あわてて電話をかけたら、

遠隔操作されて、代金を請求された



ネット検索中、突然、パソコン画面に「ウィルスに感染した」とメッセージが表示されたの で、あわててメッセージに記載された電話番号に電話をしました。片言の日本語で話すオ ペレーターに遠隔操作でウィルス除去をしてもらうと、最後に5千円を請求されました。オ ペレーターが「2年間のサポート契約をすると、5千円が戻ってくる」と言ったので、約3万円 をクレジットカードで決済しました。翌日5千円の返金手続きをしたとのメールがありまし たが、よく考えてみると不審です。また、遠隔操作で何をされたのかも心配なのでサポート 契約をキャンセルできますか。 (60代女性)



- ●このような事業者の中には、一定期間内の返金保証を行っていることがあります。事業 者に「勘違いして購入したので、キャンセルをしたい。」等の内容のメールを送信する と、カード決済がキャンセルされるケースもあります。
- ●中には警告表示が繰り返し表示されて×印で閉じることができない場合もあります。 そのような時は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のサイトをご参照ください。 https://www.ipa.go.jp/

土・日曜日、祝日・年末年始以外 で次の日がお休みとなっています。

☆ 3月 9日(木)

☆ 4月28日(金)

☆ 6月 7日(水)

12 13 14 15 16 17 <mark>18</mark> 19 20 21 22 23 24 25

7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 **21** 22 23 24 25 26 **27** 9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 **22**

11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 **25** 26 27 28 29 30 は休館日となります。

市の施設や関係機関等で配布しています。 平成28年度は東京都の交付金を活用して自治会 にも配布しています。

問合せ先

府中市生活環境部経済観光課 消費生活係

TEL 042-335-4124 FAX 042-360-9370

shouhi@city.fuchu.tokyo.jp

No.28 平成29年3月発行

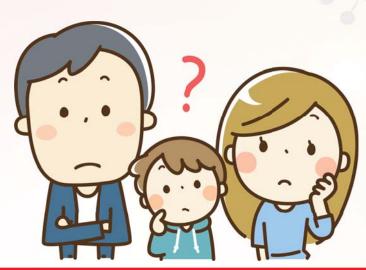
編集・発行 府中市生活環境部 経済観光課消費生活係

〒183-8703府中市宮西町2-24

しています。

パソコンやスマホなどの普及によって、小学生からお年寄りまで、 幅広い年代の方がインターネット関連のトラブルに巻き込まれています。 少しでも被害を防ぐため、実際にあった相談事例をご紹介します。





「おかしいな」「困ったな」と感じたらひとりで悩まず消費生活相談室にご相談ください

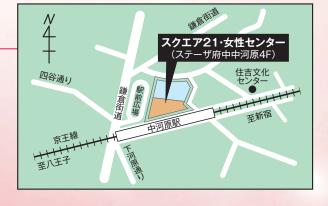
府中市消費生活相談室

2042-360-3316

午前10時~正午、午後1時~4時

府中市消費生活相談室 スクエア21・女性センター内

相談方法電話、または来所



ワンクリック請求の二次被害

芸能人の動画サイトを見ていてクリックした途端に、アダルトサイトに 登録されてしまいました。期限内に料金を支払わないと、法的手段にで ると書いてあったので慌ててしまい、ネットで検索した相談窓口に電話 をかけました。トラブルを解決する費用として5万円を請求されていま す。どうすればよいでしょうか。 (60代男性)



- ■クリックした途端に登録されてしまう、ワンクリック請求の相談が後を絶ちません。契約内 容や利用者の意思を確認する画面を設けていない場合は、契約の不成立や無効の主張 ができます。個人情報を知られるおそれがあるため、サイトには連絡しないでください。
- ■インターネットで「消費生活センター」と検索すると、目立つ位置に、よく似た名称の民間 業者の広告が複数表示されます。「行政の窓口だと思って相談したら、有料の契約を結ぶ ことになってしまった」というトラブルも増えています。困ったときには、府中市消費生活 相談室に相談してください。

未払い金が発生、法的手続きに 移行するとのメールが届いた

携帯電話に「有料コンテンツの未払い金が発生しています。本日中に 連絡をいただかない場合は、法的手続きに移行します。至急連絡くださ い」というショートメールが届きました。心当たりはありませんが、このま ま放っておいても大丈夫でしょうか。 (50代女性)





ワンポイントアドバイ

- ●不特定多数に向けていっせいに発信された、請求の根拠がない架空請求メールだと思わ れます。一切関わらず、そのまま放置して構いません。
- ●業者に電話をすると、具体的な金銭の請求を受けることになります。最近は電子マネーや ギフトカードでの支払いを指示されるケースが多くみられます。ID番号を伝え業者に換 金されてしまうと、支払ったお金を取り戻すことは非常に困難です。



クレジットカード会社の請求明細書に身に覚えのない16万円の請求が あったのでカード会社に問い合わせたところ、オンラインゲーム関連と言 われました。私は一切ゲームをしないため中学生の息子に確認したら、ス マホのゲームでアイテムを次々に購入したことがわかりました。また、 息子は以前私から聞いたパスワードを入力したら、クレジットカード 番号を入れなくても買えたと言います。スマホの各種登録手続き の際には確かに私のカード情報を登録しましたが、子どもが使った ゲームのアイテム代を親が支払わなければならないでしょうか。



- ●まずは、お子さんにゲームの名称や利用時期、アイテムを購入した時の入力内容などを よく聞いたうえで、早急にプラットフォーム事業者(グーグルやアップルなど)にメールで 申し出てください。あわせてゲーム会社やカード会社にも連絡しましょう。
- ●未成年者が親の承諾を得ず行った契約は、要件を満たせば取消しができますが、クレジット カード決済の場合はカード名義人である親の管理責任が問われ、取消しは非常に困難です。
- ●スマホやタブレットだけでなく、携帯音楽プレーヤーや携帯ゲーム機などでもネット接続 が可能なため、子どもがオンラインゲームを利用することがあります。
- ●利用できる機能に制限を設ける「ペアレンタルコントロール」を積極的に活用しましょう。
- ●クレジットカード会社の利用明細は毎月必ず確認しましょう。



