

□ 具体的な相談事例と対処法①

■相談事例：料金（解約）に関するトラブル

事例1：キャンペーン期間中に無料で契約したものが、実は2年契約自動更新で、解約時に料金が発生した。

事例2：本体0円で契約したはずが、解約時に料金の残額を請求された。2年使わないと0円にならないものは、0円とは言えないのではないか。

■対処法

電気通信サービスの契約内容などが十分に理解されていないことから生ずるトラブルを回避するため、電気通信事業者や代理店等には、契約する前に説明することが義務付けられています。一方で、利用者においても、サービス内容、料金その他の支払が必要になる経費、契約の解除に伴う制限や違約金の有無を積極的に確認するよう心がけましょう。

- (1) 契約内容を事前によく確認する。
- (2) 利用目的にあった料金プランを選択する。
- (3) キャンペーンの内容を確認する。

□ 具体的な相談事例と対処法②

■ 相談事例：問題のある勧誘・営業活動

事例1：高速通信エリア内ということで契約したが、高速通信にならない。エリアマップは分かりにくいし、速度表示も各社ばらばらで比較できない。

事例2：パソコンも持っていない高齢者宅に固定電話の契約変更と同時に必要のないインターネット回線の契約をさせていた。

■ 対処法

サービス内容が分からない場合、加入する必要があるかどうか分からない場合、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐ契約(申込み)したり、曖昧な返事をせずに、契約内容を確認し、十分に検討を行うようにしてください。

(1)あわてて契約しない。

(2)契約(申込み)する意思がない場合は、はっきりと拒否をする。

□ 具体的な相談事例と対処法③

■相談事例：迷惑メール・チェーンメール

事例：迷惑メール・チェーンメールが頻繁に入ってくるようになった。イベントへの参加登録の際にメール登録となったようだ。いつ登録になったのかわからないが、この時しか心当たりがない。

■対処法

迷惑メールは、利用者側でも受信しないよう対策を講じることができます。利用者が講じることができる対策としては、以下のようなものが考えられます。

- (1) メールアドレスを安易に公表しない。不用意に同意しない。
- (2) 指定したドメインやアドレスからのメールのみを受信するように設定する。
- (3) 自動振り分け（メールフィルタリング）サービスを利用する。
- (4) 推測されにくいアドレスを使う。
- (5) 怪しい電子メールは開封しない、記載されたURLをクリックしない。
- (6) 個人情報を入力を求められても安易に入力しない。
- (7) メールアドレスの管理。 など

□ 具体的な相談事例と対処法④

■相談事例：利用した覚えの無いサイトからの不当請求・架空請求など

事例1：スマホに変えたばかりで操作に不慣れだったため、うっかり出会い系サイトの項目に触れてしまい、請求のメールが来るようになってしまった。

事例2：調べ物をしているつもりが知らない間に登録完了になってしまい、すぐに退会操作をしたが、入会完了になっているので料金を請求するというメールが来た。

■対処法

利用した覚えのないサイトからの不当請求・架空請求のトラブルに遭った場合は、あわてずに以下のように対処しましょう。また、お子様が携帯電話やパソコンを利用してトラブルに巻き込まれた場合には、保護者の方にすぐに連絡するよう、日頃からお子様に注意しておくことが重要です。

- (1) あわてて相手先業者に連絡しない。
- (2) 身に覚えのない料金は絶対に払わない。
- (3) 全く契約した覚えがなければ無視する。
- (4) 法律用語に惑わされない。
- (5) URL やリンクをむやみにクリックしない。
- (6) 怪しいアプリケーションはインストールしない。
- (7) 請求画面が表示され続ける場合には、パソコンメーカーやプロバイダに相談する。
- (8) 請求が脅迫めいている場合や、常識的に考えて迷惑な時間帯に何度も執拗に連絡してくるような場合は、恐喝等の犯罪に該当する可能性があります。最寄りの警察署に相談しましょう。