

消費者被害注意報

No. 69

「ウイルスに感染」ネット検索中に警告音！？

事例 パソコンでネット検索中に突然警告音が鳴り、“ウイルス感染しました”と警告画面が表示された。慌てて画面に出ている電話番号に連絡したところ、片言の日本語で、「ウイルスに感染している。こちらから遠隔操作で対処できる。」と言われ、対応を依頼した。

料金は約2万円と言われ、クレジットカード番号を伝えた。相手の指示に従いパソコンを操作した後、警告音と画面は消えた。その後、不審に思い、普段使っているセキュリティソフトで調べたが、ウイルスに感染した履歴はなかった。

《相談員のアドバイス》

- ・クレジットカード会社に連絡し事情を説明して、請求の停止を依頼し、不安であれば、クレジットカード番号を変更するよう助言しました。
- ・業者及び決済代行会社の連絡先が分かれば解約を申し出るよう助言しました。
- ・また、業者及び決済代行会社の所在地が海外の場合は、越境消費者センター（CCJ）※に問い合わせるよう助言しました。

※日本の消費者と海外の事業者との間のトラブルに関する相談を受け付けています。



見守りのポイント

- ウェブサイトを閲覧中に突然警告音が鳴り、「ウイルスに感染した」などの警告画面が表示されたまま消えず、画面上の電話番号に連絡するよう指示されるケースが多発しています。
- 画面に出ている電話番号に連絡すると、「警告音や画面を消すため」とウイルス対策ソフトなどをインストールさせられ、料金を請求されることがあります。決して画面上の電話番号に連絡してはいけません。
- 突然、警告音や警告画面が出ても決して慌てず、冷静に対処しましょう。
- 警告音や警告画面の消し方は、(独)情報処理推進機構（IPA）のホームページが参考になります。

「おやっ？」と思ったら消費生活センターへお電話を

相談専用電話 043-207-3000

<連絡・問い合わせ先> 千葉市消費生活センター 中央区弁天1-25-1

電話 043-207-3602 FAX 043-207-3111