

パソコンの消費者トラブル～「解決」うたう業者に注意～

パソコンの電源を入れたら請求画面が表示されていた……。こんな状況に直面したらあなたはどうしますか。アダルトサイトにアクセスして不当な請求を受けたという相談が相変わらず県の窓口には多数寄せられています。今年に入ってから、こうした消費者トラブルの解決をうたう業者にだまされたという相談が昨年度の2倍近くまで急増しています。

事例

小学5年生の息子がパソコンで無料アダルトサイトにアクセスし、年齢確認をクリックしただけで勝手に登録され、7万円を請求された。慌ててネットで民間の解決センターを検索し問い合わせたところ、「消費生活センターは何もしてくれない。当社では、31,500円で請求画面消去はもちろん、アダルトサイト業者が悪質事業者かどうかを調査し、退会処理までする。」と言われ依頼をした。消去方法については、電話で業者の指示通りパソコン操作を行ったら簡単に消去することができた。また、サイト業者に関しては「悪質業者と判明したため退会処理は必要ない。」との簡単な口頭報告であった。解決金を支払った後、消費生活センターに問い合わせたら無料で対処してもらえることがわかった。だまされた。(39歳 女性)

アドバイス

- ・ パソコンなどに請求画面が張り付いて消えなくなってしまったという相談が数多く寄せられています。これは年齢確認のボタンをクリックした際に、不正なプログラムを取り込んでしまったためだと考えられます。こうした場合は、「IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）」のホームページにシステム復元の方法について紹介されていますので、確認して下さい。
(<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>)
- ・ それでも分からない場合は、メーカーや購入店などに相談してみてください。ただし、この場合料金が発生する事がありますので、事前によく確認する必要があります。
- ・ また、「他人からの依頼を受けて特定人の所在又は行動についての情報等を収集し、当該依頼者に報告する」業務は探偵業に当たり、探偵業を営むには公安委員会に届出が必要です。契約時に法定書面を交付しないなどの場合は、探偵業法違反の可能性がありますので、そのような事業者には十分注意してください。
- ・ インターネットなどに掲載されている「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」などといった広告や説明を鵜呑みにして契約することは避け、まずは県民生活相談センターまでご相談ください。

県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を月曜日から金曜日まで電話または面接で受け付けています。

電話番号は058-277-1003です。

土曜日は電話相談のみ受け付けています。