



本事業は、SDGsの「12 つくる責任
つかう責任」に資する取組です。

2020年1月30日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 近藤、辻本
内線 5031・5036
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2020年1月号（No. 379）＞

インターネット上における「質問回答サイト」でのトラブルが急増！ ～ 無料のつもりが有料に…利用規約は必ず確認しましょう ～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、「無料のサポートサイトのつもりで利用したら料金を請求された。実は有料サイトだった」といった、利用者からの質問を受け付けて回答する「質問回答サイト」に関する相談が急増しています。（2019年1月～2019年12月 136 件 前年同期 23 件）

特徴

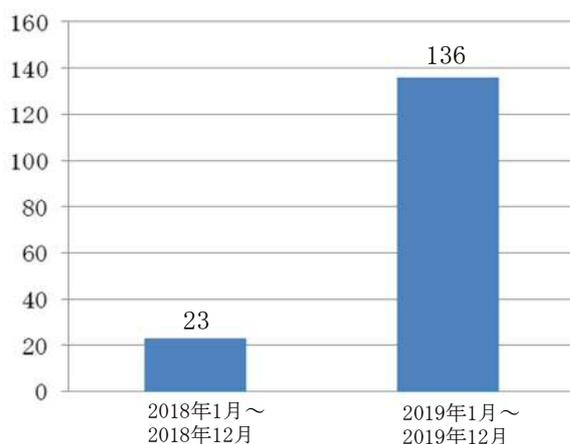
- パソコン等の不具合を解消するため、メーカー名等を検索した際に、上位に表示された「質問回答サイト」が、公式のサポートサイトだと思い込んで利用してしまうケースが目立ちます。
- 「1回限りの利用のつもりで料金をクレジット決済したところ、その後も毎月自動的に利用料金が引き落とされていた」という相談も寄せられています。

アドバイス

- ネット検索を行うと、有料の「質問回答サイト」の「広告」が上位に表示されることがありますので、十分注意しましょう。中には、メーカー等の公式サイトと誤解させるようなサイトもありますので、URLでしっかり確認しましょう。
- 有料の「質問回答サイト」の料金体系には、「利用の都度払い」のほか、「月額等の定期継続課金」などもあります。利用の際には、規約やアカウント情報などで契約内容を十分確認しましょう。
- 契約トラブルに遭ったり、不審や疑問に思った場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口に早めに相談しましょう。

◆ 「質問回答サイト」に関する相談件数

【集計時点 2020年1月16日】



◇ 消費者ホットライン
188（いやや！）
※ 身近な消費生活相談窓口
につながります。