサイトに有料の表示がなければ、ワンクリック請求だと考えられます。
② 探偵業者には解約交渉や返金請求の権限がありません。被害者を代理して事業者と交渉する権限のない者に依頼しても根本的な解決にはなりません。契約内容をよく確認しましょう。
③ 探偵業者等との契約を解約しようとしても、解約料等がかかり、支払金額のうち返金されるのは一部であるというケースが多くみられます。
④ 困ったときは、すぐにお住まいの公的な消費生活相談窓口に相談しましょう。
　消費者ホットライン１８８（いやや）で、お近くの公的な相談窓口につながります。