

平成 25 年 6 月 13 日  
独立行政法人国民生活センター

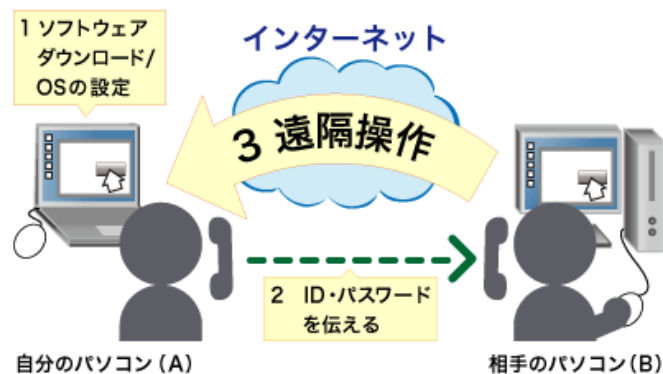
## 速報！ “遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！

最近、プロバイダの契約にあたり「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していないプロバイダ等の契約に申し込まれてしまった」等というトラブルが複数寄せられるようになった。このトラブルは、消費者と事業者との間における合意内容を事後に確認しにくく、解決が難しいケースが多い。

そこで、今回は、この「“遠隔操作”による勧誘トラブル」に関する相談事例をまとめ、消費者に注意を呼びかける。

### 1. パソコンの遠隔操作（例）

パソコンのOSが提供する遠隔操作機能や遠隔操作用の無料ソフトをダウンロードすることで、誰でも簡単に、自分のパソコン（A）のデスクトップ画面を、操作を依頼した相手のパソコン（B）に表示して、画面の遠隔操作やデータの転送等を行うことができる。この機能の利用に必要な操作は、表示されたIDとパスワードを相手に伝える等だけであるため、すぐに遠隔操作が可能となる<sup>1</sup>。



### 2. 相談事例

#### 【事例 1】遠隔操作で承諾していない契約を結ばされたケース

プロバイダを乗り換えれば安くなると電話で勧誘され、契約することにした。プロバイダの乗り換え作業は遠隔操作で行うと言われた。約束の日に先日の事業者から電話があり、指示されるままに、パソコンを立ち上げた後、指示されたホームページを見て何かの数字を教えたことは覚えているが、それ以外、自分は何もしていない。数日後、見知らぬプロバイダ事業者から届いた圧着はがきを確認したところ、以前より高い月額利用料となっており、頼んでいない映像配信サービスやリモートサービス等も契約したようになっていた。解約したい。

(2013 年 2 月 受付 相談者：60 歳代 女性 家事従事者 静岡県)

<sup>1</sup> 遠隔操作が行われる内容を把握しないまま遠隔操作を許可すると、自分のパソコンの中の情報が外部に漏れる等、自分のパソコンのセキュリティを危険にさらす可能性があることにも留意する必要がある。

### 【事例2】未成年に不十分な説明で契約させたケース

プロバイダ契約の電話勧誘があった。最初に電話に出たのは母だが、パソコンのことは分からないので祖父に代わった。祖父も事業者が言っていることが分からず高校生である自分が電話に出た。母も祖父も契約内容等の説明は聞いていない。自分が電話に出ると「この地域で回線がつながった。遠隔操作で登録できる。今よりも月額料が数百円安くなる」等と説明された。大手通信会社を名乗ったので大丈夫だと思った。事業者に年齢を聞かれたので高校生であることを伝えた。その後、事業者の指示通りに、パソコンを操作して待っていると、事業者が遠隔操作したようで、すぐに登録が完了した。後日、届いた資料を見ると、以前より約 2000 円も高くなるコースになっていた。解約しようと思い、プロバイダ事業者のホームページを見たら解約料がかかるを書いてあったが、そんな話は聞いていない。納得できない。

(2013年3月 相談者：10歳代 男性 高校生 山形県)

### 【事例3】契約が必要だとうそをいい遠隔操作されたケース

知らない会社(B社)から電話があり、「現在利用しているA社のプロバイダサービスがなくなるので、移行手続きをする必要がある」と言われた。相手が、自分の住所、名前、現在使っているプロバイダを知っていたので、信用してしまった。次の日、B社から再度電話があり、言われた通りにパソコンを操作し、遠隔操作ができるサイトに接続し、表示されたID等を伝えると事業者がパソコンを操作できるようになった。利用している通信会社のIDを聞かれ、伝えたところ、遠隔操作で接続設定が終了した。料金がこれまでより高くなってしまったので、後日、A社に確認すると、プロバイダサービスは終了しないと言われた。契約の変更はしたくない。

(2013年2月 相談者:60歳代 女性 家事従事者 京都府)

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 自分のパソコンを勧誘業者に遠隔操作させて契約をしないこと

勧誘業者に自分のパソコンを遠隔操作させるということは、契約しようとするプロバイダサービスの内容を確認する機会を失うだけでなく、自分のパソコン内にある情報を勧誘業者が見ること、自由に操作することを許したことになる。遠隔操作をさせる際には、遠隔操作により何が行われるのかをきちんと確認するとともに、勧誘業者が、頼んでいないサービスを勝手に申し込んでしまった等のトラブルも寄せられているので、安易に勧誘業者に遠隔操作をさせて契約をしないこと。

### (2) 契約の内容を十分に理解して契約すること。必要がなければ、きっぱり断ること

電話でのやり取りで契約が成立することがあるが、事業者から書面が送られてきて、それを返送してから契約成立になると思っている消費者も少なくなく、「電話でのやり取りだけだったのに、事業者は契約は成立していると言われ、解約料を請求された」等という相談が複数寄せられている。プロバイダ等の契約は、特定商取引法の適用がないため、法律上のクーリング・オフ制度はない。事業者に対しあいまいな返事をせず、必要がなければ、きっぱり断ること。

### (3) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談すること

虚偽の説明など、問題のある勧誘を受けた場合は取り消しができる可能性もある。事業者に申し出ても解決しない場合には、あきらめずに最寄りの消費生活センターに相談する。

## 4. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課
- ・ 消費者委員会事務局
- ・ 総務省総合通信基盤局消費者行政課
- ・ 電気通信サービス向上推進協議会