

# くらしのパートナー

## 偽セキュリティ警告からはじまる サポート詐欺に注意!～

**事例** パソコン操作中に突然音が鳴り響き、ウイルス感染の警告画面がでて動かなくなった。表示された大手 OS 事業者の電話番号にかけたら「遠隔操作でウイルスを除去する」と言われ、指示されながら遠隔操作ソフトをインストールした。ウイルスに感染した画面を見せられ、3年間5万円のサポート契約を勧められ承諾した。コンビニで5万円分のプリペイド型電子マネーを買うよう言われ、買ってきて番号を伝えたら「エラーになった。また5万円分買ってくるように」と言われ、また番号を伝えると、さらに10万円を請求されて騙されたと感じた。払った10万円を返してほしい。

ウイルスに感染していると偽のセキュリティ警告で不安をあり、大手 OS 事業者と勘違いさせてサポート契約等を勧誘する「サポート詐欺」の相談が高齢者を中心に多く寄せられています。伝えたプリペイド型電子マネーの番号が相手のアカウントに登録されてしまうと被害の解決は非常に困難です。最近ではネットバンキングにログインさせ、サポート代金等を振り込む直前に遠隔操作で「0」を増やして高額な送金をさせる事例もあります。この場合は至急、振込先の金融機関に連絡しましょう。遠隔操作ソフトはアンインストールしてください。不明な点はパソコンメーカーのサポート窓口などに問い合わせてください。

警告画面が表示されてもウイルスに感染していないことがほとんどです。まずは冷静になり絶対に電話をかけないことが重要です。

※画面を消すには① ESC キーを長押しして画面右上の「×」で閉じる  
② 【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押し、表示された画面から再起動を選択する方法があります。(独立行政法人 情報処理推進機構)

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2024/mgdayori20241119.html>



イラスト: まっぴん ちえ

# カスハラってなんのこと？ 無自覚カスハラを防ぐために

桐生正幸  
東洋大学社会学部 教授  
社ココロバランス研究所理事

## 1. カスタマーハラスメントとは

2022年2月、厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が発表されました。

このマニュアルで、カスタマーハラスメント（以下:カスハラ）を「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義しています。具体的には、**身体的な攻撃**（暴行・傷害）、**精神的な攻撃**（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）、**威圧的な言動**、**土下座の強要**、**継続的な**（繰り返される）・**執拗な**（しつこい）**言動**、**拘束的な行動**（不退去、居座り、監禁）、**差別的な言動**、**性的な言動**、**従業員個人への攻撃・要求**といったものを挙げています。また、その要求内容として、過度な商品交換や金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く）などを示しています。今年6月4日、カスハラ対策を雇用主に義務付ける法律が国会にて可決・成立しました。これにより、事業主の「雇用管理上の措置義務」としてカスハラ対策をすることを義務化されることとなり、我々にとって、カスハラはますます身近な問題となってきました。



このような状況の中で、カスハラの被害を防ぐために多くの企業やお店、行政機関などが、対策の基本指針やガイドラインを作成し、消費者や住民対応をスタートさせています。

ただし、だからといって私たちが、お店や区役所に対し苦情などを控えなければならない、というわけではありません。例えば、「商品やサービスに不具合があった」、「待ち時間が異常に長かった」、「お店や窓口のルールや考え方が不明確・説明不足だった」などの際に、きちんと正直に申し立てればカスハラとはなりません。

問題は、その際の伝え方や言動が**攻撃的であったり、しつこかったり、要求の内容が常識から逸脱するようなものであると、カスハラになる危険性が高まる**ところにあります。そして、苦情を述べている時に本人自身が気づかぬままエスカレーションして、知らず知らず**無自覚にカスハラをしてしまっている場合**もあるということも気を付けなければなりません。

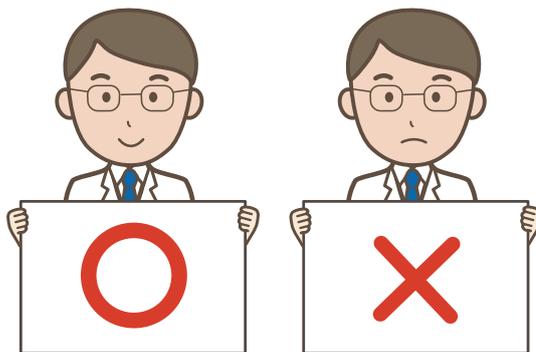


## 2. 自分の無自覚カスハラをチェックする

では、買い物や窓口で問題が起きた時に、どのようなことに注意して苦情などを伝えれば良いのでしょうか。特に、**本人が気づかない無自覚カスハラの対策**は、どうすれば良いのでしょうか。

私たち研究グループでは、これまでの調査分析から普段の買い物などでの態度から、その人のカスハラ加害の傾向を客観視できる心理尺度を開発し、無自覚カスハラ対策を検討しています。例えば、「お店とは直接関係のない自分のイライラを、対応者にぶつけることがある」という質問に対して、5つの回答から一つだけ選んでもらいます。その他、「何度も同じクレームを繰り返すことがある」、「早くするように、無理に急がせることがある」、「お店や対応者に対する要望が、矛盾することがある」、「自分を特別扱いを求めることがある」などの質問があり、総合的にカスハラ加害傾向を見える化する質問票となっています。この心理尺度の結果から、自身の無自覚カスハラの程度を知ることが出来るわけです。(会社などで質問紙の活用を検討されたい場合は、(社)ココロバランス研究所までご連絡ください)

まずは、**自分自身の態度を振り返ってみて、改めるべきところは改めてみる**こと。そして、また問題が生じたら、**その時に自分自身を成長させるチャンスが来たのだと発想を変えて、苦情行動をコントロール**して**みる**ことが、カスハラをしない最善策であると、私たちは考えています。ぜひ、お試しください。



一般社団法人  
ココロバランス研究所  
HP ▶



文京区消費生活センターからの **お知らせ**

**エシカル消費研修会特集**

●暮らしを整える片付けと収納の工夫

- 日 時 令和7年9月21日(日) 午前10時から12時まで
- 場 所 産業とくらしプラザ研修室(文京シビックセンター地下2階)
- 対 象 区内在住・在勤・在学の方
- 定 員 46人(抽選)
- 費 用 無料
- 講 師 おうちデザイン研究所 秋山 富美子 氏
- 申込方法 区ホームページまたは往復はがきで申込  
往復はがきの場合は、氏名・住所・電話番号・年齢を明記のうえ下記問合せ先へ
- 申込期間 8月25日(月)から9月8日(月)まで(郵送は9月5日(金)必着)



詳細はこちらから▶

予告

●知って得する！衣類を長持ちさせるお洗濯のコツ

- 日 時 令和7年10月5日(日) 午前10時から12時まで
- 場 所 産業とくらしプラザ研修室(文京シビックセンター地下2階)
- 対 象 区内在住・在勤・在学の方
- 定 員 46人(抽選)
- 費 用 無料
- 講 師 ライオン株式会社 お洗濯マイスター 大貫 和泉 氏
- 申込方法 区ホームページまたは往復はがきで申込  
往復はがきの場合は、氏名・住所・電話番号・年齢を明記のうえ下記問合せ先へ
- 申込期間 9月10日(水)から9月23日(火)まで(郵送は9月22日(月)必着)



問合せ先 文京区消費生活センター  
〒112-8555 文京区春日1-16-21 文京シビックセンター地下2階  
電話 03-5803-1105 平日8:30~17:00

**文京区消費生活センター**

〒112-8555  
東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階  
TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342  
**相談専用 TEL 03-5803-1106**  
受付時間 9:30~16:00(月~金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター  
最寄駅

- 地下鉄  
東京メトロ丸ノ内線・南北線  
⇒後樂園 下車  
都営三田線・大江戸線  
⇒春日 下車
- 都営バス  
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる  
⇒文京シビックセンター下車