

パソコンに鳴り響く警告音と表示

インターネットを使用中、突然大きな警告音がピーピーと鳴り、画面に「トロイの木馬ウイルスに感染したので大至急サポートへ電話をするように」と表示された。どうしたらよいか。

相談員からアドバイス

- 偽警告によるサポート詐欺に注意しましょう。
- 慌てて「電話をかけない」「遠隔操作ソフトをインストールしない」「契約しない」ようにしましょう。
- 慌てずにブラウザを閉じシャットダウンしましょう。
- 不安であれば消費生活センターへ相談しましょう。

健康食品で体調不良に!?

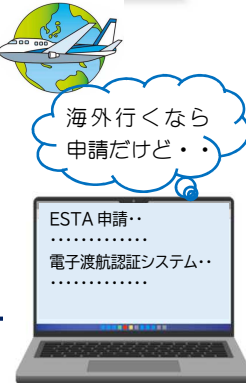
健康食品とは、通常の食品よりも「健康に良い・効果がある・保持増進に役立つ」と表記され販売されているもの。
サプリメントとは、ある成分が濃縮されて錠剤やカプセルになっている製品を言います。

相談員からアドバイス

- 服用している医薬品とサプリメントの相互作用で思わぬ健康被害が発生することがあります。自己判断での医薬品との併用は避け、不調を感じたらすぐにかかりつけの医師に相談しましょう。
- 契約などトラブルが生じた場合は消費生活センターへ相談しましょう。

ESTA など電子渡航認証のトラブル

ESTA（電子渡航認証システム）を申請するためネット検索した。一番上に表示されたサイトで申請したら代行手数料を上乗せ請求されていた。確認すると公式ではなく申請代行事業者のサイトだった。手数料を返金してもらいたいがどうしたらよいか。



相談員からアドバイス

- インターネットの検索結果で一番上に表示されたサイトは申請代行事業者の場合があり、公式サイトで申請するよりも費用が高くなります。申し込み手続き完了後は返金を求めるのは困難なので公式サイトかどうかよく確認しましょう。

自然災害時のホテルキャンセル料

自然災害が原因で現地へ行けなくなった。ホテルのキャンセル料を払いたくないがどうしたらよいか。

相談員からアドバイス

- 宿泊施設が平常どおり営業しているのであれば、契約どおり原則としては支払いを拒否することは困難だと思われます。ただし状況によって対応が変わる可能性もあるので、ホテルに連絡を入れましょう。
- 予約をする際には、宿泊施設の利用規約を確認しておきましょう。

金沢市では、通話録音装置を無償で貸出しています。

〇対象

- ・過去に特殊詐欺被害にあったことがある方
- ・不審電話を受けたことがある方
- ・特殊詐欺被害を受けるおそれ大きいと認められる方（高齢者、障がい者など）

〇問合せ・申込み

- 金沢市ダイバーシティ人権政策課 TEL 076-220-2095
金沢市近江町消費生活センター TEL 076-232-0070

お困りの際にはお近くの消費生活センター等

(消費者ホットライン **188**) にご相談ください。

全国情報

「子どもがオンラインゲームで高額課金をしていた」との相談が増えています!

相談員からアドバイス

- プラットフォーム事業者、「未成年者による課金だ」と申し出てください。
 - プラットフォーム事業者から返金されない場合は、ゲーム提供会社に問い合わせることもできます。問い合わせはゲームをしたアカウントから行います。
- ※「プラットフォーム事業者」とは、インターネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者です。