

パソコンでインターネット検索をしていたところ、突然、警告音が鳴り「あなたのパソコンからウイルスが見つかりました！すぐに連絡を」という画面が表示された。慌てていたので電話を掛けてしまい、片言の日本語を話す担当者から「ウイルス除去のため遠隔操作をする」と告げられた。サポート代金名目で1万1000円をクレジットカードで支払い、警告音と警告画面は消えたが、冷静に考えるとだまされたと思う。支払いを取り消したい。

(60歳代男性)

ご相談のようにインターネットを利用中、「ウイルスに感染した」などの警告画面が表れたまま消えず、画面の電話番号に連絡してしまい、サポートなどの名目で料金を請求される被害が増えています。

実際は感染していないのに不安をあおり、消費者の側から電話をさせて契約を結ばせる手口で、悪質な広告といえます。業者から契約内容などに関するメールが届いていないかを確認し、すぐに解約のメールを送ってください。

クレジットカード払いの場合、カード会社への連絡が必要です。その際、取引の状況を丁寧に説明して調査やカード番号の変更を依頼し、代金請求の停止が可能かなどを相談しましょう。

トラブルを避けるには、信頼できるパソコンのセキュリティーソフトを常に最新の状態に更新しておくことが大切です。ウイルス感染のリスクを減らすことができます。日頃から、予防対策を心がけてください。

このようなトラブルの仕組みや警告画面の消し方などは、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページに紹介されています。慌てず対応するためにも一度、目を通しておくとよいでしょう。