

くらしの安心情報

情報ファイル NO.192

平成30年7月10日

動画サイトを見ていたら、突然、警告音と「ウイルスに感染」との表示が出た。連絡し、ウイルス対策ソフトを契約してしまったのですが...

相談内容

【相談者 40代 男性】

動画サイトを見ていたら、突然、大音量の警告音とともに、「ウイルスに感染しました」と警告表示が出ました。慌てて表示された連絡先に電話したところ、遠隔操作でウイルス対策ソフトをインストールさせられ、代金1万円をクレジットカードで支払いをしてしまいました。解約したいのですが...

対処方法

これは、インターネットを利用中、突然、パソコン等から警告音が鳴ったり、「ウイルスに感染した」との二セの警告文を画面に表示させ、不安になった消費者にウイルス対策ソフトなどを購入させる手口です。

- ・相談者には、このウイルス対策ソフトをアンインストールすること、業者から契約内容等に関するメールが来ていないかを確認すること、クレジットカード会社に連絡して請求の停止等が可能か相談するよう助言しました。
- ・この手口は、利用者の不安をあり、ウイルス対策ソフトのインストールやサポートサービスを契約させ、料金を請求することが目的なので、画面上に表示された連絡先に電話をしてはいけません。
- ・警告音や警告表示は、サイトを閉じれば消えることが多いようです。消えない場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の「情報セキュリティ安心相談窓口」で対処法を確認できます。 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>
- ・普段から信頼できるセキュリティソフトをインストールするなど、予防対策を講じましょう。
- ・万一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口や、県消費生活センターにご相談ください。(消費者ホットライン「188(いやや)」へ)

大変だぁ！
ウイルスに感染して
しまった



発行：くらしの安心ネットとやま (事務局：富山県消費生活センター)

ご相談は... TEL:076-432-9233 (消費生活相談) FAX:076-431-2631

076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX:0766-25-2890