

お知らせ

米沢市消費生活センターからの情報です。



令和6年5月31日

パソコンの偽警告画面・偽警告音に注意！サポート詐欺を疑って！

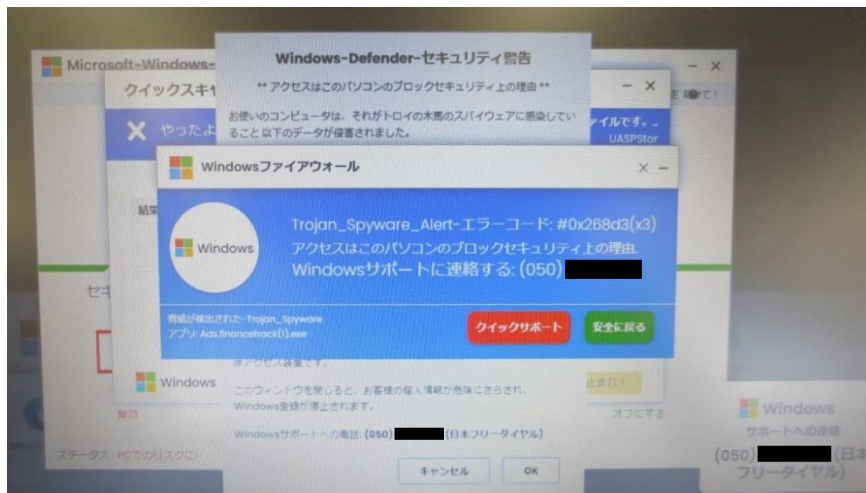
パソコンでインターネットを利用中に突然「ウイルスに感染している」などの警告画面や警告音が出て、それらをきっかけに画面上に表示された番号に電話をかけさせ、偽のサポート窓口に誘導し、サポート料金を支払わせるのがいわゆる「サポート詐欺」です。



自宅でパソコンを使用中、突然警告画面が表示された。画面が何重にも重なり閉じることができなかった。画面に表示されたパソコンのソフトウェア提供会社の番号に電話をしたら、サポート料金の請求を受けた。



パソコンを操作中に、急に音が鳴り「マルウェアが見つかった」等と警告画面が出た。画面に表示された番号に電話をしたら遠隔操作をするといわれ、指示に従った。警告音は止まったが、有償のサポート契約を勧められた。



↑ 警告画面の例 黒塗りの部分に電話番号が書かれている



パソコンのソフトウェア提供会社をかたって電話をするよう促され、遠隔操作ソフトでパソコンを操作されたり、サポート料金を請求される場合があります。「警告画面や警告音は偽物ではないか？」とまずは疑い、警告画面に表示されている連絡先には**絶対に電話をしない**ようにしましょう。

警告画面や警告音が出て慌てず、自分でパソコン等の状態を確認しましょう。自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。

表示された警告画面の消去方法等がわからない場合は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」に電話またはメールで相談しましょう。ホームページも参考にしてください。使用しているパソコンメーカーの窓口等に問い合わせてもよいでしょう。

困ったときは一人で悩まず 米沢市消費生活センターへ相談しよう！

○消費生活センターとは…

消費生活センターは、都道府県や市区町村等が運営している消費生活（消費者と事業者との契約）のトラブル等に関する相談機関です。商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっています。その他に、パンフレットなどの配布、出前講座の開催などの普及啓発活動なども行っています。

○どんな人が相談できるの？

原則として米沢市にお住まいか、通勤・通学している方が対象です。

※事業者や個人事業主からの事業に関する相談はお受けしていません。

○どんな場合に相談できるの？

商品やサービスの契約トラブルや借金の返済、製品事故などでお悩みの時は、お気軽にご相談ください。専門の相談員が解決に向けた助言や情報提供を行います。必要に応じて、事業者への交渉のお手伝い（あっせん）や他の適切な機関のご紹介を行うこともあります。

○相談するときには…

相談員は消費生活に関する専門家ですが、相談をすれば自動的に問題が解決するわけではありません。相談者と一緒に考え、解決の方法を探ります。相談する際はトラブルの内容によって異なりますが、契約書、見積書、保証書などの資料があるとスムーズに相談を進めることができます。

原則として契約者ご本人が相談してください。病気などでご本人の相談が難しい場合には、ご家族や介護・見守りしている方からの相談もお受けします。

電子メールでの相談は受け付けておりません。お電話で相談していただくか、来所の際は、米沢市役所1階総合案内に声をかけてください。



おかしいなと思ったら、どうしてもいかわからないなど一人で悩まず早めにご相談ください。情報提供も受け付けております。

米沢市消費生活センター
市役所内

知ろう レッツゴーにっこり

相談直通電話 40-0525

相談受付時間(市役所開庁日) 午前8時30分～午後5時

相談してケロ！

