

## ニセのウイルス警告音！？

パソコンでサイトの閲覧中に、突然、警告音が鳴り出し、「ウイルスに感染した」等という警告表示が表れ、画面上の電話番号に連絡させるように仕向けるトラブルが増えていきます。ニセ警告音を鳴らしアプリに誘導する、有償のソフトウェアを購入させる、年間サポート契約を持ちかける 3 つの手口があります。

### 【事例 1】50 歳代・女性

パソコン利用時、突然、警告音とともに「システム上の問題が確認されました」と表示され有償のソフトをダウンロードした。次に、サポートダイヤルに電話をすると、片言の日本語で 1,000 以上の問題が検知されたと報告された。1 年間の代金で 2 年間サポートをする契約をし 34,999 円クレジット決済をした。数か月後、2 年間分の代金 69,998 円が請求されていたことに気付いた。

### 【事例 2】60 歳代・男性・士別市

パソコンで Web を閲覧中、突然警告音が鳴り「システムが壊れています」と表示された。表示された質問等をクリックしていくと「セキュリティの問題が中程度あります。修正しますか」と表示があり「はい」とクリックした。1 年間のサポートを選び、氏名住所等入力後 4,655 円をクレジットで決済した。その後、修正に必要なキー番号が送付されず不審に思い相談窓口に電話をすると英語の対応であったためすぐに切った。

### 【ひとこと助言】

- ウイルス検出の警告音やメッセージは実際のウイルス感染ではなく特定の URL にアクセスしたことが原因で表示されるもので、一種の広告と考えられます。表示されているウェブサイトを閉じてください。また、ニセ対策ソフトをインストールした場合はプログラムのアンインストールを行う必要があります。
- 契約先・ソフトウェアの販売先はほとんどが海外事業者です。解約や返金の依頼は英文での申入れになることが多く、サポートの電話番号が設定されている場合でも英語で対応されるためなかなか解約の申入れができないことがあります。
- 契約確認や利用規約がメールが送られてきた時は保存し、返金期間など重要事項をしっかりと確認しましょう。相談の中には、継続的に代金が引落しになるといったものもあります。トラブルに気が付いたらすぐ利用した信販会社に事情を説明しカード番号を変更する必要があります。
- 困ったときは、士別地区広域消費生活センターにご相談下さい。

### 消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用  
直通電話 ●午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分(土・日・祝日・年末年始を除く)

