

主な相談事例とその対処法

- 1 執拗な光回線の電話勧誘
- 2 迷惑メール
- 3 不当請求・架空請求
- 4 インターネットの解約
- 5 違法・有害なサイトの閲覧

※ 相談事例については、申告者から聞き取った内容であり、事実関係について確認されたものではありません。

1 執拗な光回線の電話勧誘

【相談事例】

大手電気通信事業者の代理店と名乗る人から電話で、「速度が速くなり料金も安くなる。」と執拗な勧誘があり、光回線を契約した。しかし、説明された速度より遅いため解約を申し出たが、2年以内のため違約金が必要といい、解約に応じようとしない。

【対処法】

電話等による執拗な勧誘があった場合、先ず契約するか否かはっきりとした意思表示をすることが必要であり、契約する場合は、その契約内容を自分が理解し納得いくまで説明を求めることが重要です。また契約の可否に限らず、代理店名や対応者、連絡先などをきちんと聞き取り記録しておくことが重要です。

事後、トラブルが生じた場合には、記録しておいた事業者に連絡して対応を求めてください。事業者が対応しない場合は、お近くの消費生活センターへ、仲介、斡旋を依頼するか、無料法律相談所等へ相談してください。

なお、電気通信サービスは、特定商取引法の適用除外になっていますので、クーリングオフの対応ができませんので注意してください。

2 迷惑メール

【相談事例】

お店のポイントカードの手続きの際にメールアドレスを記載した。それから急に迷惑メールが届くようになった。カード会社に連絡しても、一向に止まる気配がない。対処方法を教えてほしい。

【対処法】

事例のようにカード登録の手続きやサイト上などでの登録については、信頼されるもの以外は安易に登録しないようにしてください。登録する際には、メール配信の拒否項目を設定されているか否か確認するとともに、不要な場合は拒否設定を実行してください。

迷惑メールが届くようになった場合、対処としては、次の方法があります。

- (1) メールソフトのフィルター等で振り分ける。
- (2) メールアドレスの変更

HPへの掲載に際しては、表記方法を工夫することで、アドレスが自動収集されることを防ぐことができます。

- (3) プロバイダーが提供するサービスや市販ソフトの利用
- (4) 迷惑メール相談センターへの情報提供

日本データ通信協会の迷惑メール相談センターが相談を受けています。しかし、直ちに解決に至るものではないので、ご了解ください。

※迷惑メール相談センター (<http://www.dekyo.or.jp/soudan/>)

3 不当請求・架空請求

【相談事例】

パソコンで「無料」のアダルト動画サイトに接続し、無料だと思ってそのまま閲覧し、年齢認証のボタンをクリックすると、「登録されました。登録料 5,000 円をお支払いください。」と表示された。

【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) 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ーなどに相談する。パソコンで「システムの復元」も有効な場合があります。

4 インターネットの解約

【相談事例】

インターネット接続サービスを利用しようとしてプロバイダーに申し込んだ。その後、転居することによりプロバイダーに解約を申し込んだが、回線事業者から請求が来て、回線の解約が出来ていないことがわかった。

【対処例】

インターネット接続サービスでは、契約時はプロバイダー側で回線事業者の契約の取り次ぎをする場合がありますが、サービスを解約する場合には、プロバイダーと回線事業者のそれぞれのサービスの解約手続きをしないと契約が継続されて、料金徴収が続くことになります。

すぐに、回線事業者へ解約の手続きを行ってください。手続きを行わない限り、請求が続きます。

5 違法・有害なサイトの閲覧

【相談事例】

小学生の息子が有料アダルトサイトに登録してしまっらしい。

画面に会員情報料 58,000 円の請求や連絡先のフリーダイヤル等が表示され、画面を消そうと思っても消えない。有害なサイトへ接続できないようにするには、どうしたらよいか。

【対処法】

(1) フィルタリングサービスに加入しましょう。

携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスに加入すれば、ほとんどの違法・有害なサイトを閲覧できないようになります。

「フィルタリング」とは、インターネット上の出会い系サイト、アダルトサイト等の青少年に見せたくないサイトの閲覧を制限する機能のことです。

この機能は、青少年が違法・有害なサイトを見ることができないようにするばかりでなく、悪質、違法なサイトにアクセスすることによって発生するトラブル（不当な高額請求、迷惑メールの受信、悪質な個人情報の取得等）からの回避効果もあるため、インターネットを通じたトラブルから子どもたちを保護する有効な手段でもあります。

夏休みを迎え、子どもたちの自由時間が多くなります。インターネットを通じたトラブルからお子様を守るためにも、是非フィルタリングサービスに加入してください。（フィルタリングサービスは携帯電話事業者が無料で提供しています。）

(2) フィルタリングサービスの加入状況を確認しましょう。

保護者の方がフィルタリングサービスを申し込まれていても、子どもが保護者の了解を得ずに、フィルタリング設定を解除しているケースもあるようです。再度加入の有無を確認されることをお勧めします。

【参考】

（携帯電話事業者のフィルタリングサービスに関するサイト）

NTTドコモ http://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/access_limit/
KDDI http://www.au.kddi.com/anshin_access/index.html
ソフトバンクモバイル <http://mb.softbank.jp/mb/support/3G/filtering/>
イー・アクセス <http://emobile.jp/service/option1.html#web-filter>
ウィルコム <http://www.willcom-inc.com/ja/service/filtering/index.html>

平成21年4月の「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の施行に伴い、保護者の方が不要と申しでないかぎり、携帯電話の契約が「①携帯電話の契約が18歳未満の未成年者名義の場合、②携帯電話の契約が親権者等の成人名義でも利用者が18歳未満の場合」には、フィルタリングサービスの加入が義務づけられています。

フィルタリングの方式としては、①ホワイトリスト方式、②ブラックリスト方式、③時間制限等があり、子どもの成長にあわせた適切な方式を選択することができます。

① ホワイトリスト方式

健全なサイトのみをリスト化し、そのリストに載ったサイトしか見られないようにする方式

② ブラックリスト方式

有害なサイトをリスト化し、そのリストに載ったサイトを見せないようにする方式

③ 時間制限

インターネットにアクセスする時間帯を制限することができるサービス