

注意

## 「コンピュータウイルスに感染した」との “偽警告表示”に注意！

### 事例：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“ウイルスに感染した”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した。片言の日本語で話すオペレーターに遠隔操作でウイルス除去をしてもらおうと最後に代金5千円を請求された。オペレーターが「2年間のサポートを受けられる契約をすると、代金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た。翌日5千円の返金手続きをしたとのメールがあったが、よく考えてみると不審。また、遠隔操作で何をされたのか心配だ。返金を希望する。



### アドバイス



- ① パソコンでサイトの閲覧中に、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表れたまま消えず、画面上の電話番号に連絡させるように仕向ける事例が、報告されています。音や画面表示が出ても、とにかく慌てず、落ち着く事が大切です。
- ② 画面の連絡先に電話をすると、「警告音や画面を消すため」とウイルス対策ソフト等をインストールさせられ、料金を請求させられることがあります。決して画面の連絡先に、電話をしてはいけません。
- ③ 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。  
□ IPA ホームページ：<https://www.ipa.go.jp/>
- ④ 困った時は、東大和市消費生活センターへご相談ください。

# 注文した覚えのない！ 健康食品が送られてきた！

## 事例

「注文のあった健康食品を代金引換で送る」と電話があった。「注文した覚えがない」と伝えると「注文を受けた記録が残っています」と言われ、今日、健康食品が届いたので代金を払い、受け取ってしまった。返金してほしい。



## アドバイス

代金を支払う義務はありません！商品は受け取り拒否をしましょう。



- ① 購入の申し込みをしていないのに一方的に商品を送りつけた場合、代金を支払う義務はなく、商品も受け取る必要はありません。
- ② 電話で勧誘されて断りきれずに購入を承諾した場合は、特定商取引法に定める電話勧誘販売にあたる考えられます。電話勧誘販売は重要事項について事実と異なることを言って勧誘することや断っている人への再勧誘を禁止しています。
- ③ 電話で断ったにもかかわらず、商品が送られてきた時は、代金は支払わず、受取拒否をしてください。その際、事業者名、住所、電話番号、商品の名称、配送業者名を控えておきましょう。
- ④ 支払方法として、代金引換配達（代引配達）の他、現金書留封筒が入っていたり、振込み先の口座が指定されていたりすることがあります。どのような支払方法でもいったん支払った代金の返金を事業者に求めることは非常に困難になります。
- ⑤ 困ったときは、すぐに東大和市消費生活センターへご相談ください。

契約・解約に関する相談など、不安なときは下記の窓口へご相談ください

## 東大和市消費生活センター

毎週 月・火・水・金曜日 午前10時～午後4時まで受付

東大和市役所3階⑥番窓口地域振興課

TEL 042-563-2111 内線1713

【東大和市ホームページもご覧ください】<http://www.city.higashiyamato.lg.jp>

トップページ⇒くらしの情報⇒生活情報



# 「お試し」のつもりが定期購入に！？

低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう

消費者がHP や SNS 等で「健康に良い」「ダイエット効果あり」「有名女優も使用」とうたう広告を見て、商品を通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入契約だったというトラブルが急増しています。

## 事例

「痩身と美容に効果あり」「初回お試し価格 500 円」という健康食品の広告を見てスマートフォンから注文した。ところが、商品と同封の請求書に「定期購入で 2 回目以降は 1 箱 4,000 円。5 回以上継続しないと解約できない」と書かれていた。購入時には分からず、飲むと体調も悪くなるため、2 回目以降は不要と事業者申し出たが「定期購入と記載しているので解約できない」と拒否された。サイトを確認すると、画面の下の方に小さな文字で他の表示に紛れて「定期購入」と書かれていた。また、事業者から「単品扱いとする方法もある。その場合は通常価格 5,000 円で購入になる」と言われたが、安いから試そうと思っただけなので、納得できない。交渉している間に 2 回目の商品が届いた。



## アドバイス

■ 契約内容や解約条件を確認しましょう  
広告上における契約内容や解約条件についての表示の有無や表示がある場合はその内容を確認したうえで契約するかどうかを慎重に判断することがトラブルにならないためのポイントです。

- (1) 定期購入が条件になっていないか等、契約の内容を確認しましょう。
- (2) 解約の条件を確認しましょう。

HP や SNS 上の広告で「お試し（価格）」「初回〇円」等と表示されていても、複数月の継続購入が条件となっている場合があります。商品を購入する前に定期購入になっていないか等、契約内容をしっかり確認しましょう。

定期購入と気付かずに契約してしまった、解約したいが方法がわからない、事業者からの請求に納得できない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合は東大和市消費生活センターへご相談ください。

また、体調を崩してしまった際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けましょう。

# 平成28年度 東大和市消費生活相談概要

平成28年度に東大和市の消費生活センターに寄せられた相談件数は、313件（27年度は308件）で、前年度比1.6%の微増となりました。契約当事者の年齢、年代をみると70歳以上の方の相談が81件と最も多く、全体の40%強を占めています。また、30歳代以下の方の相談が減少し、40～60歳代の方の増加が特徴です。

## 相談件数トップ3

順位	商品分類別	主な相談の特徴や内容等
1（105件）	運輸・通信サービス	主に通信回線契約と解約・光回線転用契約 アダルトサイトの不当請求・ネット通販など
2（23件）	金融・保険サービス	主に多重債務、カードローン・生命保険、損害保険など
3（21件）	他の役務	主にアダルトサイトの二次被害・原野商法の二次被害・ 冠婚葬祭サービスなど

## 相談内容の特徴

① 複雑なインターネット通信回線等に関して訪問や電話勧誘の契約と解約の相談が多く、光回線転用の通信契約関係の変更に伴うトラブルが多いです。アダルトサイト、出会い系サイト等の不当請求や申込みが定期購入契約となるネット通販トラブルの相談も多数寄せられました。なお、インターネットの普及を反映して通信販売による放送・コンテンツ等の相談は各年代別のトップで相談全体の4割を占めています。

② カードローンの普及に伴い多重債務に関する相談も増加傾向にあります。生命保険や損害保険の契約内容や複雑な金融商品を巡る相談も寄せられました。

③ アダルトサイトのトラブル解決や原野商法がらみの土地売却をうたう二次被害、冠婚葬祭関係や調査業等の相談も増えました。

司法書士  
による

## 多重債務相談予約受付中

無料

- 毎月第2水曜日 午後1時～4時（1人45分）
- 完全予約制（相談日の5日前までにご予約ください）
- 問合せ：東大和市消費生活センター

042-563-2111（内線1713）

