

## ～消費者注意情報～

## 「コンピュータウィルスに感染した」との“偽警告表示”に注意！

～不安をあおって不要なサポート契約をさせる手口です～

(平成28年12月20日)

## 相談事例1 〈あわてて電話をかけたら、遠隔操作されて、代金を請求された〉

ネット検索中、突然、パソコン画面に“ウィルスに感染した”とメッセージが表示されたので、あわててメッセージに記載された電話番号に電話をした。片言の日本語で話すオペレーターに遠隔操作でウィルス除去をしてもらおうと、最後に代金5千円を請求された。オペレーターが「2年半のサポートを受けられる契約をすると、代金5千円が戻ってくる」と言ったので、契約することにし、約3万円をクレジットカードで決済した。翌日、5千円の返金手続きをしたとのメールがあったが、よく考えてみると不審。また、遠隔操作で何をされたのか心配だ。返金を希望する。(60歳代 女性)

## 相談事例2 〈突然大音量の警告音が鳴り、不安になって電話してしまった〉

ドラマを見ようとパソコンからインターネット接続したところ、突然大音量の警告音が鳴り、画面に“ウィルスを検出した”と表示された。ウィルスに感染したと思い、画面に記載されていた電話番号に電話したところ、「遠隔操作で音を消すことができる」と言われた。オペレーターに遠隔操作で1時間程パソコンを操作してもらおうと、最後にクレジット決済画面が現れた。4つのプランから選ぶように言われ、約2万5千円の1年間プランを選び、決済を完了した。その後、不審に思い友人に相談したところ、詐欺ではないかと言われた。専門家にパソコンを見てもらったところ、ウィルスの感染はなかった。(30歳代 男性)

## ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

## ★ 「ウィルスを検出した」等の表示で、不要な契約へ誘導する手口に注意！

ウェブサイトを開覧中に、突然、ウィルスに感染したとの表示が出現したという相談が多く寄せられています。これは、実際のウィルス感染により表示されたものではなく、特定のURLにアクセスした時に、ポップアップメッセージを表示させる設定がされているにすぎません。指定された連絡先に電話をかけるのはやめて、慌てずにウェブサイトを閉じましょう。ウィルス感染が気になる場合は、お使いのセキュリティ対策ソフトでウイルススキャンを実施して確認しましょう。ソフトは常に最新の状態にバージョンアップしておきましょう。

## ★ 警告表示を閉じることができない場合も対処方法があります！

中には警告表示が繰り返し表示されて×印で閉じることができない場合もあります。そのような時は、パソコンの「タスクマネージャー」から、対象となるブラウザを終了させた後にパソコンを再起動させる方法で対応できます。詳しくは独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のサイトをご参照ください。

※独立行政法人情報処理推進機構（IPA）：『ブラウザに「ウィルスを検出した」という旨の警告が表示されて終了させることができない場合の対応手順』 <http://www.ipa.go.jp/files/000050806.pdf>

## ★ 不安に思ったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう！

「指示された操作で何かインストールしてしまった」、「料金を支払うように言われた」等で不安に思ったら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター  
03-3235-1155(相談専用電話)

## ＜悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください＞

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。