

消費生活

No. 130

令和元年9月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



◆インターネットに関する様々なトラブル

親子で学ぶ消費者移動教室を開催しました

令和元年7月25日(木)に、小学生を対象とした「親子で学ぶ消費者移動教室」を開催し、茨城県つくば市にある「筑波宇宙センター」と「地図と測量の科学館」へ行きました。宇宙環境やエネルギー・地層変動が地球に与える影響について親子で楽しく学ぶことができました。

筑波宇宙センター



宇宙のエネルギーについて楽しく学習!



3Dメガネを付けて日本列島空中散歩♪



地図と測量の科学館



インターネットに関する様々なトラブル



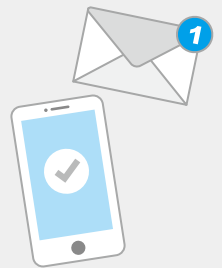
私たちの日々の生活に欠かせないインターネットですが、様々なトラブルが消費生活センターに寄せられています。相談事例とアドバイスを紹介します。

ご注意ください!

1 身に覚えのない請求が届いた

スマートフォンにアダルトサイトの利用料を請求するメールが届いた。身に覚えはないが、今日中に連絡がない場合は裁判になると書いてあったので連絡すると「1年前に利用したサイトの会費19万8千円が未納だ。支払わないと裁判になる。」と言われた。

メールの他にSMSやはがき等が届いた場合も、身に覚えのない請求は無視しましょう。記載された電話番号に電話をしたり、メールのリンクは開かないようにしましょう。



2 パソコン使用中に偽警告が表示され、サポート契約をしてしまった

インターネットを使用中に警告音が鳴り、「ウイルスに感染した」との警告画面が表示された。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、片言の日本語で「ウイルスに感染しているので、すぐに対処しないと危険だ。3年間のサポート契約が必要。」と言われ、サポート料の5万円をクレジットカードで決済した。しかし、自分はウイルス対策ソフトを使用しており、本当にウイルスに感染しているのか不審だ。解約したい。

警告画面は偽表示の可能性が高いと思われます。警告画面が表示されても慌てて事業者に連絡したり、セキュリティソフトやサポートの契約をしないようにしましょう。表示された警告画面が偽表示と考えられる場合は画面を閉じましょう。警告画面が偽りかどうか判断が難しい、警告画面が消えない等の場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)情報セキュリティ安心相談窓口(☎03-5978-7509土・日曜、祝日、年末年始を除く午前10時～12時、午後1時30分～5時 Eメールanshin@ipa.go.jp)に相談して下さい。また、偽警告の手口や画面の消し方等はIPAのホームページで確認することができます。セキュリティソフトを契約し、解約できない場合は消費生活センターに相談しましょう。

インターネット通販は慎重に!

3 「お試し」のつもりが定期購入だった

スマートフォンで検索中に「ダイエット効果がある。初回お試し500円。」と書いてある広告を見て、健康食品を注文した。1回限りの購入だと思っていたら、4回以上の定期購入が条件とわかった。2回目から通常価格になるのなら解約したい。

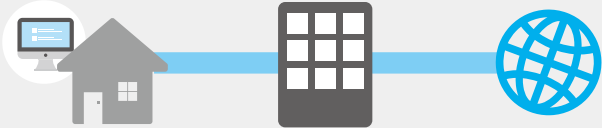
通販販売にはクーリング・オフ(無条件解約)の制度はなく、事業者の規約に従うこととなります。お試し価格など格安を強調する広告には「2回目からは定価」「〇カ月以上の定期購入」等の条件が設けられている場合があります。広告ページや申込み最終確認画面等で、定期購入が条件となっていないか、条件となっている場合はその期間や支払うことになる総額、解約・返品できるかどうかその条件等をしっかり確認しましょう。

インターネット回線の契約トラブル!

4 「安くなる」と言われ光回線の契約先を変更したが、安くならなかった

大手通信会社の代理店を名乗る人から電話があり「今より安くて、便利な光回線のプランがある。」と勧誘された。いろいろ説明されたがよくわからないまま、安くなると言うので契約した。後日、請求書を見るとこれまでより高額になっていた。驚いて大手通信会社に確認すると、別会社との光回線契約になっていると言われた。大手通信会社の新たなプランが安くなると思っていたが、違うのであれば解約したい。

インターネット回線の料金は安くても、不要なオプションが付いて請求額が高くなる場合があります。また、使用中のメールアドレスが使えなくなったり、プロバイダーの解約料が必要になることがあるので「安くなる」と言われすぐに契約するのは危険です。現在の契約内容を確認した上で、契約内容や解約条件、割引の適用期間や毎月の請求される金額等を比較し検討しましょう。



光コラボレーションの「事業者変更」って何?



光コラボレーションモデル(光コラボ)とは…

NTT東西から光回線を借り受けた電気通信事業者(光コラボ事業者)が、自社のオプションサービスと合わせるなどにより光回線(コラボ光)を提供するモデル



光コラボ事業者の光回線(コラボ光)の契約方法にはどのようなものがあるの?

- (1) 新規申込、(2) 転用、(3) 事業者変更の方法があります。
- (3) 事業者変更は、令和元年7月1日から受付が開始されました。

(1) 新規申込

現在、光回線の契約がない又は、コラボ光やフレッツ光(NTT東西)以外の光回線から、新たに光コラボ事業者のコラボ光を契約する手続きのこと



(2) 転用

NTT東西のフレッツ光から光コラボ事業者のコラボ光の契約に変更する手続きのこと

フレッツ光(NTT東西)

解約



コラボ光(光コラボ事業者)

(3) 事業者変更

光コラボ事業者のコラボ光から他の光コラボ事業者のコラボ光への契約に変更する手続きのこと(NTT東西のフレッツ光への変更も含む)

※これまで、電話番号の変更や光回線の廃止・新設工事が必要でしたが、令和元年7月1日からは、電話番号の変更を行うことなく、光回線を継続利用するための工事も不要になりました。

コラボ光
(変更元:光コラボ事業者)

解約



他のコラボ光など
(変更先:他の光コラボ事業者など)



契約したけどやめたい!初期契約解除制度

契約書面の受領日を初日とした8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく消費者の都合のみにより契約解除できる制度です。申し込みした光コラボ事業者などへの申し出が必要です。(契約解除した場合、それまでに利用したサービス利用料や一定の工事費、事務手数料は支払う必要がありますが、違約金等を支払う必要はありません。)

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時 / 月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所 2階) ☎23-1161 ●