

## 令和5年12月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	63	70	59	49	62	51	48	63	52				517
問い合わせ	7	3	6	5	5	4	5	4	3				42
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1
計	70	73	65	54	67	56	53	67	55	0	0	0	560
(前年度計)	(71)	(53)	(66)	(69)	(66)	(69)	(75)	(63)	(58)	(63)	(58)	(80)	(791)

## 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	8	4	7	2	2	4	4	4	2				37
(前年度)	(3)	(3)	(6)	(6)	(6)	(3)	(5)	(2)	(5)	(2)	(0)	(4)	(45)

## 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	1	2	0	1	1	1	1	2	0				9
20歳代	11	5	8	2	4	8	6	2	6				52
30歳代	7	4	7	8	5	3	9	6	5				54
40歳代	10	11	11	7	11	6	7	7	4				74
50歳代	9	14	8	8	15	9	8	6	6				83
60歳代	12	8	6	7	11	15	8	11	9				87
70歳以上	12	21	19	17	13	12	9	27	19				149
その他・不明	8	8	6	4	7	2	5	6	6				52
計	70	73	65	54	67	56	53	67	55	0	0	0	560

## 今月の相談事例

パソコン使用中いきなり画面がフリーズした。次々とポップアップが開き閉じられない。焦って画面に表示されていたサポートの電話番号に電話をすると外国人が出て、日本語で遠隔操作ソフトのダウンロードを誘導された。すると社員証が映しだされ、ウイルス除去をするのでパソコンはつけたままにして、コンビニで4万円の電子マネーを購入するよう言われた。コンビニで店員に何に使うか聞かれたら「お土産を買う」と答えるよう指示された。購入後電子マネーの番号を入力したら、間違えている、カメラで番号を撮るように、更に保証金5万円をプラスして計9万円を再度購入するよう言われた。9万円は後で返金するらしい。おかしいと思い検索したら詐欺とあったが返金されるか。

## センターからのアドバイス

このようなサポート詐欺では、インターネットを閲覧している際に、検索結果などから偽の警告を表示するウェブサイトに誘導します。遠隔操作を許可すると、情報を盗んだりデータなどに損害を与える可能性があります。サポート詐欺の画面の内容や偽物のオペレーターの指示には従わず、すぐに画面を終了してください。[×]が見当たらない場合はキーボードの[ESC]キーを長押しすると画面に[×]が現れるのでクリックしてください。電子マネー内の価値は番号を知らせた段階で相手に移り、直後に転売等をされるので取り戻しは難しいです。