



表紙 | セキュリティ対策のサポート料に関するトラブルにご注意!

2,3頁 | 海外事業者とのトラブルにご注意!

4頁 | 消費生活総合センター移転のお知らせ

セキュリティ対策のサポート料に関するトラブルにご注意!

ある日突然、パソコン画面に警告表示が出現



契約から数か月後、クレジットカードの明細をみると...



- 継続的な契約をしたつもりはないのに、毎月請求が続いている...
- どこから、何に対して請求を受けているのか分からない

誰にでも突然起こりうるトラブル。確認すべきは... **ここ!**



海外事業者 とのトラブル にご注意!

オンライン取引に関する相談の増加に伴い、海外事業者とのトラブルも多様化しています。実際に消費生活センターに寄せられた相談事例を確認し、トラブルを防ぎましょう。

事例1 パソコン用ウイルス除去ソフトのダウンロード販売に関する相談

パソコン画面に「重大な問題が発生した」と表示された。慌てて表示された電話番号へ連絡すると、片言の日本語を話す男性が出た。指示に従いウイルス除去ソフトをインストールし、代金をクレジットカードで支払った。後日、クレジットカードの利用明細を確認すると、アルファベットが書かれていたが、「契約先」「解約方法」などが分からず心配だ。

トラブルの特徴

- 突然、パソコンに問題が起きたかのような表示や警告音で不安をあおります。遠隔操作でパソコンを勝手に操作されることもあります。
- 海外の事業者が関連していることが多く、契約先が分かりにくいいため、解約がスムーズにできません。

アドバイス

- 表示画面は広告です。お金を支払う前に、パソコンに導入しているセキュリティソフトでトラブル発生の有無を確認しましょう。
- 契約後に届くメールは削除せず、保管しましょう。
- クレジットカードの利用明細をこまめに確認し、不審な点があれば速やかにカード会社に調査を依頼しましょう。



事例2 FX(外国為替証拠金取引)をめぐる相談

知人から、毎日1万円の利益が得られるFX自動売買システムを勧められた。販売業者のサイト上で外国のFX業者に口座を開設し、13万円を暗号資産(仮想通貨)で入金した。儲けが出たので出金の手続きをしようとしたが、運用を停止しないと手続きできないと返答された。その後、見る間に口座の残金が2万円に減ってしまい、販売業者と連絡がとれなくなった。

トラブルの特徴

- 海外に口座を開設するFX等の場合、契約するサービスの実態や利益を得られる仕組み等を理解することが困難です。
- 理解できないまま儲かると説得され、アップグレードなど次々とシステム契約をさせられる場合もあります。



アドバイス

- 契約先の情報(日本国内の問合せ窓口や金融庁の登録の有無、日本語対応をしているか等)を事前に確認しましょう。
- 相手の話を鵜呑みにせず、書面での説明を求めましょう。
- 契約内容を理解できない場合は、はっきり断りましょう。
- 販売業者が解約・返金の期間を設けている場合は、期間内に解約手続きをすることが重要です。

速やかな
対応が
重要にゃん!



FX等を
する前に!

取引を検討している事業者が、**金融庁**が公開している**金融商品取引業者等**に登録しているか、事前に確認しましょう。

[金融商品取引業者等一覧](#)

[検索](#)

海外から購入した商品でトラブルがあったときは、**越境消費者センター(CCJ)**にご連絡ください!

CCJとは、海外ショッピングでトラブルにあった消費者のための相談窓口です。相談者ご本人が海外事業者とのトラブルを自主的に解決するためのアドバイス等を提供しています。



[越境消費者センター](#)

[検索](#)

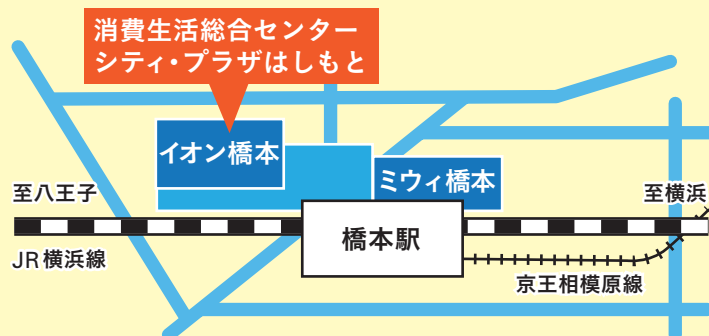
相談事例が
ウェブ上に掲載
されています

- PC用セキュリティソフト
- 海外FX等
- 海外でのレンタカー利用
- 模倣品の海外インターネット通販
- 海外ホテル・航空券予約
- 海外チケット転売仲介サイト
- スマートフォン当選
- など

消費生活総合センター 移転のお知らせ

令和3年4月1日(木)より、JR橋本駅北口にあるシティ・プラザはしもと内(イオン橋本店6階)に下記のとおり移転しました。相談用の電話番号などが変更になります。

ここが
充実しました



- 電話回線が増えました
- 相談室が増えました
- 中央区・南区の市民相談室から、オンライン面談(ビデオ通話を利用した対面相談)ができます(要予約)

住 所 〒252-0143
相模原市緑区橋本6-2-1シティ・プラザはしもと内(イオン橋本店6階)

相談用 ☎ **042-775-1770** 又は **188** (局番なし)

消費生活にかかわる安全・安心情報をお届け!

相模原市消費生活LINEマガジン・
メールマガジンを配信中!

気を付けてほしい
悪質商法や製品事故など
の情報をお届けします!

LINEマガジンの登録方法

- 1 右記QRコードを読み取り、アカウントを登録
- 2 トーク画面の「受信設定」から受信する内容を選択
- 3 「防犯」のうち「契約トラブル・悪質商法(消費生活情報)」にチェックを入れて登録

「相模原市
LINE公式アカウント」
QRコード



メールマガジンの登録方法

- 1 右記QRコードから読み込んだアドレスへ空メールを送信
- 2 届いた本登録用のメールから登録フォームにアクセス
- 3 必要事項(年代・性別・お住まいの地域を選択)を入力
- 4 登録ボタンを押す



「消費生活
メールマガジン」
QRコード