

～消費者注意情報～

パソコンがウィルスに感染?! 偽の警告画面に焦らず対処を!

～ 高齢者からの相談が多く寄せられています! ～

令和6年9月5日

相談事例

昨夜、パソコンでインターネット検索をしていたら、突然、ウィルスに感染したという警告画面が出て、大音量のブザーが鳴った。慌てて画面に表示されたサポートセンターに電話をすると、外国人と思われる人が出て、すぐに対応しないと情報が漏れると言われた。ウィルス対策の契約を勧められ、5年間で6万円のコースを選んだ。コンビニでプリペイド式電子マネーを購入して払うように言われ、シリアルナンバーを伝えてしまった。

(70歳代 男性)

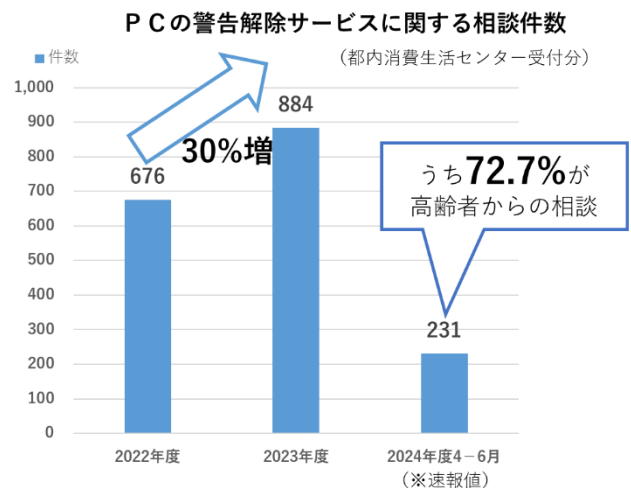
ココに注意! …東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 相談の7割以上は高齢者から!

パソコンに、突然、警告画面や警告音が出て、画面に表示された番号に電話をすると、有償サポート費用などと称して料金を支払わせる、パソコンの警告解除サービスに関する相談が増えています。

このような相談は、以前から年間700件前後で推移していましたが、2023年度は、対前年度比130.8%と急増しました。

特に、高齢者(60歳以上)からの相談の割合が高くなっており、昨年度は全体の67.6%、今年度の第1四半期では7割以上を占めています。



★ 警告表示等が出て冷静に対処を!

突然警告画面等が出て、画面に**表示された連絡先には絶対に電話をしないでください**。
偽の警告なので、落ち着いて、パソコンの再起動をするなどして、**警告画面を消しましょう**。
具体的な手順は下記のサイトをご覧ください。不安な場合は家族や周りの人に相談しましょう。

[参考] 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター (IPA)

「サポート詐欺で表示される偽のセキュリティ警告画面の閉じ方」

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/doe3um0000005cag-att/20231115173500.pdf>

★ 絶対にお金を払わないで!

このような手口は、「サポート詐欺」とも呼ばれており、事業者の実態がつかめず、**支払ったお金を取り戻すのは非常に困難**です。また、警告解除操作のために遠隔操作アプリをインストールさせ、金銭だけでなく情報を盗み取る場合もあるので、注意してください。

★ トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活センター等や警察へ相談しましょう。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155

高齢消費者見守りホットライン (ご家族・ホームヘルパー・ケアマネージャー等からの通報・問い合わせ)

03-3235-1334

お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

～9月は関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン月間です～

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/center/campaign/kourei_press.html

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

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。