



まだまだ多いインターネット通販トラブル！定期購入に気をつけて！

（相談事例1）

スマホのSNS広告に美容液が「初回限定特別価格980円、購入回数の縛りはない、いつでも解約できる」と表示されていた。お得に試すことができ、解約保証もあり安心だと思い注文した。1か月後に2回目の商品が届くことは知っていたので、規約通りに発送予定日の10日前までに解約の申し出をしたところ、「2回目の商品を受け取る前に解約する場合は通常価格での購入になる」と言われ初回価格との差額を請求された。

（相談事例2）

定期購入契約だが「購入回数の縛りがなくいつでも解約できる」と表示があったため購入した。2回目が届いた後に販売事業者に解約の電話をかけるが、一向につながらない。このままだと3回目が届いてしまう。

（アドバイス）

- ◆「初回限定特別価格」「いつでも解約できます」このような広告を見て「お得に試せる」「解約保証があり安心だ」と軽い気持ちで注文すると、解約保証には条件などがあり通常価格での支払いが必要になる場合があります。注文の際には「注文確定」を押す前に契約内容、販売事業者、返品・解約などの規約を詳しく確認しましょう。
- ◆事業者が電話がつかない場合も、根気よくかけ続けてみましょう。それでもつながらなければメールやFAXなどで解約の意思を伝え、メモやスクリーンショットなどで履歴を残しておきましょう。

パソコンに警告画面や警告音が出てもあわてないで！ 電話をかけないで！料金を支払わないで！

（相談事例）

パソコンを使っていたら、突然、警告音が鳴り、「ウイルス感染した」と表示された。驚いて表示されていた問合せ先に電話をかけると、海外のセキュリティソフトウェア業者を名乗る人物が遠隔操作で作業をし、ウイルス除去のための代金として、コンビニで電子マネーを5万円分買うように言われた。コンビニで電子マネーを買い、電子マネーの番号を入力すると、「番号が違う。再度5万円分買うように」と言われた。もう一度、電子マネーを買いに行ったところ、店員から「おかしい話なので消費生活センターに相談するように」と言われた。

（アドバイス）

- ◆警告画面や警告音が出ても、慌てて警告画面に表示されている連絡先に電話をしないようにしましょう。慌てて連絡すると不安をあおられ、次々に料金の支払いを迫られます。
- ◆高齢者の被害が多くなっています。自分だけで判断せず、電話したり、料金を払う前に、周りの人に相談して下さい。電子マネーの番号を伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。
- ◆「警告画面が消えない」等の対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の『情報セキュリティ安心相談窓口』に相談しましょう。
- ◆困ったときは、お住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

情報セキュリティ安心相談窓口

電話番号：03-5978-7509

受付時間：10時～12時、13時30分～17時（土日祝日・年末年始除く）

●各消費生活センターの相談窓口●

福岡県 092-632-0999（日曜日も電話相談可） 福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）
北九州市 093-861-0999（土曜日も相談可） 久留米市 0942-30-7700（第2日曜日も相談可）
飯塚市 0948-22-0857 宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623 行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098 筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）（あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します）

※ナビダイヤル通話料が発生します