

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・28年11月号



★パソコン使用中に「ウイルスに感染しました」とのニセ警告に注意しましょう。・・・久留米市消費生活センター

(相談事例)

パソコンでサイト検索中に突然アラーム音が鳴りだし、画面上に「ウイルスに感染しました。サポートセンターへすぐに連絡して下さい。」との警告メッセージが表示された。あわててそこに表示された大手パソコン業者サポート名の電話番号へ電話すると片言の日本語を話す人物が出て「パソコンがウイルス感染している。このままではクレジットカード情報が盗まれる。除去するためには1万2千円必要でクレジットカードかプリペイドカード払いになる。」と説明された。

不審に思い「考える。」と電話を切り、自分のウイルスソフト会社へ連絡を取りフルスキャンしてもらったが感染していないことが判った。これはどういうことでしょうか？

(処理結果)

この警告の画面とアラームはウイルスの感染によるものではなく、インターネット上の特定のURLにアクセスしたことが原因で表示されたものです。ウイルスの検出そのものが偽りであり、ウイルスの削除は必要ありません。ただしニセ警告画面が繰り返し表示され、通常の操作ではブラウザを終了できない場合があります。その場合はブラウザやパソコンの強制終了をすればパソコンは正常に戻ります。

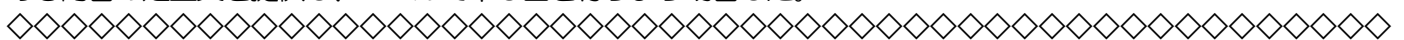
★インターネットを利用中にパソコンから警報音が鳴り出した！ ・・・宗像市消費生活センター

(相談事例)

インターネットを立ち上げたところいきなり警報音が鳴り出し、情報流出の危険があると表示された。パソコンを再起動してもやはり警報音が鳴りやまなかったため、表示されていた連絡先に電話したところ、「あなたが使用しているパソコンを調査した結果、古いセキュリティソフトでは発見できないウイルスに感染していることが判明した」と片言の日本語で言われた。ウイルスを除去するための費用として1万5千円請求され、クレジットカードで決済してしまった。電話を切ったあとに騙されたと気が付いたが、返金してもらえるか。

(処理結果)

センターから業者に連絡したがつながらなかった。クレジットカード会社に連絡したところ海外の事業者であることがわかり、その業者のサイト名とメールアドレスを情報提供してもらった。相談者に英文での解約と返金を求める内容の定型文を提供し、メールで申し出を行うよう助言した。



(アドバイス)

あわてて電話をして相手に聞かれるがままクレジットカード番号を教えたり、パソコン遠隔操作ソフトを自分のパソコンにインストールして遠隔操作されたりとの被害が発生しています。

騙す側はいろいろな手口であなたを騙そうとします。すぐに行動せずに落ち着いて考え、まずは身近な家族や友人に相談しましょう。そして少しでも不審に思ったらすぐに消費生活センターや警察に相談してください。

警報音が止まないトラブルに関しては、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)(03-5978-7501)に相談してください。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
行橋市広域	0930-23-0999	糸島市	092-332-2098
筑紫野市	092-923-1741		

* 「消費者ホットライン」「188 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)