

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」にご注意！！**一電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！**

「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、全国の消費生活センター等に多く寄せられています。最近の相談状況を見ると、契約購入金額の平均金額は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。

主な相談事例

- 【事例1】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
- 【事例2】次々に料金の支払いを要求されて、プリペイド型電子マネーで支払ってしまった
- 【事例3】コンビニの店員に詐欺と気付かされ被害に遭わなかった

**相談事例からみる特徴と問題点****①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**

パソコンでインターネット使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が出たり、警告音が大音量で鳴ることで、消費者は不安になり、警告画面に掲載されているサポート窓口などの連絡先に慌てて電話しているケースが目立ちます。

②警告画面上の連絡先に電話すると、不安をおおられ有償サポート等の契約を迫られる

消費者が警告画面に掲載されている連絡先に電話すると、パソコンOS会社等のサポート窓口などをかたる相手から、端末がウイルスに感染しているため、遠隔操作でウイルスを除去するなど説明されます。相手は、さらに「このままでは個人情報流出してしまう」「パソコンが動かなくなってしまう」など消費者の端末がウイルスに感染した可能性があることや至急対応しなければならぬと思込ませる説明をしています。

③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

ウイルス除去の料金や有償サポート等の料金の支払い方法として、最近ではプリペイド型電子マネーで支払うように指示されるケースが多くなっています。プリペイド型電子マネーでの支払いの場合では、電話をつないだ状態で、近くのコンビニでプリペイド型電子マネーを購入し、レジで支払った後に、プリペイドカードのスクラッチ部分を削って表示される番号を伝えるように指示されるケースが多くみられます。また、一度プリペイド型電子マネーで支払うと、相手は以下のような説明をして次々と支払いを迫ってきます。

- ・口頭で伝えた番号が間違っていたので、プリペイド型電子マネーの番号がロックされた
- ・入力した番号が間違っていた
- ・番号が間違っていた分は後で返金するので、新しいプリペイド型電子マネーを購入してきてほしい

④60歳以上の消費者が契約当事者となる相談が増加中

契約当事者の年代をみると、60歳以上の消費者の相談が5割を超え、特に70歳以上の消費者が被害に遭っています。

⑤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

消費者が警告画面に掲載されているサポート窓口で電話をすると、外国人と思われる人が片言の日本語で対応するケースが目立ちます。警告画面に掲載されている電話番号は、IP電話の一種である「050」で始まる電話番号が多く、電話の相手から、電話が海外につながっていると説明されるケースもあります。

消費者へのアドバイス

- ①「警告画面や警告音は偽物ではないか？」とまずは疑ってみましょう
- ②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
- ③自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう
- ④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
支払い方法が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
- ⑤不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

※情報セキュリティ安心相談窓口の電話番号

03-5978-7509（受付時間:10:00～12:00、13:30～17:00）

土日祝・年末年始除く

【国民生活センター】

★クイズ★子どもの質問に答えたい！なんとなく分かる経済用語

11月20日は「産業教育記念日」ニュースでよく聞く経済用語。子どもに質問されたら答える自信ありますか？

問題：次の中で「一定の期間で国内でどれくらい儲けたかを表す“ものさし”」はどれでしょう？

- ①GNP ②GMT ③GDP



※答えは裏面

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。

「らいふらんゼミナール」を開催します。

障がいのある方が、自立した生活を送るために必要なお金の使い方や管理の仕方が学べる講座です。

日時 令和6年2月4日(日) 午前10時30分～正午(受付開始 午前10時15分)

会場 徳島県立障がい者交流プラザ3階 研修室(徳島市南矢三町2丁目1-59)

講師 金融広報アドバイザー 玉田樹身英

定員 先着20名程度(障がいのある方や関係者を優先)

演題 **カレンダーを使って2つのお金トレーニングに挑戦!**

お話①「使えるお金」「使ったお金」「残したお金」を知る

お話②「必要な物」と「欲しい物」を知って賢く使う

※計算機をご持参ください

申込締切 令和6年1月19日(金) 必着

詳しくは徳島県金融広報委員会のHPへ <http://www.tokushima-shiruporuto.jp>



【20代トラブル急増中! 18・19歳も!】転売チケットトラブル

主な相談事例

【事例1】転売仲介サイトと気づかず、高額なライブチケットを購入してしまった

【事例2】SNSで知り合った個人からチケットを譲り受けるためコード決済サービスで代金を送金した直後連絡が取れなくなった

トラブル防止のポイント

- ①チケットは、興行の主催者、主催者より正式に販売許可を得たプレイガイド、ファンクラブ、アーティスト公式ホームページなどの正規販売ルートから購入しましょう。チケットが定価で購入できるだけでなく、公演が延期や中止になったときには、払い戻しなどの補償を受けられる場合があります。Web検索をする際は、検索結果に表示されたサイトが転売仲介サイトでないか、利用規約や運営事業者の所在地・連絡先などが明示されているかを確認してから利用しましょう
- ②転売仲介サイトを利用する場合は、事前に購入予定のチケットの公式ホームページを確認しましょう
- ③チケットの不正転売は絶対にしないようにしましょう

【国民生活センター】



《コラム》海産物の電話勧誘に注意

～県消費者法務専門員:中川まな美(弁護士)～

今年も、もうあと1か月あまりになりました。もうすぐ年末年始ですね。この時期になると、財布のひもがゆるんで、いつもより多めにお買い物をしてしまう方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

ところで、毎年、年末になると、カニなどの海産物の電話勧誘販売に関するトラブルについての相談が寄せられます。北海道の水産業者を名乗る業者から電話がかかってきて、「以前にも買っていただいた」「海産物が売れなくて困っているので支援してほしい」などと言われ、1万円から2万円程度の海産物を買ったけれども、送られてきた商品が値段に見合わないものだったというような相談が多いようです。後から業者に電話をして断ろうとしても、電話がつかないそうです。

今年は、一部の国で日本産の海産物の輸入を規制していることから、このような業者が多く現れるおそれがあります。

このようなトラブルを防ぐには、勧誘の電話に対して、きっぱりはっきりと断るのが一番です。「困っている」などと言われて同情し、話を聞いてあげると、いつの間にか海産物を買うことになってしまうおそれがあります。そんな悪質業者は、困ってなんかないんです。だまされないようにしましょう。

それでも商品が届いてしまった場合には、受取を拒否し、代金を支払わないようにしましょう。一度お金を支払ってしまつと、これを取り返すのは、とても大変です。

また、困ったときには、消費生活センター(電話番号188)に電話してみてください。消費者トラブルの解決を得意とする相談員が、必ずあなたの相談に乗ってくれますよ。

★クイズの答え 正解:③

GDPは「国内総生産」。Gross(総計)Domestic(国内)Product(生産)の略で「一定の期間で、日本国内でどれくらい儲けたか」を表す指標です。

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/>

