

どうしよう？  
と思ったら

## 市民相談案内

市民のしおり28～32ページに相談窓口の詳しい案内を記載しています

相談内容	問い合わせ
日常生活の悩み事▶多重債務▶行政・法律・公正証書▶税金・社会保険労務▶不動産・登記▶建築・住宅修繕▶マンション管理	広聴課 ☎224-5022
消費生活	消費生活センター ☎224-6162
児童虐待	児童虐待防止 SOS センター ☎0120-283-505
子育て・児童虐待 ひとり親家庭・離婚	こども家庭課 ☎224-5821
育児の悩み	子育て支援センター ☎247-6613
子育て施設サービス等利用支援	子育て支援センター ☎247-5010
教育全般	リベラ ☎234-8333
いじめ	教育センター ☎236-1818
青少年の悩み事	少年指導センター ☎224-5724
性感染症・エイズ▶うつ・アルコール・ひきこもり	保健予防課 ☎227-5102
健康・不妊・不育症	健康づくり支援課 ☎224-8611
医療に関する相談	保健総務課 ☎227-5101
人権	さいたま地方法務局川越支局 ☎243-3824
高齢者(高齢者虐待・介護予防・認知症)	地域包括ケア推進課 ☎224-6087
障害者	障害者福祉課 ☎224-5785 ☎225-3033
障害者虐待	障害者虐待防止センター ☎227-4330 ☎226-7666
女性の悩み・DV	男女共同参画課 ☎224-5723
結婚・内職・交通事故	市民相談室(ウエスタ川越3階) ☎249-7855
労働トラブル(仕事上の悩み)	雇用支援課 ☎227-5776
就職活動・雇用・若年末就労者	しごと支援センター ☎227-5775
外国人籍市民	国際文化交流課 ☎224-5506

実施日・相談内容などはお尋ねください▶予約が必要な相談があります▶電話番号などのかけ間違いにご注意ください

## PICK-UP

### 青少年悩みごと相談

少年指導センター  
☎224-5724

自分の心や体、友人や家族との対人関係、学校や職場、子どもの非行や不登校などで悩んでいる方は、気軽に相談してください。対象は、市内在住・在学・在勤のおおむね30歳未満とその家族です。相談は無料です。

**電話・面接相談(面接相談は要事前予約)**

**日時**…月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)、午前10時～午後5時(受け付けは、午後4時30分まで)

**メール相談**

随時受け付けています。返信には数日かかります。市ホームページまたは右の2次元バーコードから送信してください。



# 消費生活の豆知識 その72 パソコンの警告表示対応は慎重に！

## 事例

○パソコン使用中に、警告の表示が出て画面が動かなくなった。問い合わせの電話番号が表示されたので電話をかけたところ、片言の日本語で「ウイルスに感染している、遠隔操作で直せるが契約が必要なので、契約コースを選ぶように」と言われた。6か月2万円のコースを選ぶと、



入力画面となったためクレジットカード番号、氏名等を入力した。入力後「決済完了」のメールが届き「パソコンを開いて待つように」と指示された。待っていると遠隔操作が始まり、その後、正常の画面に戻ったが、本当に契約が必要だったのだろうか？

使用中のパソコン画面に、警告表示が突然現れることがあります。実際はパソコンに異常がないにもかかわらず、動かなくなってしまうと

消費者に不安を抱かせ、必要ない契約をさせたり個人情報聞き出したりする手口です。

**消費者へのアドバイス**

①警告表示が出ても、すぐに電話せず、パソコンに導入されているウイルス駆除ソフトでトラブルの有無を確認しましょう。

②表示された連絡先に連絡する前に、連絡先事業者の情報を確認しましょう。

③警告画面が消えない場合は、独立

行政法人情報処理推進機構のホームページを参考にするか、インターネット契約しているプロバイダーのサポートサービスに相談してください。

④ウイルス除去の契約先が海外事業者の場合、解約交渉が英語となる場合があります。翻訳サービスを国民生活センター越境消費者センターで行っていますので相談してください。

⑤困ったときは、消費生活センターにご相談ください。