

くらしのサポーター

徳島県消費者情報センター

通信

2022
2月号

No.184

そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」に注意！
—電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！—

全国の消費生活センター等には、いわゆる「サポート詐欺」（パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口）に関する相談が多く寄せられています。最近の相談の状況を見ると、年間5000件以上の相談が寄せられ、令和3年4月～12月の契約購入金額の平均金額は約14万円（令和3年度は約8万円）と年々高額化しています。また、最近ではプリペイド型電子マネーによる支払いが急増していたり、高齢者の被害が目立つ傾向がみられます。

【事例】警告画面や警告音がきっかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された

夜中にパソコンでインターネットを利用していたところ、突然、警告音が鳴り、ウイルスに感染しているので電話するようとの警告画面が表示された。表示されたサポート窓口で電話したところ「パソコンがウイルスに感染しているので除去する。待っているのだから、電話はこのままにして、コンビニに行って35,000円分のプリペイド型電子マネーを買い、番号の部分で削り、番号を伝えるように。」と言われた。指示に従い、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入し番号を伝えたが、「番号が間違っている。もう一度35,000円分買ってくるように」と言われ、不審に思って電話を切った。その後、パソコン専門店でもらったが、パソコンはウイルスに感染していなかった。返金してほしい。（70歳代 男性）

【相談事例からみる特徴と問題点】

- ・突然警告画面や警告音が出て、消費者を不安にさせて連絡を求めている
- ・警告画面上の連絡先に電話すると、不安をあおられ有償サポート等の契約を迫られる
- ・プリペイド型電子マネーで支払わせるケースが急増中／次々と支払いを迫ってくる
- ・60歳以上の消費者が契約当事者となる相談が増加中
- ・電話の相手とのコミュニケーションが難しい場合がある（外国人と思われる人が片言の日本語で対応）



【消費者へのアドバイス】

- ◎警告画面に掲載されている連絡先に電話しないようにしましょう
- ◎警告画面や警告音が出て慌てず、自分でパソコン等の状態を確認しましょう
- ◎自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう
- ◎支払い方法がプリペイド型電子マネーの場合は相手より早くチャージしたり、発行業者に連絡したりしましょう。クレジットカードの場合はクレジットカード会社に相談しましょう。【国民生活センター】

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や


188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

くらサポ川柳



徳島市
つばめファンさん

WEB明細
放置じゃトラブル
気付けない

松茂町
つくもはじめさん

楊枝さえ
プラと木製
考える

消費者情報センターより

県消費者情報センターには、様々な相談が寄せられています。最近、センターに寄せられた相談や、よくある相談についてご紹介します。

携帯電話の契約は慎重に！

「ガラケーからスマートフォンに機種変更したが、操作が難しくて使えないので解約したい」「格安スマホのプランについて問い合わせたいが、インターネットでしかサポートが受けられない」など、携帯電話の契約トラブルが増えています。



最近では、携帯電話会社のサブブランドが出てきたり、各社の格安プランが提供されたりして、消費者は携帯電話会社や機種、プランを選ぶ選択肢が増えてきました。ただ、流行や目先の価格の安さだけに惑わされるとトラブルに遭う可能性があります。

携帯電話を契約する際は、普段の自分の使い方にも合った機種であるかをよく検討し、周りの人にも相談しましょう。特に格安スマホ会社は実店舗が少なく、サポート体制がインターネットや電話のみに限られる場合もあります。

操作方法やプラン、サポート体制について、メリット・デメリットを理解して、慎重に判断して、契約するようにしましょう。



賃貸住宅の退去トラブルに注意しましょう！

賃貸住宅を退去する際に、「畳の表替えやクロス張替えに高額な費用を請求された」などの相談が、県消費者情報センターには通年多く寄せられています。このような場合に問題となるのが、借主がどの範囲まで責任を負い、費用を負担するのかということです。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が示す一般的な定義としては、賃貸後に生じた通常損耗(普通に使用して生じた傷など)や経年劣化が原因となる修理代は借主負担にはなりません。

退去時のトラブルを避けるためには、契約時に契約書と重要事項説明書をよく確認するほか、入居時に部屋をよく点検・確認しておきましょう。気になるところがあれば記録・証明になる写真を日付入りで撮っておくことが重要です。



参考：国土交通省ホームページ
原状回復をめぐるトラブルとガイドライン
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

徳島県「成年年齢引下げ」特設WEBサイト 開設！



徳島県では、「成年年齢引下げ」特設webサイトを開設しました。

令和4年4月からの成年年齢引下げまで、あと1ヶ月と目前に迫っています。

新たに成人となる若者に、18歳からの「権利」と「責任」を自覚して、消費者トラブルにあわない、豊かな消費生活に役立ててもらうため、徳島県「成年年齢引下げ」特設webサイトを開設し、啓発資料や動画、リンク等を掲載しました。ぜひ、ご活用ください。

民法改正
2022年4月1日



成年年齢引下げ



お知らせ

「四国はひとつ

消費者行政・消費者教育推進セミナーin愛媛」

四国4県の消費者や事業者等がSDGsの実現に向けて消費者行政・消費者教育への意識を高め、連携して課題解決に取り組もうとする機運の醸成を図り、四国4県における「消費者市民社会」の確立を目指すことを目的として開催します。

日時 令和4年3月16日（水）13時～15時
開催形式 オンライン開催（Zoomウェビナー）
テーマ おもいやりでつなぐ消費者行政
 ～消費で目指すSDGs～

- 挨拶
愛媛県知事
- 基調講演
「サステナブル・ラベルと、エシカル消費の実践に向けて」
一般社団法人日本サステナブル・ラベル協会 代表理事 山口 真奈美
- 取組報告
「消費者庁新未来創造戦略本部の取組について」
消費者庁新未来創造戦略本部 次長 日下部 英紀
- パネルディスカッション
＜コーディネーター＞ 消費者庁新未来創造戦略本部 次長 日下部 英紀
＜パネリスト＞
徳島県 株式会社ときわ 代表取締役社長 高畑 富士子
香川県 株式会社ETHICAL GROUP 代表取締役 田中 翔士
愛媛県 愛媛大学教育学部 准教授 竹下 浩子
高知県 ミタニ建設工業株式会社 代表取締役社長 三谷 剛平



申し込み

- 専用申込フォームよりお申込みください。
申込フォームURL <https://forms.gle/4hNX5SBXU3Skj1A37>
- 専用申込フォームをご利用いただけない方は、必要事項をご記入の上、メール、FAXにて送付ください。
(必要事項) お名前、所属、電話番号、メールアドレス
申込メールアドレス shohishaseisakuka@pref.tokushima.jp
FAX番号 088-621-2979
- 申込期間
3月14日(月)17:00まで



専用申込みフォーム
QRコード

注意事項

- ・当セミナーはZoomのウェビナーにて開催します。
- ・セミナー開催日の1週間前から前日までに、セミナーへの招待メールを順次送信いたします。
- ・参加申込がシステムの上限（500名）に達した場合、募集を締め切らせていただきます。
- ・やむを得ない事情により、開催を変更・中止する場合があります。

問い合わせ

徳島県危機管理環境部消費者くらし安全局消費者政策課
 TEL 088-621-2499 FAX 088-621-2979
 メールアドレス shohishaseisakuka@pref.tokushima.jp

くらしのコラム

後生可畏 ～後生と後世の違い～

人口に膾炙した(※)川柳に「先生と呼ばれるほどの馬鹿でなし」と言うのがある。私は、昔そのように呼ばれる職業であり、ただ苦笑いするしかないのだが、そのお陰でほぼ間違いなく覚えられた言葉がある。

「後生^{おそ}畏る可^べし」を「後世^{おそ}畏る可^べし」と勘違いすることはなかった。後世は「のちの世・世代」の事であり「後世に名を残す」などの例がある。後生は「あとから生まれる人」のことで、例示は「後生の育成」である。

論語の「後生可畏」から来ている言葉である。考えてみれば、先生とは文字通り、先に生まれた人であり、それ以上でも以下でもない。お医者さんは、先生より、ドクター、と呼ばれることも多い。

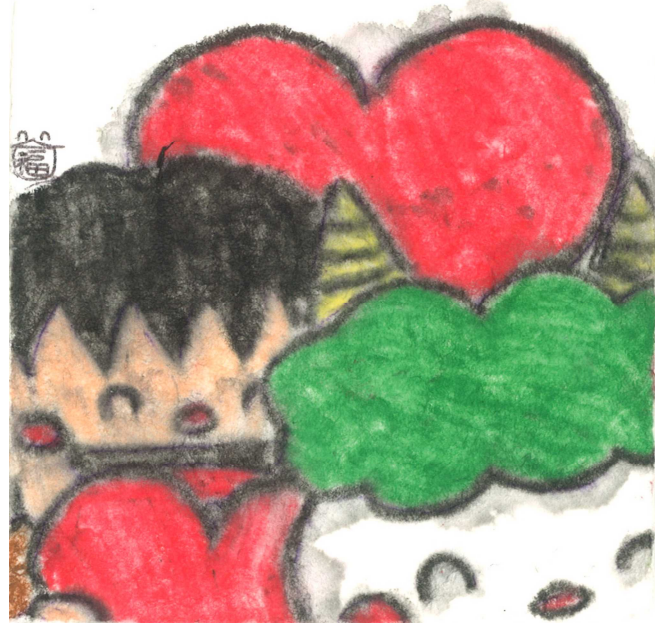
先生と煽てておけばよいと、先生と呼ぶ、呼ばれることは少なくはない。

(※)人々の話題にのぼってもてはやされ、広く知れ渡った

くらしのサポーター 三原茂雄

絵てがみ

一番が笑顔



くらしのサポーター 福谷洋介

くらしのサポーターの皆様の投稿大歓迎！

くらサポ川柳への投稿、地域のイベント宣伝や 活動報告など、掲載したいことがありましたら、お気軽におたずねください！

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 📠 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

