

身近にこんなトラブルが!
かながわ消費生活

注意・警戒情報



ウイルスに感染!
至急電話してください

ウイルスに感染!? システム破損!?

パソコン等に表示される

偽警告に注意!

相談事例

ネットを利用中に突然「ウイルスに感染している」などと警告画面が出て、警告音が鳴った。警告画面の連絡先に電話すると『ウイルス除去のサポートに〇万円かかる。』などと言われ、指示されるままコンビニでプリペイド型電子マネーを買って支払ってしまったが、詐欺ではないか。



警告画面は偽物の可能性があります! 表示された連絡先に慌てて電話しないようにしましょう!

- ◆ 「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。
- ◆ 警告画面が表示されても、表示された連絡先の事業者に電話したりせず、怪しいと感じたら画面をすぐ閉じましょう。
- ◆ 「警告画面が偽かどうかの判断がつかない」「セキュリティソフトをインストールしてしまった」「警告画面を閉じられない」などの対処方法については、次の独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のHPを参考にするか、相談窓口にご相談しましょう。

HP 偽のセキュリティ警告に表示された番号に電話をかけないで



窓口 情報セキュリティ安心相談窓口
(03) 5978-7509
平日10:00~12:00、13:30~17:00



最新の情報は、こちらでご確認ください⇒

◆ 契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。



消費生活相談は

消費者ホットライン

☎局番なし 188

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

国民生活センター
公式LINE
のご案内はこちら



うちの子大丈夫？

もしかして消費者トラブルかも!?



2022年4月から、“成年年齢”が20歳から18歳になりました。新成人は、契約に関する知識や経験が乏しく消費者トラブルに巻き込まれやすい傾向があります。新成人のお子さんやお孫さんが消費者トラブルに遭わないよう保護者の方も注意が必要です！



新成人となった高校生の子どもが、長期間の高額エステを契約していた。子どもから相談を受け、事業者に連絡したが「未成年者取消権は使えないので解約できない。」と言われて困っている。

SNSで「初回お試し100円」というサプリの広告を発見。注文後、届いた商品に「定期購入」との記載が！1回だけのつもりだったので解約したいのに電話が繋がらない。このまま支払い続けなければならないの？



保護者向け特設サイト

契約で困った時は「消費者ホットライン1^い8^や8」にご相談を！



クーリング・オフの手続について

不意打ち性の高い訪問販売や訪問購入、マルチ商法等は、一定の期間内に、書面や電子メール等で事業者に申し出れば、**無条件で契約を解除することができます。**

【ハガキやメールに記載する内容】

ポイント

- ✓ 宛て名は、契約した事業者の代表者名
- ✓ 支払いがクレジットのときは、クレジット会社にも通知（A内は不要）
- ✓ 代金未払いや商品を受け取っていないときは、A内は不要
- ✓ ハガキの場合は、両面をコピーし、証拠として、記録が残る「特定記録郵便」や「簡易書留郵便」を利用
- ✓ メールの場合は、送信メールを証拠として保存

◎ **通信販売は、クーリング・オフの対象外です！**

クーリング・オフの対象や期間など詳しくはこちら→



申込(契約)日	○年○月○日
商品等名称	○○○
商品等価格	○○○円
事業者名	○○○会社
担当者名	○○ ○○

上記日付の申込を撤回(または、契約を解除)します。

つきましては、支払済みの○○円はA直ちに返金してください。
なお、商品は早急に引き取ってください。

○年○月○日(記入日)
(契約者)住所 〒○○○-○○○○
○○○
氏名 ○○ ○○

困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課(かながわ中央消費生活センター)相談第二グループ

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/index.html>

Facebook(かながわの消費生活) <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter(かながわ中央消費生活センター) https://twitter.com/kanagawa_shouhi



〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話:045-312-1121(代表) / FAX:045-312-3506



神奈川県



消費生活相談窓口
かながわ消費生活センター