

メーカーの窓口と
紛らわしい有料質問
サイトに注意

事例

パソコンの調子が悪くインターネットでメーカーの相談窓口を探し、検索結果の一番上のサイトにアクセスした。チャットでやり取りするうちに「専門家からの回答には190円必要」と表示され、深く考えずにクレジットカード情報を入力して回答をもらった。4か月後にカードから毎月4900円引き落とされているのに気付いて調べたところ、メーカーとは無関係の有料質問サイトの料金だった。

オンラインの有料質問サイトに関する相談が、シニア世代から多く寄せられています。

典型的な事例がメーカーに相談したつもりが、全く別の有料質問サイトだったというものです。また、1回だけのつもりで利用したが、毎月定額料金が発生するサブスクリプション契約

になっていたという事例もあります。このたぐいの契約は申し込みから解約に至るまで原則インターネット上で行うため、「解約の方法が分からない」「業者に電話ができない」などの相談も寄せられます。

クレジットカードの請求を見て初めて気付く場合が多く、半年以上料金を引き落とされているという事例もあります。しかし、サイト上には有料の質問サイトであることや、初回のみのトライアル料金で、トライアル期間後はサブスクリプション契約に移行することなどが明記されています。このため返金を求めているのが現状です。

クレジットカード情報を求められたら、一旦立ち止まり、料金や契約内容、解約方法を必ず確認しましょう。

また、メーカーの相談窓口をインターネットで検索する時は、表示されたURLにメーカー名が記載されているかや、サイトの会社情報などをよく見て、公式サイトかどうかを見極めることが大切です。

消費生活センター

TEL 6319・1000
FAX 6319・1500