

# くらしの安心情報

情報ファイル NO.262

令和6年5月10日

パソコン画面で突然警告音が鳴り、「ウイルス感染」の警告と電話番号が表示され、サポート費用を電子マネーで支払ってしまった...!

## 相談内容

【相談者 60代 男性】

インターネット閲覧中に、突然警告音が鳴り、「ウイルス感染」の警告表示と、表示を消すには電話をするようにと連絡先が表示されたので、慌てて電話をかけると、相手にセキュリティサポート費用として、コンビニでプリペイドカード型電子マネーを購入するように言われました。言われるままに複数回購入し、カード番号を相手に伝えました。最終的に約100万円だまし取られたことが後で分かりました。どうしたらいいのでしょうか...

## 対処方法

いわゆる「サポート詐欺」の相談が消費生活センターに多く寄せられています。

サポート詐欺とは、パソコンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面や警告音が出て、それらをきっかけに警告画面上に表示されている電話番号に電話をかけさせ、偽のサポートに誘導し、サポート料金を支払わせる手口です。

- 相談者には、詐欺業者である可能性が高く、電子マネーで支払った場合は、被害回復が困難であることを説明し、早急に警察への相談と、プリペイドカード発行会社に連絡するよう助言しました。
- パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出て、慌てて画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。
- 警告画面が表示されても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。警告画面や警告音は、ご自身で消すことができます。

警告画面や警告音の表示の消し方（出典：独立行政法人情報処理推進機構（IPA）  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/doi3um0000005cag-att/20231115173500.pdf>

どう対応すべきか自分で判断できない場合は、家族などの周りの人に相談しましょう。

不安に思ったり、トラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。（消費者ホットライン「188（いやや）」へ）



どうしよう...

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）

富山本所（県東部にお住まいの方）TEL：076-432-9233（消費生活相談）

076-433-3252（消費者金融・多重債務相談）

高岡支所（県西部にお住まいの方）TEL：0766-25-2777（消費生活相談、消費者金融・多重債務相談）

消費者ホットライン 局番なし「188（いやや）」（お近くの相談窓口につながります。）