

パソコンで無料のアダルトサイトを見ようと「20歳以上」をクリックしたら突然登録したという表示が出て、1年分の会費として35万円を画面上で請求された。納得できないので支払うつもりはないが、請求画面を消すことができない。どうすればよいか。

(50歳代男性)

パソコンやスマートフォンで無料のアダルトサイトを見ようとしてクリックしたところ、突然登録したと表示され、高額な料金を画面上で請求されたという「ワンクリック請求」の相談が後を絶ちません。請求画面が消えず、再起動しても同じ画面が表示されるといったケースもあります。

ワンクリック請求とは、有料サイトに登録したと利用者に思わせ、不当な請求をする手口です。契約は成立していないので、支払う必要はありません。サイトに接続しただけで個人を特定する情報が相手に知られることもありません。

慌ててサイト業者に電話やメールで連絡を取ると、支払いを迫られたり、言葉巧みに個人情報を聞き出されたりするおそれがあるので、決して連絡を取ってはいけません。

請求画面を削除するには、情報処理推進機構（IPA）のホームページが参考になります。それでも削除の方法がわからない場合は、有料になるかを確認した上で、端末のメーカーや購入店などに相談してください。

また、探偵業者などが行っている「トラブル解決」をうたう窓口に相談するのは慎重に。探偵業者が行うのは「調査」で、弁護士などの資格がなければ解約交渉や返金交渉はできません。信頼できる相談先なのか確認するようにしましょう。

不安に思うことやトラブルが生じた場合は、一人で悩まずに、近くの消費生活相談窓口へご相談ください。