



守口市

消費生活センター くらしナビ

<市広報 平成 29 年 4 月号>

パソコンがウイルスに感染した！？ 突然の警告表示に注意！

事例

昨夜、パソコンでインターネットを利用中に突然「ウイルスに感染しました」と表示されピーピーと大音量の警報音が鳴った。音が鳴り止まず、慌てて画面に記載されていたサポートセンターに電話をした。パソコンがウイルスに感染しているのでソフトのダウンロードと有料の遠隔操作サポートが必要と説明された。3万円をクレジットカード決済して、処理をお願いした。しかし冷静に考えてみると不信に思う。遠隔操作をされたが大丈夫だろうか。解約したいが、届いたメールが英文でよくわからない。



解説



消費者を不安にさせ慌てさせて、画面に表示された連絡先に電話するように仕向け、ウイルス対策ソフトやサポートの契約に誘導する「広告」の可能性があります。警告表示や警告音が出ても、とにかく慌てず冷静に対処することが大切です。慌てて記載されていた業者に連絡するのではなく、消費生活センターに相談しましょう。

まずは自分のパソコンに導入しているウイルス対策ソフトでトラブル発生の有無を確認しましょう。

警告表示や警告音が消えない場合は、ブラウザ(Web サイト)を終了させることで対処します。

ウイルス対策ソフトや遠隔操作ソフトをインストールした場合は、アンインストールする必要があります。独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のHPに対処法が掲載されますので参考にしましょう。

画面表示や契約時は日本語でも契約先は海外事業者であることが多く、解約したいと思っても、ことばの問題や法律の違いにより交渉が困難な場合があります。契約先が海外事業者の場合は、国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に相談しましょう。CCJでは、自主交渉するための英文の書き方をアドバイスするなど、消費者と海外事業者とのトラブルに対しての助言や支援を行っています。

クレジットカード発行会社にも連絡しておきましょう。クレジットカードの悪用が心配であれば、カード番号の変更手続きをしましょう。

イラスト：消費者庁イラスト集より

相談専用電話 **6998-3600**

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 **午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分**

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン **188（局番なし） 10～16 時**