

消費生活センターだより

第 24 号
平成 28 年 10 月

旭市消費生活センター 旭市二の5127（旭市青年の家1階） 電話 0479-63-7272

くらしのセミナー 「インターネットトラブルの紹介 ～インターネットを安全に使おう～」を開催しました！

9月28日（水）青年の家において、独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）より「黒谷欣史」氏を講師に招き「インターネットトラブルの紹介～インターネットを安全に使おう～」を開催しました。

パソコンでのインターネットトラブルは、以前より多くの被害報告がされていますが、特に最近はスマートフォンにおけるトラブルや被害が非常に増加しています。

たとえばSNSや不正アプリサイトへ誘導する事例や、ワンクリック詐欺、フィッシングサイトなど、手口も非常に多様化・複雑化しているため、ご自身だけで防衛するのも非常に厳しい状況となっています。

このような様々なインターネットトラブル対策について、講師より丁寧に説明があり約30名の参加者は熱心に聞き入っていました。

また、スマートフォンやウェアラブルカメラを活用した、他人のスマートフォンを乗っ取って遠隔操作する実演では、参加者は驚きの声を上げていました。

講演終了後は、参加者からそれぞれ質問や相談があり、講師が対応し有意義なセミナーとなりました。



消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の5127（旭市青年の家1階）

月曜日～金曜日（平日）午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019

こんな相談がありました NO. 24 パソコンを買ったら勧められた光回線契約

Q

ワープロが故障したので、ワープロソフトが入ったパソコンを購入しようと家電量販店に出かけた。機種を決めると、店員からインターネット回線の接続契約をしないとワープロが使えない、回線契約すると代金のキャッシュバックも受けられる、と光回線契約をすすめられた。月額料金は6,000円と聞き、その場で契約した。3カ月が過ぎて、クレジットカード払いとしていた光回線業者からの請求額が13,000円ほどになっており、高額すぎると業者に問い合わせると、1ヶ月無料の不要なオプション契約4,000円分を解約していなかったことがわかった。契約時に解約の方法は聞いていなかった。直ぐに解約し、1か月分の返金が約束された。後の差額は光電話交換機等の費用だということだった。契約してからインターネット接続は1度しかしていない。ワープロの使用にインターネットの接続は必要ないと思うので、解約したいが電話番号が変わるのではないか。

A

ワープロソフト発行元に、使用にはインターネット接続が必要かセンターから問い合わせたところ、接続しなくてもワープロは使用できるとのことでした。ただし、不具合が生じてソフトを入れなおすことになった場合、ライセンス認証が必要となり、その際にインターネット接続回線を利用することがあるという説明をうけました。しかし、その場合でもライセンス認証のための電話問い合わせ窓口も用意されているので、ワープロソフトの利用に回線接続契約が必要とは必ずしも言えない、ということです。

請求明細を確認すると、内容は業者の説明通りでしたが、相談者がすでに申し出ていたオプションの返金を確認できませんでした。センターにてあっせんに入り、経緯を伝え解約希望とともに改めて申し出ました。

行き過ぎた勧誘があったことが認められ、電話番号を変更することなく解約できました。

光回線契約は付随したオプション契約が多く、非常に複雑です。契約内容に疑問を感じたり理解できないときは、勇気を出して質問したり、すぐ契約せずにその場から離れよく検討するようにしましょう。困ったときは消費生活センターに相談してください。

改正電気通信事業法が平成28年5月21日から施行され、消費者保護ルールが強化されました。

電気通信事業者は、電気通信サービス（光回線やスマートフォン等のサービス）の契約が成立したときには、消費者に契約内容を明らかにした契約書面を交付しなければなりません。契約書面では、複雑な料金割引の仕組みを図示することや、有料オプションサービスについての記載などが義務付けられています。また、契約から一定期間内に契約解除制度が利用できる場合があります。

詳細は、国民生活センター報道発表資料（平成28年5月19日）を参照してください。
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160519_2.pdf