

や

ま

く

ら

通信

～やまぐち・くらし安心ネット通信～

発行：山口県消費生活センター

令和2年7月20日

-235号-

消費生活**トラブル**情報

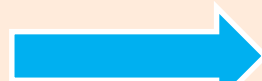
慌てないで！

**ニセのセキュリティ警告画面**

相談事例



インターネット  
を使用中、突然  
**ウイルス警告画面**が！



慌てて表示された  
電話番号に電話を  
かけると・・・



- ・ セキュリティソフトが必要
- ・ 有償の遠隔サポートを契約すべき

と言われたので契約したけれど

よく考えると不要な契約だった気がする



あの画面は偽物だったのでは？

アドバイス

突然「ウイルスに感染しました」という警告表示が出た時は・・・

☆普段利用しているセキュリティソフトによる警告か確認しましょう！

⇒違う場合は偽の警告画面の可能性がありますが！**何もせず画面を閉じましょう！**

- ・ 偽の画面か判断できない → (独)情報処理推進機構(IPA)に相談！
- ・ 解約できないなどのトラブル → 消費生活センターに相談！

山口県消費生活センター TEL:083-924-0999 (相談) / 083-924-2421 (消費者教育)

〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号 FAX:083-923-3407

山口県消費生活センター

検索

相談受付時間 [月～金] 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

まなべる利用時間 [月～金] 9:00～16:30(入場受付16:00まで)

※団体利用を希望される場合は、事前に御連絡をお願いします。

# 豆知識

## 高齢者に多い！ インターネット関連の消費者トラブル

高齢者の商品・サービス別相談件数上位 「令和2年版 消費者白書」より

※ 昨年、全国での65歳以上の高齢者の相談件数は、約30.8万件（ここ10年で2番目に多い）

	2017年	件数	2018年	件数	2019年	件数
1	商品一般	39,949	商品一般	128,188	商品一般	79,811
2	デジタルコンテンツ(全般)	23,645	デジタルコンテンツ(全般)	15,405	光ファイバー	11,067
3	光ファイバー	9,770	光ファイバー	9,802	他のデジタルコンテンツ	8,129
4	アダルト情報サイト	7,203	他のデジタルコンテンツ	6,861	他の健康食品	6,646
5	他のデジタルコンテンツ	5,702	ファンド型投資商品	6,246	デジタルコンテンツ(全般)	6,367
6	新聞	5,437	修理サービス	5,715	携帯電話サービス	6,124
7	フリーローン・サラ金	4,996	フリーローン・サラ金	5,409	修理サービス	5,784
8	修理サービス	4,843	新聞	5,303	役務その他サービス	5,357
9	他の健康食品	4,811	他の健康食品	5,271	電気	5,256
10	相談その他(全般)	4,187	携帯電話サービス	4,809	新聞	4,934

インターネットに関連した相談が例年上位に！

例：契約している大手携帯電話会社の関連会社と偽られて、別会社と光回線契約をしたしまった

黄色：インターネット関連    紫色：投資勧誘トラブル    緑色：借金に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2020年3月31日までの登録分）。  
2. 品目は商品キーワード（小分類）。  
3. 契約当事者が65歳以上の相談。

# 注意情報

## 災害に便乗した悪質商法にご注意！



☞ 災害の後は、便乗した悪質商法等によるトラブルが発生する傾向があります

### 相談例

- ・ 訪問してきた業者に、「保険がおりるから無料で修理できる」と言われ、住宅の補修工事の契約を強引に迫られた
- ・ 点検に来た業者に、災害で壊れた住宅の修理をしないかと勧誘されて契約をしたが、高額なのでクーリング・オフしたい



不審・不安に思ったら

- ・ 消費者ホットライン：188
- ・ 住んでいるダイヤル：0570-016-100

消費者庁：[https://www.caa.go.jp/disaster/assets/consumer\\_policy\\_cms102\\_20200715\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/disaster/assets/consumer_policy_cms102_20200715_01.pdf)

### 消費者ホットライン「188」御案内の流れ

お住まいの市町の消費生活センターや相談窓口

又は

山口県消費生活センターなど

郵便番号が分かる

1

→ ○郵便番号(7桁)入力  
を押す

郵便番号が分からない

2

→ ○固定電話の場合は地域を選択。携帯の場合は最寄りの窓口へ

お知らせ

体験学習型 消費者教育施設

# 「まなべる」の御紹介

体験学習型 消費者教育施設

## まなべる

消費者力

## UP

賢い消費者になろう!

山口県消費生活センターでは、消費生活に関する各種の相談をお受けし、問題解決のための助言・あっせんなどを行っています。悪質商法等による被害は依然として後を絶たず、また、手口も年々巧妙・複雑化しているのが現状です。そのようなことから、「子どもから高齢者まで、体験しながら楽しく学べる空間」をつくり、多くの県民の皆様にご利用いただき、消費者被害の未然防止を図ります。

家族と、クラスや友達と、地域の仲間といっしょに、「学ぶ」「気づく」「知る」に対応できるコンテンツを体験し、より積極的に消費生活問題を「学べる」場所、それが消費者教育施設「まなべる」です。



### ○コンセプト「県民の消費者力UP」

「まなべる」では「体験」、「学習」、「知る」を行うことで、消費生活問題を学ぶことができます。「まなべる」を効果的に活用していただくことで、県民の積極的な消費者力向上を図ります。

### ○利用時間 平日 9:00～16:30(入場受付16:00まで)

### ○ネーミング&ロゴ

消費生活問題に関して「学べる」場所であり、皆様に対して「消費者問題の解決(ベル)を喚起する」情報発信ステーションとしての機能もあつたことから、「まなべる」とネーミングしました。

消費者教育施設

## まなべる

体験 学習 情報



## 来て・見て・学んで 身につけよう消費者力!!

「まなべる」は、専用端末で消費生活トラブルの疑似体験ができる体験ゾーンや、書籍やDVDの貸出を実施する情報ゾーンがあります。

### ○消費生活体験ゾーン

- 契約 ●ネットトラブル ●遺棄販売
- 知人系トラブル(キャッチセールス類)
- 詐欺系トラブル ●製品事故

各ブースに専用端末を設置、オリジナルソフトで、消費生活トラブルの疑似体験ができます。自分の行動・対応をチェックしてみましょう。

### ○消費生活情報ゾーン

パンフレットや書籍など、消費生活に関する豊富な情報を閲覧できるコーナー。検索用パソコンでキーワード検索もでき、知りたい情報を簡単に入手することができます。DVDの貸出もしています。

### ○キッズルーム

「まなべる」には、子どもの方にも気軽に利用していただけるよう、キッズルームも設けています。



### ○消費者教育ブース

消費者団体や市町の活動など各団体での消費者教育を紹介しています。

### ○消費生活情報コーナー

入口横にもパンフレットなど豊富な情報提供が可能なコーナーを設けています。

消費生活トラブルを体験しながら、楽しく学ぼう!

### ○まなべる学習室

消費者教育・啓発講座の開催など、多目的に活用できるスペースです。

「まなべる」を利用して、消費者力アップ!!

山口県消費生活センター TEL:083-924-0999(相談)/083-924-2421(消費者教育)  
〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号 FAX:083-923-3407

山口県消費生活センター

相談受付時間 [月～金] 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

まなべる利用時間 [月～金] 9:00～16:30(入場受付16:00まで) ※団体利用を希望される場合は、事前に御連絡をお願いします。