

## パソコン使用中の警告音・警告表示に注意！

### 【事例1】

パソコン使用中に突然「ウィルス感染しています」と画面に表示された。狼狽して画面にある連絡先に電話したところ、相手はOSの正規サポート店と名乗り、遠隔操作でウィルス除去を行うと言った。料金は1万円だと言われ、相手の指示に従ってクレジットカード番号、メールアドレス、携帯電話番号なども入力し、「1回限りの駆除ソフト」をダウンロードした。その後怪しいと思いはじめ、有料サポート契約があるパソコン購入店に連絡し、ダウンロードした駆除ソフトを削除した。

### 【事例2】

パソコン使用中に大きな警告音が鳴り、警告の表示が出て画面が動かなくなった。電話番号が書かれていたので電話をかけたところ、片言の日本語で「ウィルスに感染している、直すにはお金がかかる、契約のコースを選ぶように」と言われた。6か月23,000円のコースを選ぶと、クレジットカード番号、氏名等の個人情報を入力するよう指示されて、入力後「決済が完了した」という明細が送信された。その後パソコンを開いて操作を待つよう言われたので、待っていると遠隔操作が始まり、パソコンのプログラムのような画面が1時間半ぐらい表示された。

使用中のパソコンの画面に、危険を知らせる警告表示が突然現れることがあります。実際には異状がないにもかかわらず、消費者の不安をあおって電話をかけさせ、必要のない契約を締結させられる被害が多発しています。

### 【消費者へのアドバイス】

- ① 警告表示されてもすぐに電話せず、パソコンに導入されているウィ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電話する前に、連絡先事業者の情報を確認しましょう。有名なメーカーを騙るニセサイトである可能性もあります。十分に注意しましょう。
- ③ 契約先が海外の事業者の場合、契約は日本語でも解約は英語での交渉となる場合があります。英語翻訳の支援を国民生活センター越境消費者センター（CCJ）で受けられますので相談（Eメール、FAX）してみましょう。
- ④ 警告画面の表示が消えない場合は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページに掲載されている対処方法を参考にするか、契約しているプロバイダーのサポートサービス又は購入店に相談してください。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、全国共通の電話番号「188」におかけください。