



# 「ウイルスに感染しました」

# 突然の警告音や

# 警告画面には要注意！



## ■ 70歳以上の方の被害が増加

パソコンやスマホの画面に突然「ウイルスに感染している」などの警告表示や警告音が出て、有償サポートやセキュリティソフトなどを契約させる「サポート詐欺」が増えています。

プリペイド型電子マネーの購入指示や自動課金されるアプリのインストール指示、またオンラインなどで銀行口座に振り込ませるなど、高齢者を中心に被害が増加しています。

## ■ トラブルにならないために

- 突然画面に表示される連絡先には絶対に電話をかけない！
- 一人で判断せず、周りの信頼できる人に相談する！
- プリペイド型電子マネーを購入しない！ クレジットカード番号を教えない！ 不審なアプリをインストールしない！

## ■ 警告画面、警告音への対処方法

- ① 警告画面が出たら、[Esc] キーを長押しして、ブラウザの画面を閉じる。
- ② 消えない時はブラウザを終了させる（スマホの場合は、ブラウザのタブを閉じる）。
- ③ ブラウザが閉じない時は、強制再起動させる。
  - ・ Windows：[Ctrl]+[Alt]+[Delete] を同時に押す→電源ボタンを押す→再起動を押す。
  - ・ Mac：[command] と [Q] を同時に押す。
  - ・ スマホ：各機種の方法により強制再起動させる。

解決できない、画面は消えたが不安が残る場合は、IPA（情報処理推進機構）に相談する。

### ● (独)情報処理推進機構(IPA)セキュリティ安心相談窓口

電話：03-5978-7509 10:00～12:00、13:30～17:00  
(土日祝・年末年始を除く)

HPはこちら▶



# ネット広告の その値段、 本当に 正しいですか？



## 事例

自動車のバッテリーが上がり、インターネット広告で「バッテリー上がり 基本料金 2,480円」と表示されていたサイトの業者に電話で作業を要請した。

業者が到着した後、メニュー表を提示されたが具体的な料金説明はなく、作業後に請求された料金は5万円超だった。広告の表示料金と大きく違ったので納得できなかったが、バッテリー上がりは直ったため、やむを得ずクレジットカードで決済をした。

契約書は無く、料金の内訳表示のある請求書兼領収書が交付されただけで、後日、相場よりも高額な料金を請求されたということが分かった。

## ■ ネット広告の内容を鵜呑みにしない！

インターネットで検索した時に上位に表示されるネット広告はクリックしやすいですが、必ずしも利用者にとって最適な条件とは限りません。場合によってはクーリング・オフの適用になることもありますが、ネット広告で記載されている料金と実際の料金がかけ離れているなどのトラブルにならないように、焦らず、鵜呑みにせず、説明を求め、十分に検討することが大切です。

## ■ トラブルにならないために

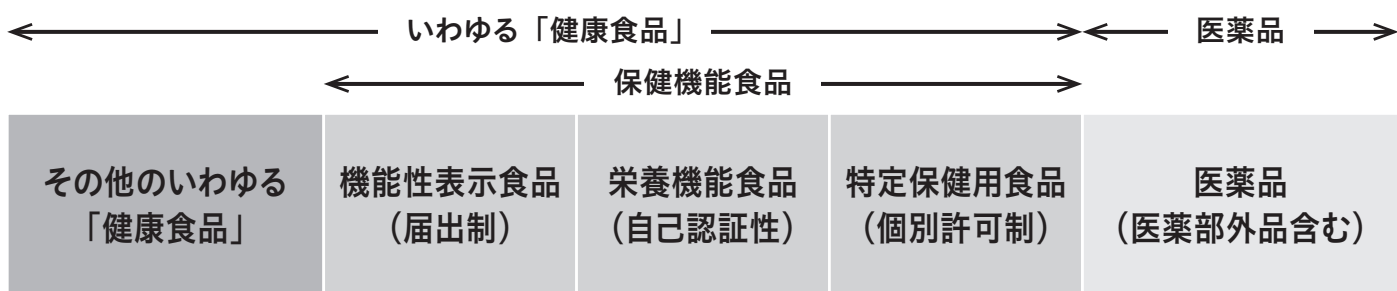
- 自動車保険にはロードサービスが付帯している場合が多いため、**まずは自分が契約している保険内容を事前にしっかり確認しておきましょう。**
- 緊急時などのトラブルの際にネットなどで見つけた業者に依頼をするときは、高額な料金を請求されたり、作業内容に納得ができないなどのトラブルにならないように、**料金や作業内容などを、申込時や作業前にしっかり説明してもらいましょう。**（※特にキャンセル時の料金発生の有無は、申込前によく確認！）
- 作業の内容や料金が事前の説明と異なっていたり、直っていなかった場合などは、**作業後であっても、きちんとした説明を求めるようにしましょう。**

# 健康食品は 薬ではありません



## ■ 健康食品とは

一般的に健康食品とは「健康の保持増進に資する食品全般」と言われ、通常の食品から菓子や飲料、医薬品と類似した錠剤・カプセルまで多岐にわたります。



厚生省『いわゆる「健康食品」のホームページ』より

## ■ 正しく利用しよう

サプリメントとは、一般的に特定成分が濃縮された錠剤やカプセル形の薬に似た製品のことを示していますが、病気自体を治すものではありません。また自然由来をうたっていても安全という保障はなく、様々な種類を飲んだとしても健康になるわけでもありません。

また、濃縮された特定の成分を毎日欠かさず摂り続けることは逆に身体に悪い影響を与える可能性もあります。特に、高齢者の方は何らかの薬を服用している方も多く、副作用により病状を悪化させてしまう場合や、同じ成分を二重に摂ったり、薬の成分を邪魔することもあるため、摂取する時は医師・薬剤師等に相談してから利用することをお勧めします。

## 消費生活センターのホームページがリニューアルしました！

今年の2月末に神戸市消費生活センターのホームページがリニューアルしました。旧ホームページよりも使いやすくなったので、ぜひご活用ください！

## ■ ホームページの魅力！

- チャットボットに質問等を打ち込むと簡単なアドバイスや相談先などの情報を提供
- 最新の注意情報やよくある相談事例を掲載
- くらしのレポートや消費生活講座の情報も見れる



# 認知機能が気になる方は

# 認知症神戸モデルをご利用ください

## ■ 認知症神戸モデルとは

65歳以上の方を対象に早期受診を支援する「診断助成制度」と、認知症の方が関わる事故を救済する「事故救済制度」を組み合わせた制度です。

## ■ 診断助成制度

### 認知機能検診 (第1段階)

65歳以上の市民で希望する方を対象に、認知症の疑いが「ある」か「ない」かを見る検診です(無料)。  
※事前に受診券のお申し込みが必要です。

疑いがある場合

### 認知機能精密検査 (第2段階)

認知症かどうかと、軽度認知障害(MCI)も含めて、病名の診断を行います。  
※保険診療です。窓口で支払った自己負担分を、後日市から助成します(要申請)。

認知症と診断された場合、無料で「4つの安心」が受けられます

## ■ 事故救済制度

賠償責任保険 最高2億円の賠償責任保険へ加入  
※保険料を市が負担

事故救済コールセンター 24時間365日対応

GPS安心かけつけサービス ※一部有料

見舞金 最高3,000万円支給 ※全市民対象

## 認知症神戸モデルの特設サイト

最新の情報、認知症神戸モデルの詳細、受診券の申し込みは、こちら



●神戸市総合コールセンター  
(年中無休 8:00~21:00)  
電話：0570-083330  
または 078-333-3330

## 悪質商法や契約トラブルなど、消費生活に関する相談は神戸市消費生活センターへ

電話相談

消費者  
ホットライン **い や や**  
**188**

平日：9:00~17:00 (平日は078-371-1221でもつながります)  
土日祝：10:00~16:00 ((独)国民生活センターにつながります。12/29~1/3除く)

オンライン  
相談

神戸市消費生活センターホームページの相談入力フォームより。初回のみ受付。  
引き続き相談をご希望の場合は、電話で伺います。

来訪相談は事前予約制。まずは電話にて相談を伺いますので、来訪日時を相談員と決定してください。  
神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階  
平日：9:00~16:30 (12/29~1/3除く)

消費生活センター  
ホームページ



よくある相談事例  
やトラブル情報は  
こちらをチェック

オンライン相談



ホームページから  
オンラインで相談