



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2024年4月25日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

消費生活相談・消費者教育グループ

担当 中川、青木

内線 5031、5032

ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2024年4月号（No. 430）＞

パソコンのウイルス感染を装うサポート詐欺に御注意！ ～警告画面や警告音が出ても冷静に対応しましょう～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、パソコンのウイルス感染を装って金銭を騙し取るサポート詐欺に関するトラブルについての相談が寄せられています。

相談の内容は、パソコンを利用中に「ウイルスに感染した」との警告画面や警告音が発生して、画面上に表示された電話番号に電話したことをきっかけに、電子マネー、インターネットバンキング、クレジットカード等により金銭を騙し取られたなどというものです。

ウイルス感染の警告画面や警告音を出し、電話を掛けさせようとするのは詐欺の手口です。画面上に表示された電話番号には電話せずに、冷静に対応しましょう。パソコンの遠隔操作ソフトをインストールするよう求められることもあります。応じないようにしましょう。

相談事例

- パソコンでインターネットを利用中に、突然「ウイルスに感染した」との警告画面が表示された。表示されていた電話番号に電話し、指示されるがままコンビニエンスストアで電子マネーのプリペイドカードを購入し、カードのコード番号を教えて数十万円を支払ってしまった。
- パソコンでインターネットを利用中に、突然大音量の警告音が鳴り、ウイルス感染を警告する画面が表示された。表示されていたOS事業者を装う電話番号に電話し、指示されるがまま遠隔操作ソフトをインストールしたところ、インターネットバンキングで多額のお金を送金されてしまった。

アドバイス

- パソコン利用中に警告画面や警告音が出ても、画面上に表示された電話番号には電話しないようにしましょう。
- 警告画面や警告音が消えない場合や、遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の下記のサイトを参考に御自身で対応することが可能です。ウイルスや不正アクセス等情報セキュリティに関する技術的な相談窓口も開設されています。

警告画面や警告音の消し方

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/doi3um0000005cag-att/20231115173500.pdf>

遠隔操作ソフトをアンインストールする方法

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/ps6vr70000012unw-att/000090643.pdf>

情報セキュリティ安心相談窓口

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎ 188（いやや！）

※ 身近な消費生活相談窓口につながります。