



インターネットに関する消費者トラブルの相談が寄せられています

プロバイダーの変更

電話で「料金が大幅に安くなる」と勧誘され、プロバイダーを乗り換えた。変更後、実際には安くないことが分かり、解約を希望したら、変更先のプロバイダーから高額な違約金がかかると言われた。



- 解約時に、違約金の支払いが必要な場合もあります。電話による勧誘を受けてもすぐに契約せず、説明をしっかりと聞き、サービス内容や解約時の違約金も含めた全体的な費用負担を検討してから契約しましょう。
- プロバイダーなどの電気通信サービスは、特定商取引法の対象外であり、クーリング・オフ制度が使えませんが、それに類似した「初期契約解除制度」により、契約書を受け取った日を初日とする8日以内であれば、通信事業者の合意なしに、利用者の都合のみによって契約を解除することができます。違約金の支払いは不要ですが、クーリング・オフ制度と違い、利用した場合のサービス料、契約解除までに行われた工事費用、事務手数料については支払う必要がある点に注意が必要です。

フリマアプリ

フリマアプリで有名ブランドの財布を購入し、代金を支払った。「出品者の評価をしてくれたら、すぐに商品を発送する」と取引の相手から連絡があった。まだ商品は届いていないが、出品者の評価をしてもよいのだろうか。

- 商品受取り前に出品者の評価をする・させることは、フリマサイトやフリマアプリなど、フリーマーケットサービスの利用規約などで禁止されている場合があります。「代金を支払ったのに商品が届かない」などのトラブルが起こることがあるので、出品者から求められても応じないようにしましょう。

【主な禁止行為の例】

- ・フリマサービスが用意する決済方法を用いない取引をすること
(例：相手が指定した銀行口座へ直接振り込みをすること)
- ・出品者が、購入者の支払いが確認できないうちに、商品を発送すること
- ・購入者が、商品が届いていないのに、先に出品者の評価をすること



オンラインゲーム

以前から利用していたオンラインゲームの運営業者から「利用規約に違反した」という理由で、突然、利用停止処分にされた。理由も教えてくれない。



- まずは利用規約を熟読しましょう。その上で、不正ツールの使用や、ゲーム内での迷惑行為といった、疑わしい利用を行わないようにするしかありません。突然の利用停止に対し、運営業者は「不正利用者に調査方法を明かすと対策を立てられてしまう」などの理由から、対応しない場合もありますが、対応に疑問を感じたらまずは運営業者に連絡を取り、説明を求めましょう。

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188にご相談ください。地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内します。

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

いやや

☎188