平成３０年７月

**【パソコンに警告表示が出てもあわてずに】**

**＜相談＞**

パソコンの画面に「あなたのパソコンは壊れています。すぐに対応が必要です」という警告文が突然現れた。驚いて、表示されたセキュリティーソフトをカードで購入しダウンロードした。フリーダイヤルの連絡先に電話をすると、片言の日本語で「ソフトを有効にするために私の言うとおりにしてください」と言われた。おかしいと思いすぐに電話を切った。その後、「購入ありがとうございます」というメールが届いた。ソフトはすぐに削除した。今後どうしたらよいだろうか。

**＜アドバイス＞**

パソコンの画面に突然現れた「システムの警告」は偽物だと思われます。不安にさせて、システムを修正する有料のソフトをダウンロードさせる手口です。継続的な契約になっていることが多く、自動更新される可能性があります。事業者によっては、返品可能な期間を設けている場合がありますので、相談者から事業者へ解約のメールを送り、カード会社にも経緯を伝え請求を止めてもらうよう助言しました。

後日、事業者から「解約・返金する」という内容の返信メールが届いたと相談者から報告がありました。その後、カード会社からも「事業者からキャンセルの通知があった」と連絡があり、請求は取り下げられることになりました。

サイトの表示が日本語でも、契約先は海外の事業者という場合があります。この場合、購入までは日本語対応でも、その後の問い合わせや解約の手続きは英語になることが多く交渉が難しくなります。

海外事業者とのトラブルについては、国民生活センターの「越境消費者センター（CCJ）」へメール相談をすることができます。詳しくはお近くの消費生活相談窓口等へご相談ください。

　…………………………

　消費者ホットライン＝電話１８８（泣き寝入りはいやや！）