

パソコンでインターネット検索をしていたら突然、警告音が鳴り「パソコンがウイルスに感染した」と表示された。驚いて画面に記載された連絡先に電話すると、片言の日本語を話す外国人から「ウイルスの除去に有償のサポート契約が必要だ」と説明され、3万円をクレジットカード決済した。遠隔操作で警告画面と警告音を消してもらったが、冷静に考えると不審だ。

(50歳代女性)

インターネットの利用中、「ウイルスに感染している」などの警告画面や、大きな警告音で利用者の不安をあおり、高額なサポート料金、不要なセキュリティーソフトなどの支払いを求める悪質な手口が増えています。

警告音が鳴ると驚きますが、相談者のようなケースは実際のウイルス感染ではなく偽の表示で、ウェブサイトを閉じたり、ブラウザを終了したりすれば、警告画面、警告音とも消えることが多いようです。

まずは、慌てて事業者に連絡しないようにすることが大切です。もしも契約してしまったら、事業者から契約内容に関するメールなどが届いていないか、すぐに確かめましょう。

クレジットカードで決済した場合、カード会社に連絡が必要です。事情を説明して請求の停止が可能か相談して下さい。

警告画面が消えない場所は、独立行政法人・情報処理推進機構（IPA）のウェブサイトが参考になります。閲覧して対処方法を確認しましょう。

ウイルス感染のリスクは、信頼できるセキュリティーソフトを普段からパソコンに入れて、常に最新の状態に更新しておくことで減らせます。

無用なトラブルを避けるためにも、日頃から更新を心がけるようにしましょう。