

28年度も、前年度に引き続きスマートフォンや携帯電話、パソコンを利用したインターネット関連の相談が多く寄せられました。中でも目立った3つの事例を紹介します。

#### ●事例1●突然の警告音！

パソコンで色々な情報を検索していたら、突然ビービーというけたたましい警告音が鳴り、画面に「あなたのパソコンはウイルスに感染したので対策する。すぐに電話して」と指示が出ていたので慌ててかけた。相手は「警告音を消すため遠隔操作を可能にするウイルス対策ソフトを入れて」と言うので仕方なく了承しクレジットカード番号を教えてしまった。遠隔操作により警告音は消えたが、不審であり解約したい。

➡警告音や、ウイルスに感染したという偽の警告文を画面に表示させ、サポートのためと新たなソフトを契約させる手口です。操作後は音も消えるため消費者は信じてしまいます。警告画面が表示されても慌てず、パソコンを再起動するなどし、対応については独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページが参考になります。

#### ●事例2●1回限りじゃなかったの？

「初回お試し価格500円」というインターネット広告を見て、健康食品を注文した。

1ヶ月後に同じ商品が届き、今度は「通常価格5000円」の請求書が入っていた。販売業者に解約を伝えたが「初回500円は定期購入が条件だ」と言われ認めてくれない。

➡通信販売は消費者が自ら申し込むなど不意打ち性が無いためクーリング・オフ制度の適用はありません。解約や返品については販売店が定めた「返品特約」に原則従うこととなります。通常より安く1回のみ購入できると勘違いしがちですが、「お試し」「送料のみ」など大胆な低価格が強調されている場合、複数月の定期継続購入が条件とされている場合がありますので、特約をよく確認しましょう。

#### ●事例3●通信プランのみ変更のはずが・・・

大手通信業者の代理店を名乗り「光回線を変えれば月額が安くなる」と言われ、手続きを指示されるままパソコンで出した「転用承諾番号」を伝えた。しかしその後この番号を伝えることは光回線事業者を変更することだと知った。元に戻したい。

➡2016年5月21日「改正電気通信事業法」が施行され消費者保護ルールが強化されました。光回線など適用になる通信サービスについては「初期契約解除制度」の対象となり、契約書面を受け取って8日以内であれば契約を解除できます。違約金は請求されませんが解除までに利用した通信料や事務手数料、工事費は負担しなければなりません。

スマートフォンや携帯電話については初期契約解除はできませんが、①電波状況が悪く繋がらない②書面不交付や説明義務違反があった、などの場合、「確認措置」にて対応できる場合があります。まずは契約書面でどちらが適用されるか、また申し出の方法など確認しましょう。(契約書面への記載が義務付けられています)