

## ～消費者注意情報～

## 「ワンクリック請求を解決する」という事業者に交渉を依頼した！

～「相談無料」に飛びつかないで！落ち着いて対応しましょう～

(平成27年8月19日)

## 相談事例1 &lt;消費者相談窓口のつもりで電話したら探偵業者だった！&gt;

スマートフォンでアダルトサイトを見ていたら、「利用料12万円」と記載された「登録完了画面」になった。驚いて表示されていた電話番号に電話をかけ「支払うつもりはない」と伝えた。

心配なので、行政機関に相談しようとインターネットで検索し、行政の相談窓口のような名称の電話番号をみつけて電話をかけたところ、探偵業者につながり「6万円支払えば、調査して請求を止める」と言われ依頼した。本当に請求を止めることはできるのだろうか。(30歳代 男性)

## 相談事例2 &lt;行政書士がサイト事業者と交渉してくれるというけれど・・・&gt;

スマートフォンでアニメサイトを見ていたら「18歳以上」という表示が出てきたのでタップしたところ、「登録完了。10万円を払うように」という画面が表示された。

慌ててインターネットで相談窓口を検索して、「相談無料」と書かれた行政書士事務所のサイトを見つけた。電話をすると「このままにしておくとも何度も請求書が届く可能性がある。個人情報の削除と退会手続きについて事業者と交渉が必要。4万円で当方が対応する」と言われたが、本当にサイト事業者と交渉してくれるのだろうか。(20歳代 女性)

## ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

## ★ ワンクリック事業者に連絡しないで！

相談の事例は、消費者に会員登録や契約をしたと思わせて、高額な料金を請求する「ワンクリック請求」と呼ばれる手口です。「年齢確認」や「サンプル視聴」などといった表示をクリック・タップさせることが多いようですが、「ワンクリック請求」では契約は成立しているといえず、支払義務も生じません。

相手の事業者に連絡してしまうと、こちらの電話番号やメールアドレスなどを知られてしまい、執拗な請求が続いてしまいます。絶対に連絡しないでください。

## ★ 被害を救済するという事業者に注意して！

消費者トラブルの解決をうたう事業者のネット広告を見て、契約してしまったという相談も多く寄せられています。行政書士や探偵業者が被害者に代わって事業者と交渉することはできません。

インターネット検索サイトには、広告が上位に表示されたり、公的機関を推測させるような名称の事業者が表示されたりする場合があります。お近くの消費生活センターの電話番号がわからないときには、消費者ホットライン「188」に電話してください。最寄りの消費生活センターにつながります。

## ★ 請求内容に少しでも疑問、不安を感じたら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談を！

## ★ 下記HPで架空請求に関する最新の手口・対処方法をわかりやすく解説していますのでご覧ください。

HP「東京くらしWEB」⇒「架空請求対策(STOP! 架空請求!)」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/>

東京都消費生活総合センター  
03-3235-2400(架空請求110番)

## &lt;架空請求メール・架空請求サイトに関する情報をお寄せください&gt;

東京都では、都民の皆様から「架空請求メール」及び「架空請求サイト」の通報(情報提供)を受け付けています。

パソコンや携帯電話に送信された架空請求メールや架空請求サイトがありましたら、以下の通報窓口にて通報(情報提供)をお願いいたします。 <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/report.html>