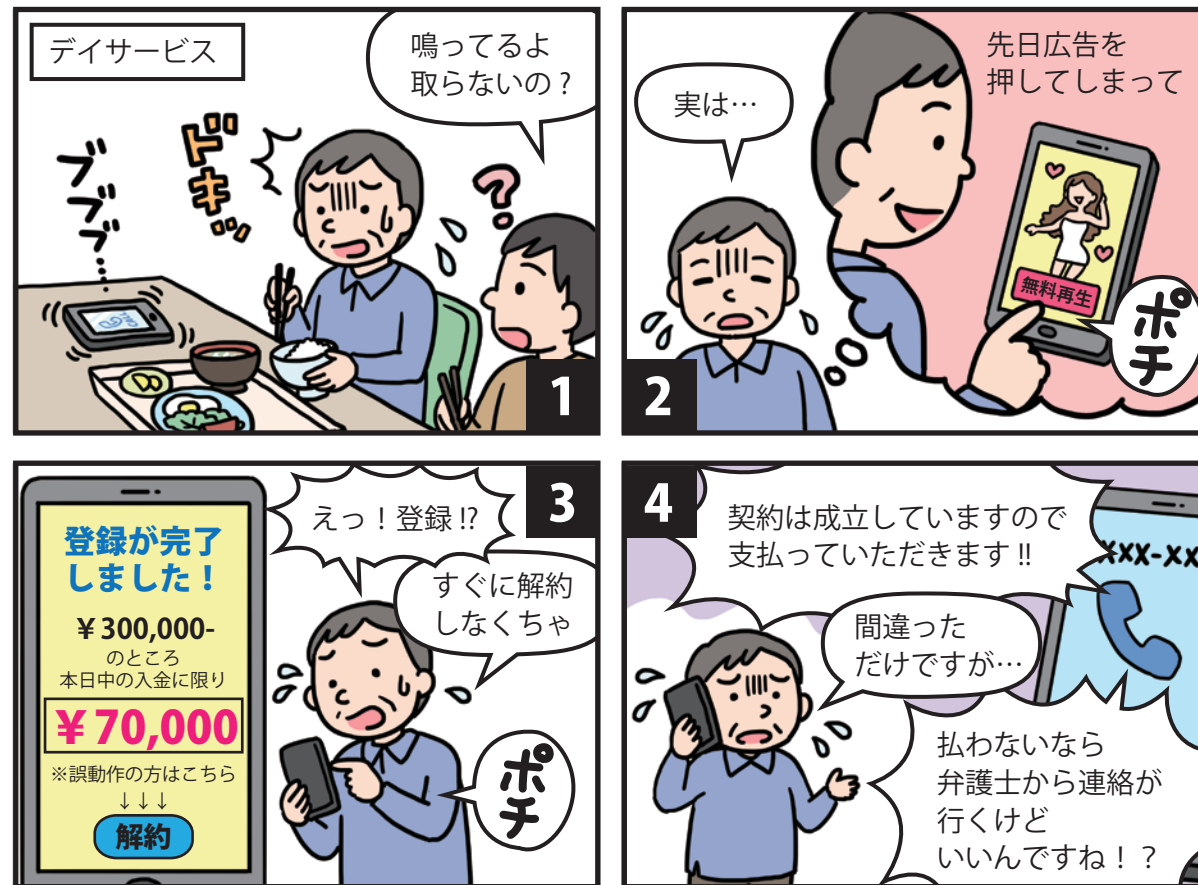


スマートフォンの着信音におびえる様子を見て



事例の概要

—デイサービス職員の気付き—

脳卒中による後遺症があるＬさんは、少しでも元気に歩けるようになるようにとデイサービスでリハビリに励んでいます。リハビリの後の食事は、仲の良い利用者とおしゃべりしながら食べるのが日常です。ところが、今日はなかなか食事が進まない様子でした。どこか調子が悪いのか声を掛けましたが、大丈夫だと言います。

ふと見ると、いつもは鞆に入れてあるスマートフォンが手元にありました。着信があるたびに確認していますが、出ることはしません。隣りに座っていた利用者が「鳴ってるよ。」と言うと、Ｌさんは、慌ててスマートフォンを隠し不安そうな顔をして、「動画サイトの高額な利用料の請求を受けていて、支払わないと法的手段をとると言われている。」と打ち明けたそうです。

気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

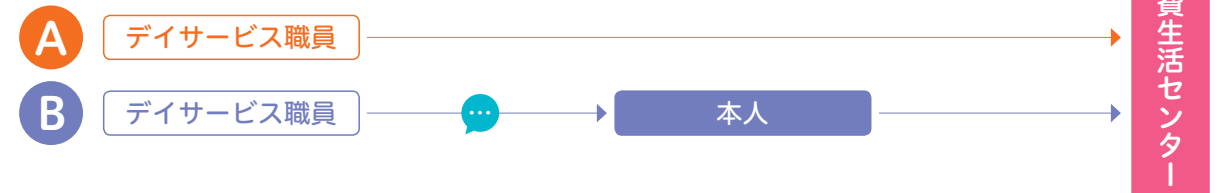
・スマートフォンの着信音が度々鳴り、落ち着きなく不安な様子である。

トラブルの特徴

インターネットを介したアダルトサイトの利用も通信販売の一つです。スマートフォンで広告をタップしたら、有料アダルトサイトに登録になって登録料を請求された、無料のアダルトサイトの再生ボタンをタップしたら、突然「有料登録完了」という画面が表示されたという、意に反して請求されるトラブルが発生しています。しかし、「規約をよく見ていなかったかもしれない。」などと自分を責めたり、また、恥ずかしいと思ったりして、自分自身で解決しようとして言われるまま支払ってしまう事例が見受けられます。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

「無料動画」をタップしただけでは、「有料の動画を見る」という契約は成立していません。契約の申込内容について確認画面が表示されていなければ、錯誤（勘違い）による契約の取消しができる場合があります。また、根拠無く送りつけている架空請求の場合もあります。相手へ電話やメールで問い合わせると更なる請求をされるので、無視をすることです。

▶見守る方へアドバイス

スマートフォンを利用する際の注意点や、「裁判所に訴える。」などといった身に覚えのない請求メールは脅しなので、慌ててタップしたり返信したりせず、すぐに信頼できる人や消費生活センターに相談するよう、日頃から伝えておきましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤン