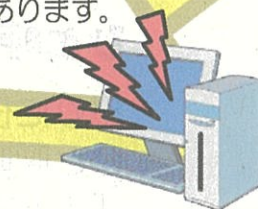


## その警告メッセージ、信じて大丈夫？

インターネット利用中に突然出る警告画面や警告音は、偽物の可能性があります。その警告は、パソコンの状態を正確に伝えているとは限りません。



### 事例1

パソコンでインターネットを使用中、突然大きな警告音が鳴り、画面に「ウイルス感染」の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、「ウイルス感染している。サポート契約が必要」と言われた。



### 回答1

警告画面が表示されたり、警告音が鳴ったとしても、慌てて表示された電話番号へ電話をしないようにしましょう。また、セキュリティソフトやサポート等の契約をしないようにしましょう。



### 事例2

パソコンでサイトを見ていたところ、突然パソコンの操作ができなくなった。表示された番号へ電話をかけると、サポート契約が必要と言われ「プリペイドカードを2万円分購入するように」と言われた。



### 回答2

警告画面の指示に従ってはいけません。カード番号だけで利用できるプリペイドカードは、裏面の番号を相手に伝えてしまうと、お金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を教えるべきではありません。



- △「警告画面や警告音は偽物ではないか」と疑いましょう。
- △警告画面に掲載されている連絡先へ電話をしないようにしましょう。
- △警告画面や警告音が出ても、慌てず無音の状態にし、冷静に対応をしましょう。
- △連絡をしてしまった場合でも、指示されるままプリペイドカードを購入しない、番号を教えない、さらに、クレジットカード番号も教えないようにしましょう。
- △警告画面に表示されたパソコンOS会社やセキュリティソフト会社の公式ホームページを確認しましょう。「サポート詐欺」に関する情報が掲載されている場合もあります。

消費者庁イラスト集より

商品、サービス、契約のトラブル、多重債務などでお困りの時には、

## 沼田市消費生活センター TEL 20-1500 へ

相談時間 9:00~12:00 13:00~16:00 (土・日・祝日・年末年始は休み)

住所 沼田市下之町888番地 TERRACE沼田(テラスぬまた)3階

片品村、川場村、昭和村、みなかみ町にお住まいの方もお気軽にご相談ください！

裏面もご覧ください。





## 消費者が相手に意見を伝えるときのポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように3つのポイントを参考にしてください。

### ひと呼吸、置きましょう

怒りに任せた発言は逆効果です。  
ひと呼吸おいて冷静に会話をしましょう。  
「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



### 言いたいこと、要求したいことを明確にし、理由を丁寧に伝えましょう

返品したいのか、解約をしたいのか、商品が必要ないのか、またその理由を明確に、相手に丁寧に伝えることが重要です。

### 事業者の説明も聞きましょう

上手なコミュニケーションが解決への糸口となります。  
一方的に主張するだけでなく、納得できるまで事業者の説明を聞きましょう。

契約することに不安を感じた場合は、消費生活センターへ相談しましょう。



商品、サービス、契約のトラブル、多重債務などでお困りの時には、

**沼田市消費生活センター TEL 20-1500 へ**

相談時間 9:00~12:00 13:00~16:00 (土・日・祝日・年末年始は休み)

住所 沼田市下之町888番地 TERRACE沼田(テラスぬまた)3階

片品村、川場村、昭和村、みなかみ町にお住まいの方もお気軽にご相談ください!