

消費生活センターだより

暮らしのスクラム



～パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意～



【事例①】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」と警告画面が出た。警告画面上に表示されている電話番号に電話すると、サポート窓口にパソコンの操作をされた。インターネットバンキングで送金を指示され高額な代金を支払ってしまった。

【事例②】パソコンで検索中に突然、大音量の警告音が鳴り、大手ソフト会社を名乗る番号の表示があった。電話したところ遠隔操作され、サポート料を電子マネーで支払うよう指示された。

アドバイス



「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、それをきっかけに画面上に表示されている電話番号に電話をかけさせ、偽のサポートへ誘導し、サポート料金を支払わせる手口です。一昨年以降相談が増加しています。

・パソコンやインターネットに不安を覚えたり、操作に不慣れな高齢者が被害に遭っているケースが多く、偽警告サポート業者は大手ソフト会社をかたるので信用してしまうケースが見られます。

・パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、慌てて画面に表示されている連絡先に電話しないでください。

・警告画面が表示されたり、万が一遠隔ソフトをインストールした場合、ご利用になっているパソコンメーカーのサポートや、公的な情報セキュリティの窓口のIPA 安心相談窓口（03-5978-7509・anshin@ipa.go.jp）で技術的な対処方法を確認しましょう。

・自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。

・不安に思った場合は消費生活センターや警察へ相談しましょう。

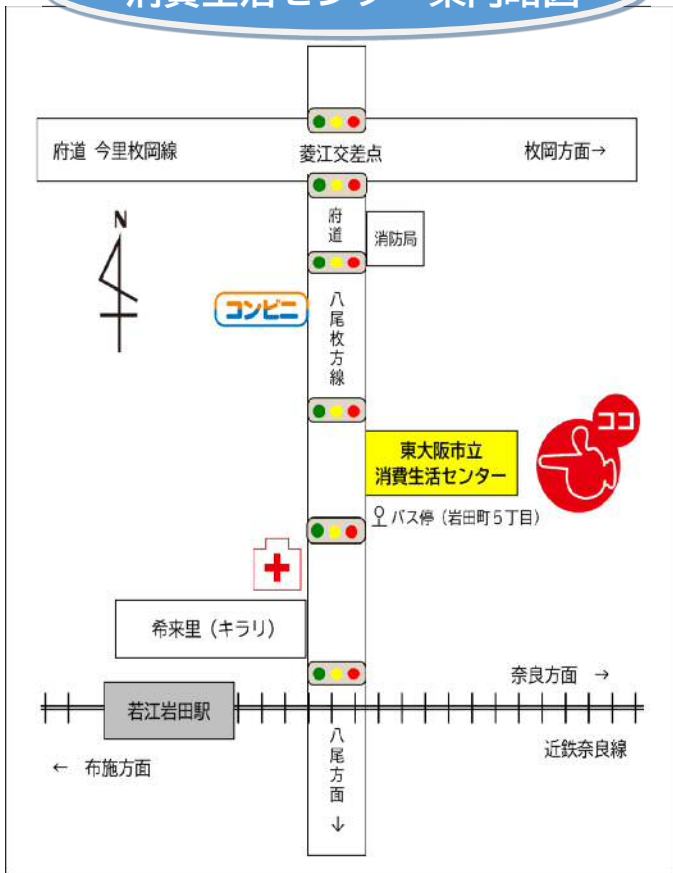


消費者庁イラスト集より

発行：東大阪市立消費生活センター（電話番号・所在地など詳しくは裏面をご覧ください！）

消費生活センターご案内

消費生活センター案内略図



〈消費生活相談窓口は〉

●電話
072-965-0102

●受付時間

午前9時30分～午後4時まで
(土・日・祝休日・年末年始を除く)

※来所相談の場合は、
事前に電話予約してください。

●交通

近鉄奈良線若江岩田駅下車
北へ徒歩約5分

〒578-0941 東大阪市岩田町5丁目7番36号

東大阪市立消費生活センター

TEL 072-965-6002 (事務所)

FAX 072-962-9385

開館時間 午前9時から午後5時30分まで

… 相談窓口ではこんなことをしています …

- ◆ 自主交渉の助言……………消費者がご自分で解決できる方法を助言します。
- ◆ 苦情処理のあっせん ……契約に問題があれば、必要に応じて事業者とのあっせんをいたします。
- ◆ 専門機関の紹介……………センターでお受けできない相談は、専門機関をご紹介します。
- ◆ 消費生活にかかわる情報提供など

★消費生活センターでお受けできない相談

- ◆ 事業者からの相談
- ◆ 個人間のトラブル
- ◆ 行政への苦情
- ◆ 損害賠償の請求

〈土曜・日曜の相談窓口〉 (年末年始を除く)

土曜日…(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ☎06-4790-8110

日曜日…(公社)全国消費生活相談員協会 ☎06-6203-7650

ともに午前10時から正午まで、午後1時から午後4時まで

〈土曜・日曜・祝日の相談窓口〉 (年末年始を除く)

消費者ホットライン 局番なしの「188(いやや!)」番 午前10時から午後4時まで