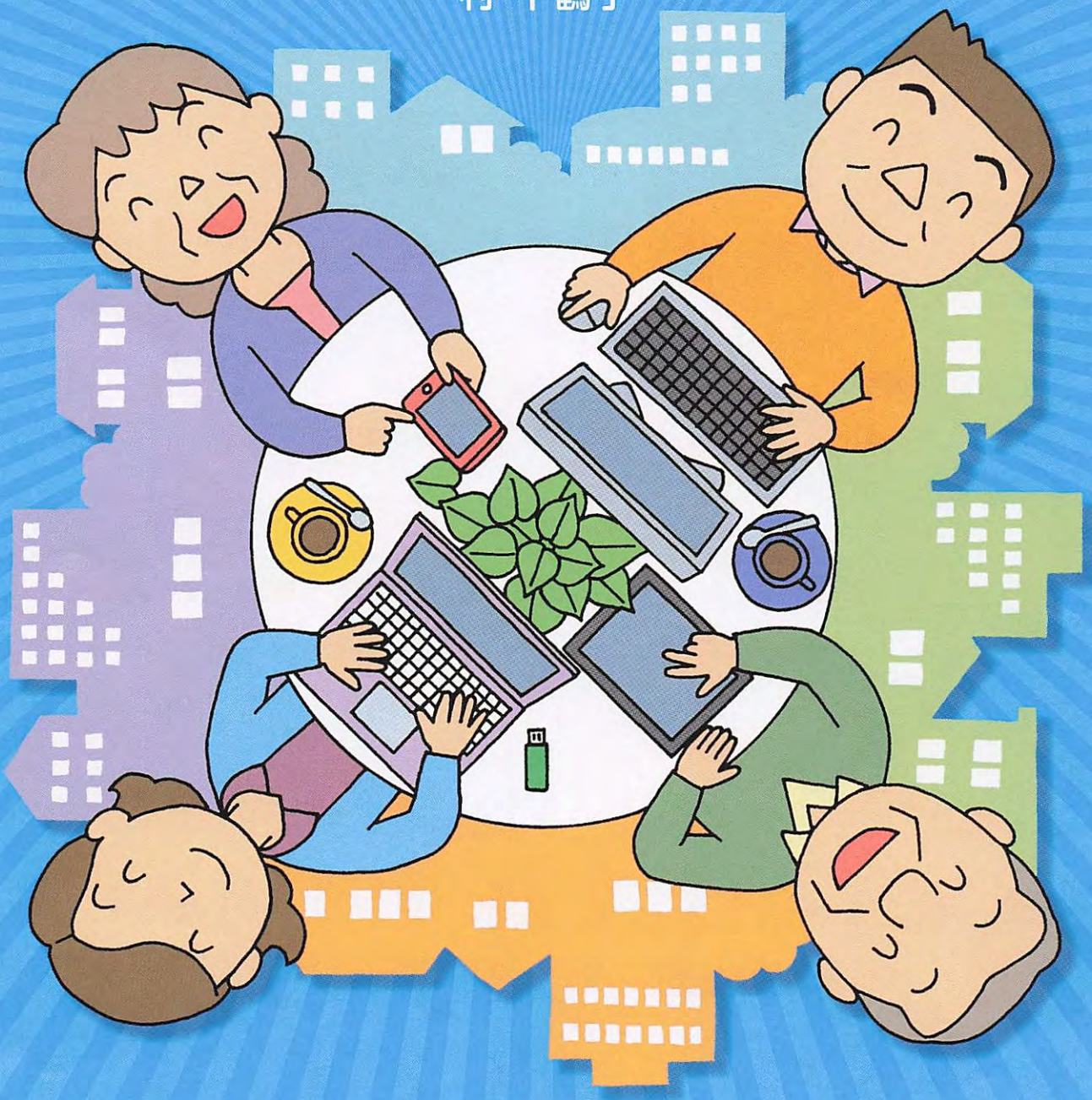
シニアのための インターネット トラブル対策ガイド

監修
東京経済大学教授・弁護士
村 千鶴子



ご注意ください！ ネットの架空請求

身に覚えのない請求をされる「架空請求」。この被害にあうシニアが増加しています。その多くはアダルトサイトの使用料をかたる請求で、被害者は「恥ずかしい、早く解決しなければ」という気持ちで要求された通りにお金を振り込んでしまうケースがほとんどです。

トラブル事例 1

クリックしたら突然、お金を要求する画面に！

ウェブサイトを閲覧中に広告をクリックすると、急にアダルトサイトの画面になり「入会ありがとうございます！ 会費○○円をお支払いください」という文字が出てきた。「あなたの端末の個体認識番号を取得している」や「今すぐに振り込まないと、法的手続きに出る」といった文言が記載されていて、とても不安。

こんな事例にもご注意ください！

アダルトサイトの入会金を請求する画面が開き、消せなくなってしまうウイルスもあります。あわてず冷静に、すぐ消費生活センターに相談しましょう。

対策のポイント

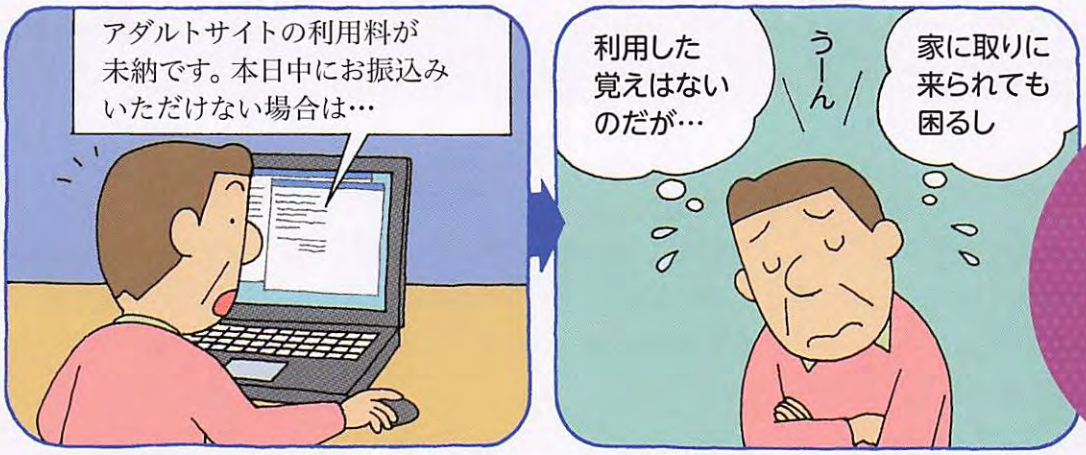
怪しいサイトなどを、うかつにクリックしない

これは、「ワンクリック詐欺（さぎ）」と呼ばれる典型的な悪質商法です。あなたがお金を支払う必要はありませんので、無視しましょう。「個体認識番号」などといってあなたの個人情報を握っているように見せかけるのも詐欺の手口。うっかり連絡してしまうと、相手にこちらの連絡先を知られてしまい、あとからしつこく電話がかかってくるので、絶対こちらから連絡をしてはいけません。

トラブル事例 2

身に覚えのない請求が届いた!

アダルトサイトの利用料の支払いを求める請求がメールで届いた。即日入金しないと債権会社の人が自宅や勤め先に回収に来ると書いてある。利用した覚えはないが、家族には迷惑をかけたくないので支払うべきか迷っている。



知っておきたい大切なこと

コンビニなどで購入し、ネットでその金額を使える「プリペイドカード」の詐欺もあります。カードの番号を伝えるのは、現金を渡すのと同じことです。注意しましょう。

対策のポイント

利用していなければ、支払わずに無視!

メールでも郵便でも、身に覚えのない請求はすべて無視しましょう。請求書に記載された電話番号に電話をかけたり、メールのリンクを開いたりしてはいけません。お金を支払う必要があるのかどうかわからない、不安な場合は消費生活センターにご相談ください。

トラブル事例 3

トラブル解決を依頼した探偵も悪質業者だった!

利用していないアダルトサイトからの利用料請求があり、あまりにしつこいので不安になった。「請求トラブルの調査・解決専門」をうたう探偵業者をネット検索で探し、調査料を数万円支払ったが、その後探偵業者とはまったく連絡がつかなくなった。

こんな事例にもご注意ください!

「過去にだまされた被害を取り戻すことができる」と消費者に言い寄って「手数料」などの名目で改めてお金をだまし取る詐欺も報告されています。

対策のポイント

トラブルの解決は、まず消費生活センターへ

架空請求などの被害にあった消費者の「困ったな、人には相談できない、恥ずかしい」という気持ちにつけ込む悪質商法が横行しています。トラブルに巻き込まれたと思ったら、まずは消費生活センターなど公的な相談窓口に相談しましょう。

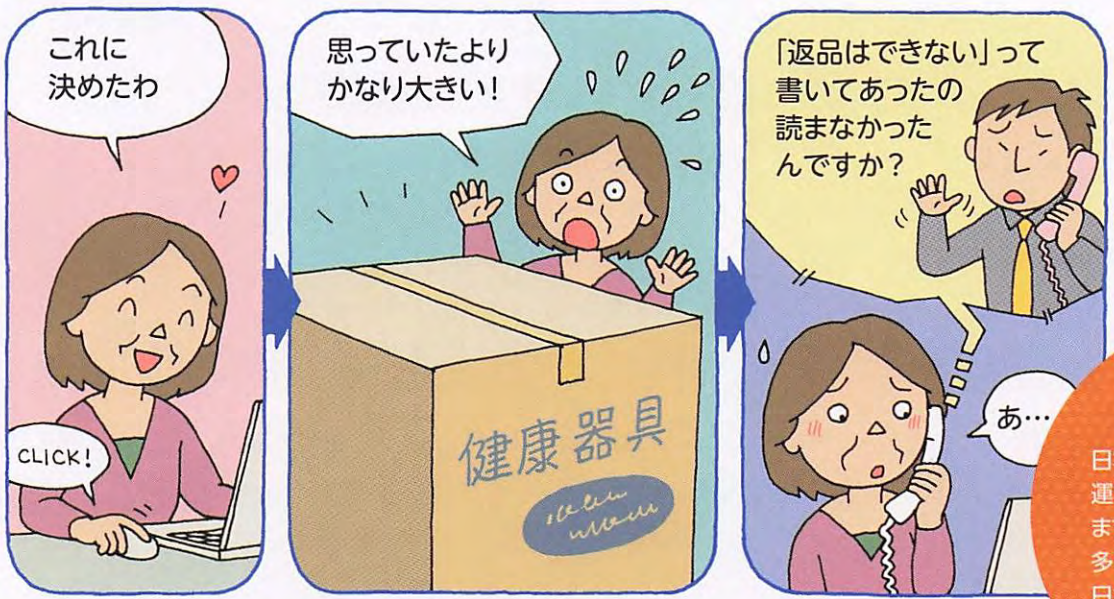
インターネットでの買い物はとくに慎重に

商品を手に取ったり実際に見たりすることができないインターネット通販ではトラブルがよく起こります。必ず返品条件が記載されているサイトを選んで使うようにして、消費者が購入・利用前に条件をしっかりと確認することが一番のトラブル予防につながります。

トラブル事例 1

商品が返品できない!

ネット通販で健康器具を注文した。商品が自宅に届いてみると、インターネットの画面で見たイメージよりもサイズが大きく、部屋には設置できないことがわかった。返品を申し出るために、すぐに電話をしたが「一度開封したものは返品を受け付けていない」と断られてしまった。



知っておきたい大切なこと

日本語のサイトでも、海外で運営されている場合があります。海外通販はトラブルが多いので、会社案内がない、日本語が不自然など不審なサイトの利用は避けましょう。

対策のポイント

注文前に契約内容・返品特約を確認する

ネット通販は実物の商品を手に取って試すことができないので、イメージと違ったり、自分には合わなかったりといった問題がよく起こります。とくに送料や返品の条件については、購入を検討するたびに必ず確認するようにしましょう。中には、サイト自体がニセモノで、商品すら存在していないのに注文を受け付けてお金を振り込ませる悪質な手口も報告されているので注意しましょう。

インターネット通販の契約をする前のチェックポイント

- ☑ 本当に必要な商品ですか
- ☑ 極端に安い値段ではありませんか
- ☑ 返品特約を確認しましたか
- ☑ 販売事業者の所在地・連絡先などは確認できましたか
- ☑ 複数の支払い方法が選べますか
  (先払いはできるだけ避け、後払いを選びましょう)

トラブル事例 2

「お試し」のつもりが定期購入になっていた!

ネットで「ダイエット効果や美容効果がある」「初回お試し価格無料!」といった広告を見て、健康食品を注文した。1回限りの購入だと思ったが、よく見ると1年間の定期購入になっていて、解約しようにも返品不可と表示されていた。

こんな事例にもご注意ください!

購入時にオプションが無料で付けられて、契約後の一定期間以内に自分で解約手続きをしないと、翌月からは自動的に有料の契約になるということもあります。

対策のポイント

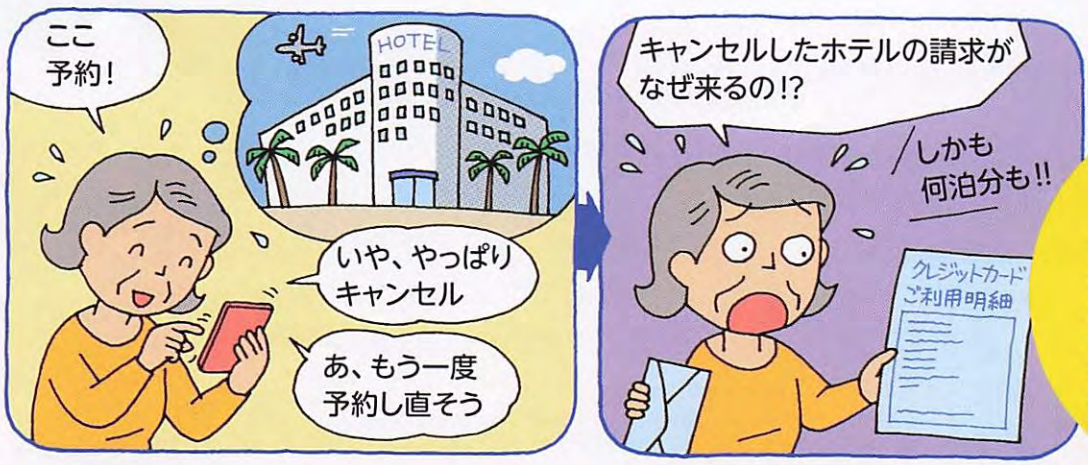
広告や注文画面を隅々まで確認する

お試し価格など格安を強調する広告には、初回だけ格安で「2回目からは定価」「○か月以上の定期購入」などの条件が設けられている場合があります。小さな文字で記載されていたり、注文画面とは別のページに表示されていることもあるので要注意です。

トラブル事例 3

海外旅行の予約手配で請求トラブルに!

海外旅行を計画しているとき、インターネットでクレジットカードを使って海外ホテルの予約とキャンセルを数回重ねた。帰国後、クレジットカードの利用明細が届くと、キャンセルしたはずのホテルの宿泊料金が数回分重複して請求されていた。



こんな事例にもご注意ください!

海外の旅行先でクレジットカードを使った決済が間違えて2回分引き落とされていたというケースもあります。利用明細をしっかりと確認するようにしましょう。

対策のポイント

キャンセル料の発生や解約条件を確認する

ネットで予約を確定する前に、契約を解約するための条件や、キャンセル料が発生するタイミング、トラブルがあったときの問い合わせ先を確認しておきましょう。トラブルに巻き込まれてしまったときは、消費生活センターにご相談ください。

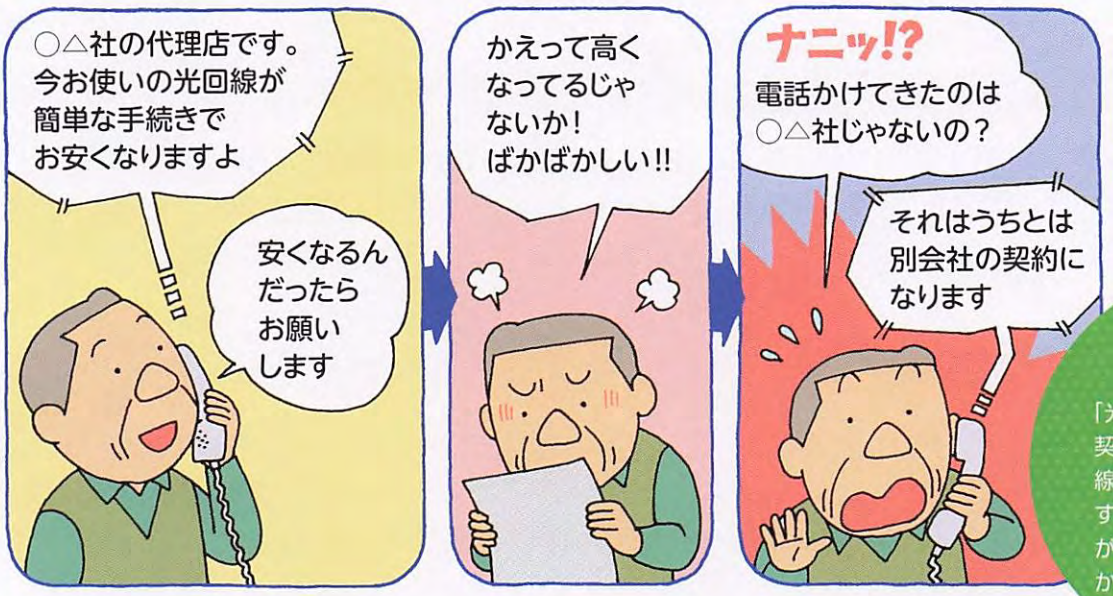
ネット回線などの契約トラブルが急増中!

インターネットや携帯電話の契約は若い人でも分かりにくいほど複雑で、消費者が内容をしっかりと把握していない状態で契約をしてしまい、あとからトラブルになるケースが急増しています。毎月の請求額がいくらになるのか、その内訳はどうなっているのかなど、細かく確認することが大切です。

トラブル事例 1

「安くなる」はずが逆に高額になった!

大手電話会社の代理店を名乗る人から電話があって「今使っているプランより安くて便利な光回線の新プランがある」と勧誘された。複雑な説明だったが、とにかく安くなるというので契約を承諾した。ところが後日届いた請求書はこれまでよりも高額になっていた。驚いて大手電話会社に問い合わせてみると、この光回線は別会社との契約になっていると言われた。



知っておきたい大切なこと

「光回線」はNTTとの直接契約だけでなく、NTTの回線を借りた別の業者と契約する場合もあります。自分がどの会社と契約を結ぶのか、よく確認しましょう。

対策のポイント

契約前に条件や内容をしっかりと確認する

インターネット回線自体が低価格でも、不要なオプションなどが自動的に付加されて、請求額が高くなることがあります。それまで使っていたプロバイダーの解約料が発生したり、光回線のために有料の工事が必要になるなど、想定外の費用が発生することが多いので、ただ「安くなる」という言葉につられて契約するのは危険です。まずは現在の契約内容を確認し、新たな契約先となる事業者やサービス名、契約内容を比べた上で検討しましょう。

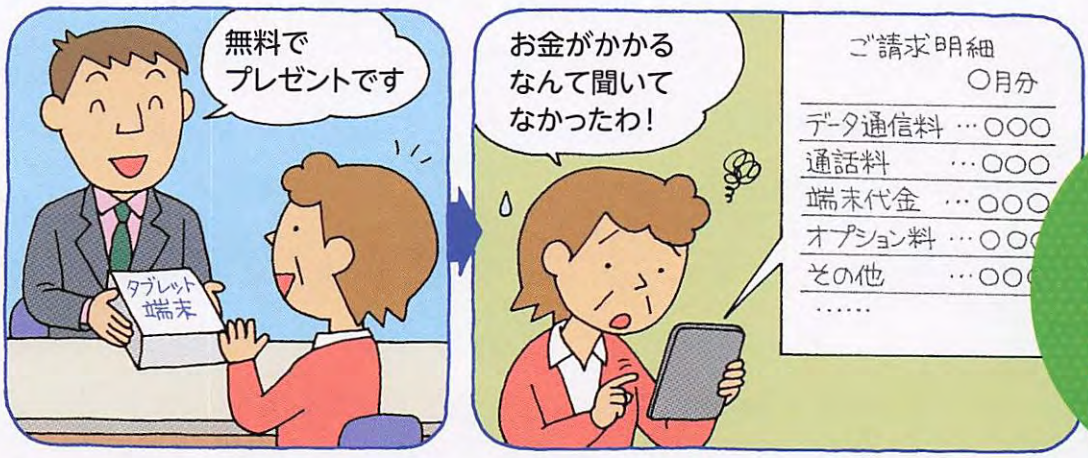
電気通信サービスの契約をする前のチェックポイント

- ☑ 契約する会社はどこか、サービス料金、解約条件、オプションの有無、月ごとの総請求額などを細かくチェックしましたか
- ☑ わからない点はすべて事業者などに確認しましたか
- ☑ その場では即決せず、誰かに相談してから決めましたか

トラブル事例 2

無料で渡されたタブレットの請求が届いた!

インターネットの契約時に「今キャンペーンで、契約者には無料でプレゼントしている」と言われてタブレット端末を受け取った。1か月目は請求されなかった使用料が、2か月目から請求されるようになった。



知っておきたい大切なこと

携帯電話やタブレットの月額料金は通話料、データ通信料、端末本体の費用、オプションなどの合算です。複雑なので、契約前に内訳と総費用をよく確認してください。

対策のポイント

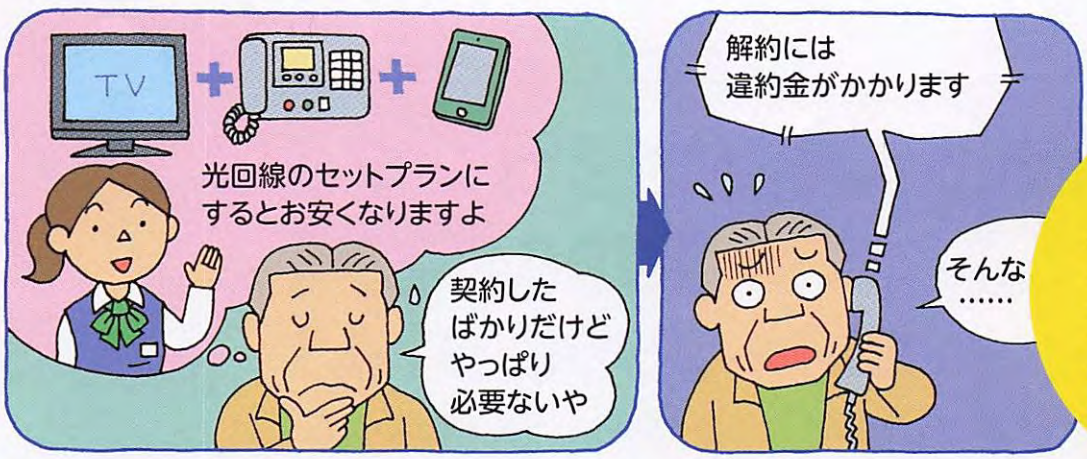
キャンペーンや割引の適用期間を確認する

タブレットなど端末本体の料金がタダでも、データ通信料は別途で発生します。また、キャンペーンなど割引の内容や、その適用期間がいつまで続き、終了後は毎月いくら請求されるのかを見積もってから契約を検討しましょう。

トラブル事例 3

契約してしまったけど、やっぱり解約したい

スマートフォンの購入時に「固定電話やテレビを光回線にするセットプランだと安くなる」と言われて契約したが、不要だと気づいた。すぐに解約しようと問い合わせたところ、違約金を請求されてしまった。



こんな事例にもご注意ください!

新しくスマートフォンを購入したとき、説明なくオプションが付けられていて、説明されていたものよりずっと高い月額料金が請求されたという事例もあります。

対策のポイント

本当に必要かどうか慎重に検討する

説明を受けたその場では即決せず、改めて家族などと相談してから冷静に判断しましょう。契約の際には解約条件を詳細に確認することも大切です。場合によっては無償で解約できることもあるので、消費生活センターなど公的な相談窓口にお問い合わせください。

インターネットのトラブル回避5か条

1. 知らない差出人からのメールは開かずに削除する
2. 怪しいサイトに近づいたり、むやみに広告やURLをクリックしたりしないようにする
3. 身に覚えのない請求には応じない。おどし文句があっても、それは詐欺の手口なので無視する
4. インターネット通販を利用するときは、販売事業者の所在地や連絡先、返品特約についてしっかり確認する
5. 携帯電話やインターネットの契約は、契約の内容や解約条件、割引の適用期間や毎月請求される金額を確認する

消費者ホットライン

☎ **188**（イヤヤ!）

困ったとき、不安なときはすぐに連絡してください

一人で悩んだり、あきらめずに、消費者ホットラインにお電話ください。お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。受付時間は相談窓口によって異なります。

所沢市消費生活センター

（相談）☎04-2998-9204

（事務）☎04-2998-9143

相談受付時間：月～金（休日・年末年始除く）

午前10時～11時30分／午後1時～~~3~~4時~~30分~~

〒359-8501　所沢市並木一丁目1番地の1

R80 VEGETABLE OIL INK 環境に配慮し、古紙配合率80%以上・グリーン購入法総合評価値80以上の用紙及び植物油インキを使用しています

禁無断転載©東京法規出版
SY010960 R22