

例えばこんなトラブルで

## 困っていませんか？

H293月号

お問い合わせ先 廿日市市消費生活センター  
TEL(0829)31-1841

### 《相談内容》

パソコンでインターネットを見ていたら、「ウイルスに感染している」との表示が出た。表示された電話番号に電話をかけると、片言の日本語を話す外国人が出て、対策ソフトを勧められた。クレジットカード番号や個人情報を伝えて申込み、電話で指示を受けながら遠隔操作でソフトをダウンロードした。その後、インターネットの情報で、詐欺だと気づいた。再度電話をして、解約を申し出たが、日本語がなかなか通じず、適当にあしらわれた。解約し、返金してほしい。  
(20歳代 女性)

### 《アドバイス》

契約をした相手方に、電話とメールではっきりと解約を申し出るように助言しました。解約を了解したメールが届いたら、それをもってクレジットカード会社に連絡するよう話しました。パソコンに取り込んだソフトについては、自分でアンインストールするか、購入した電気店等に相談するよう助言しました。

パソコン操作中に突然現れる警告表示は、本当の危険やエラー等を知らせるものだけとは限らず、消費者の不安をあおりソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があります。突然警告音が鳴り出し、「ウイルスに感染した」等という警告表示が消えず、画面上の電話番号に連絡させるように仕向ける事例も報告されています。ダウンロードしたソフトの契約先が海外の事業者で、消費者の解約交渉が困難なケースもあります。

音や画面表示が出て、とにかく慌てず、落ち着くことが大切です。信頼できる表示かどうかわからない場合には、クリックしたり表示された連絡先に電話をしたりしないようにしましょう。警告音や画面を消す方法は独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページが参考になります。困ったときは、廿日市市消費生活センターへ早めにご相談ください。

出典：広島県環境県民局消費生活課発行  
「くらしのフレッシュ便」平成29年3月号

