

## 無理せず対策!!高齢者の不慮の事故!!

**危険**

**第1位**  
転倒・転落



スリッパ  
つまづき  
よろめき

**危険**

**第2位**  
窒息



気道閉塞を  
生じた食べ物の  
誤えん

**危険**

**第3位**  
溺水



浴槽内での  
浴槽への転落に  
よる溺死・溺水

**無理せず**  
片付け・運動を!



転倒・転落は交通事故の  
4倍以上!! ⚠

身の回りのこんな所が危ない!!  
チェックリスト!!

- 敷き物の縁
- コード類
- 階段・暗い足もと
- 不安定な場所
- 床の上のモノ
- すべりやすい床や靴
- 段差・みぞ・傾斜
- 水ぬれ・雪や凍結



**無理せず**  
楽しむ!



お餅がのどに詰まる死亡  
事故は1月に集中!! ⚠

お餅による窒息事故を防ぐ!!  
チェックリスト!!

- 小さく食べやすい大きさに
- 先に飲み物・汁物でのどを  
潤す
- ひとくちは、無理のない量で
- ゆっくりよくかんでから飲み  
込む
- 食事中的見守り



※お餅がのどに詰まったら!!  
すぐに背中を強く叩く!!

**無理せず**  
快適に!



お風呂での溺れは、  
交通事故の2倍以上!! ⚠

快適で安全なお風呂習慣を!!  
チェックリスト!!

- 浴室・脱衣所を暖める
- 入浴の目安  
温度41℃以下 10分まで
- 浴槽から急に立ち上がらない
- 意識がもうろうとしたら、気を失う前に湯を抜く
- 入浴前後に水分補給
- 声かけ・見守り  
入浴前にもひと声



消費者庁「無理せず対策高齢者の不慮の事故」(令和4年12月)より

奈良県消費生活センター  
〒630-8122  
奈良市三条本町8-1  
シルキア奈良2F  
☎0742-36-0931



消費者  
ホットライン  
188

奈良県消費生活センター  
中南和相談所  
〒635-0085  
大和高田市片塩町12-5  
大和高田市市民交流センター3F  
☎0745-22-0931



# 消費者の目



奈良県消費生活センターでは「消費者の目」として毎月第1火曜日の奈良新聞(朝刊)に消費者に気を付けてほしい消費者トラブルや役に立つ情報を掲載しています。

## 「Microsoft」のロゴを用いたパソコンの偽セキュリティ警告!!

### 【問】

パソコン操作中に「ウイルス感染トロイの木馬スパイウェア検出 テクニカルサポートに連絡」と警告画面が表示され、テクニカルサポートの電話番号が表示された。まだ電話していないが、怪しいと思って消費生活センターに相談をした。なお、パソコン画面は警告画面を消すことができず、操作ができない状態である。(80歳代男性)



### !! こんな手口に注意!! 絶対、電話はしない!!



① 突然警告画面や警告音が鳴り、画面に表示された電話番号に電話をすると、片言の日本語で「マイクロソフト」の社員と名乗り、「あなたのパソコンは危険です。パソコンの状態を見たいのでリモートで繋がります。」などと説明し、遠隔操作ソフトをインストールするよう誘導してきます。



② 「Microsoft」のロゴ、顔写真や名前が記載された社員証のようなものをパソコン画面上に表示させ、「こちらで復旧作業をします。」などとウイルス駆除を行うかのように説明します。



③ ウイルス駆除料金の支払方法は、ネットバンキングによる振込か前払式電子マネー(コンビニ等で販売されているプリペイドカード)です。カードの裏面(英数字)を伝えてしまうと、カードの金額を、相手が使える状態になってしまいます。さらに、「エラーが出ている」などと言って、何回も手続きを求められる場合もあります。

偽警告や警告音は、「画面を閉じると危険!」と不安をあおりますが、実際には、すぐに対処が必要な危険な状態にあるわけではありません。また、契約をしたからといって、ウイルス駆除の措置を行ったという事実も確認されていません。



慌てて事業者に連絡しない!!

### 偽警告が表示されたら・・・以下の方法でブラウザを終了させる!!

- ・方法① 「Alt」と「F4」のキーを同時に押す。  
→「このサイトを離れますか」など表示されたら、「はい」をクリックする。
- ・方法② 「ESC」を2～3秒押下する。(長押し)  
→偽の警告画面がひと回り小さい表示となり、ウインドウの右上に『閉じるボタン』(×)が表示されたらクリックする。
- ・方法③ 方法①でブラウザを終了できない場合は、以下の方法でパソコンを再起動させる。  
→「Ctrl」と「Alt」と「Delete」のキーを同時に押す。



右上図参照

※ 上記①②の方法でも偽警告の表示が閉じない場合、及び遠隔操作ソフトを入れてしまった場合の対応は、「独立行政法人情報処理推進機構」情報セキュリティ安心相談窓口<sup>①</sup>にメールか電話等でお問い合わせください。

# 偽のセキュリティ警告画面の消しかた!!



## 方法② 簡単な操作方法



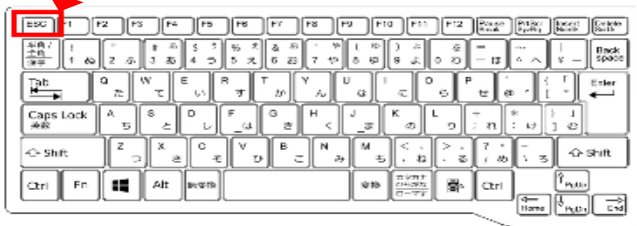
## 方法③ 強制再起動による方法



まず、この方法を試してください

左の操作で消せない場合に試してください  
遠隔操作中の場合は、この方法を推奨します

### ① ESCを2~3秒間押下します。(長押し)



### ① Ctrl と Alt と Deleteを押下します



② 偽の警告画面がひと回り小さい表示となり、ウィンドウの右上に『閉じるボタン』(×)が表示されますので、クリックしてください。

② 画面右下の『電源ボタンアイコン』をクリックして、『再起動』を選択してください。  
※ 再起動すると保存していないデータは失われる場合があります

消費者庁 R5年9月28日 News Release より

## 消費者カクイズ

Q1:高齢者の事故について、次の説明のうち間違っているのはどれでしょうか？

- A:転倒転落事故は、交通事故の4倍以上発生している。
- B:お餅がのどに詰まって死亡する事故は、1月に多い
- C:高齢者の浴槽内での不慮の溺死・溺水による死亡者数は、交通事故の死亡者数と同じくらいである。



Q2:パソコンを使用中、突然画面に実在するソフト会社のロゴマークと“ウイルス感染警告！下記電話番号に連絡を”との警告表示があった。この後の対応として適切なものはどれでしょうか。

- A:偽警告表示の可能性があるのでブラウザを終了するか、再起動を行う。
- B:画面に記載の電話番号に連絡する。
- C:電源を抜き、そのまま放置しておく。



Q3:高齢の父宛に代引荷物が届いた。父自身は注文した覚えはなかったが家族が申し込んだと思い代金15,000円を支払い商品を受け取った。家族が開封すると海産物が入っており、契約書類も同封されていた。再度父に確認すると、10日前に以前旅行に行った際に商品を購入したらしい業者から電話で海産物の案内があったが、はっきりと申し込んだ覚えはないという。返品し、返金してほしい。対応として正しいものはどれでしょうか。

- A:電話で勧誘を受けたのであれば、契約書面が届いてから8日以内ならクーリング・オフできる。
- B:申し込んだと思われる日から8日以上経過しているため、クーリング・オフはできない。
- C:商品を既に受け取っており、開封もしているため返品や返金はできない。

困ったな、どうしたらいいのかなと思ったら  
消費者ホットライン ☎ 188まで



速報!!

海産物の電話勧誘販売・送り付けトラブルが急増!!  
年末にかけて特に注意してください!!

「以前購入された方に電話をしています。現在日本の海産物が海外で問題になっていて、売れない状況にあります。助けてください。」

「北海道の支援のために海産物を買ってください。」

## トラブルに遭わないためのポイント!!

- ・販売業者からの電話勧誘で契約したときは、クーリング・オフは可能!!
- ・少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断る!!
- ・一方的に商品が届いても受け取らない!!  
受け取ってしまっても、代金を払う必要はありません!!
- ・不安に思った場合やトラブルになった場合は、  
消費生活センター「いやや 188」に相談する!!

お金は、  
払わない!!

お断りします



## 消費者カクイズの答えと解説



Q1 解答:C

高齢者の浴槽内での不慮の溺死・溺水による死亡者数は高い水準で推移し、平成23年度以降、交通事故による死亡者数より多くなっています。厚生労働省の「人口動態調査」を基に消費者庁が作成した資料によると、令和元年の家及び居住施設の浴槽における死亡者数は4900人で交通事故による死者2508人の約2倍になっています。

Q2 解答:A

ネット利用中に突然画面に出る警告等は偽物の可能性があります。電話しないでください。警告画面に表示されている連絡先に連絡すると、有償サポート等の契約を勧められます。警告画面はブラウザを終了するか、再起動を行い、警告音が鳴り続けている場合は端末の音量を「0」（無音）の状態にしましょう。

Q3 解答:A

電話勧誘販売の場合、電話で商品の購入を承諾してしまっても、特定商取引法に定める法定書面（契約書）を受け取った日から数えて8日以内ならばクーリング・オフすることができます。勧誘があった際、少しでもおかしいと感じたらきっぱり断るようにしましょう。何か不安なことがありましたら、消費生活センター「188」に相談しましょう。

発行: 奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階

Tel 0742-32-0621 / Fax 0742-32-2686

ホームページ <https://www3.pref.nara.jp/syuhiseikatsucenter/>

ならこじかつうしん 12月号(2023年11月25日発行)



奈良県消費生活センター  
マスコット しっかりくん



ホームページ