

# 消費生活トラブル情報

21年度 最近の相談から

新城設楽県民生活プラザ

TEL 0536-23-8701

## 申込みをしていないのに請求された有料サイトの登録料。

携帯電話に見知らぬアドレスから「現在、有料サイトに仮登録の状態になっています。このままでは自動的に本登録されて料金が発生します。登録意思のない方は、至急、解約の手続きをして下さい」と不審なメールが届きました。慌てて「解約はこちら」というところをクリックし、指示に従い名前や電話番号等を入力して解約を試みましたが、解約はできませんでした。

結局、登録料金と解約手数料を請求され、拒んだところ、何度も電話がかかり「払わないと裁判になる」と言われました。どうしたらよいのでしょうか。 (20代男性からの相談)

### 処理概要

本人に登録の有無を確認したところ、申込みをしてはいないということなので、相手にせずしばらく様子を見るように伝えました。また、当分の間、画面は（プリントアウトなどで）保管をし、あまりにも請求のメールが届くようであればメールアドレスを変更する等の対応を助言しました。

### ポイント

#### 架空・不当請求って？！

「見知らぬ人から届いたメールに記載されたアドレスにアクセスしただけで、登録したことになり、利用料金を請求された。」等、携帯電話やパソコンで不当なサイトに接続してしまうケースが多くあります。出会い系サイトやアダルトサイトに限らず、着メロサイトや各種サイトの掲示板、ブログなど、あらゆるジャンルのサイトに罠が仕掛けられています。突然の請求に動揺し、つい支払ってしまうと、簡単にお金を取れるカモだとのレッテルを張られてしまいます。

#### 契約成立と電子消費者契約法

- 契約は買い手の「申込み」と売り手の「承諾」の意思表示の合致で成立します。契約意思「申込み」がなく、単に URL や画像部分をクリックしただけでは、契約は成立せず、料金を請求されることはありません。
- パソコンや携帯電話によるインターネット上の取引で起きやすい、操作ミス等によるトラブルを救済するために、平成 13 年に電子消費者契約法が施行されました。
- 電子消費者契約法では、電子消費者契約（インターネット等、パソコンや携帯電話の画面を介して行われる契約）に関しては、事業者が操作ミスを防止するための措置※を講じていない場合は、たとえ消費者に重過失があったとしても、錯誤による無効を主張できるとされています（民法 95 条の特例措置）。

※事業者は、そのボタンをクリックすることで契約することになると消費者が明らかに分かるような、契約内容・申込み内容の「確認画面」を設置し、その次に 最終的な意思表示となる送信ボタンを押す前に、そこで訂正をする機会を与える「訂正画面」を設置しなければなりません。

#### トラブルを防止するために！

「無料」と記載されていても、クリックした途端に登録になり料金を請求されることや、ホームページの閲覧時に、年齢認証をクリックすると「登録ありがとうございます。料金を支払ってください」と表示されるものもあります。身に覚えのない請求や「確認画面」等のない登録での請求を受けた場合、料金を支払う必要はありません。不安に思い、指示通りに請求元に連絡を取ると、個人情報を把握されてしまい、長期にわたりしつこく料金を請求される恐れもありますので、絶対に相手にしないようにしましょう。

**架空・不当請求トラブルに巻き込まれてしまった場合は、県民生活プラザへ相談しましょう！**