

上山市消費生活センターだより

令和6年10月発行

パソコンのサポート詐欺にご注意ください！

パソコンでインターネットを閲覧中に突然「ウイルスに感染した」という偽の警告画面が表示される事があります。慌てて画面に表示された偽サポート窓口
に連絡すると高額なサポート料金を請求されるので注意が必要です。

【相談事例】

自宅のパソコンでネット検索していたところ、突然「このパソコンはウイルスに感染した。今すぐサポート窓口に電話するように」と表示された。慌てて画面に記載された電話番号に連絡すると、「ウイルスを削除するにはサポート契約が必要。今すぐコンビニで5万円のプリペイドカードを購入してきて」と指示されたが、家族に「それはサポート詐欺だ」と言われ購入を止められた。今後の対処法について教えて欲しい。



もし、このような偽警告画面が出てしまったら…

- ①焦らずに警告画面を消しましょう。(方法は裏面を参照)
- ②大きなアラーム音が鳴る場合は、パソコンの音量を下げてください。
- ③画面に記載されているサポート窓口の電話番号には絶対に電話をかけてはいけません。

対処に困った場合は、独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)に対処方法を問い合わせるようにしましょう。



独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)

相談窓口 ☎ 03-5978-7509

受付時間 10:00~12:00、13:30~17:00 (土日祝日、年末年始は除く)

偽セキュリティ警告画面の消し方

【警告画面を消す方法】

- ① **ESC** を2～3秒間長押しする
- ② 偽の警告画面がひと回り小さい表示になるので、ウィンドウの右上の閉じるボタン(×ボタン)を押して画面を閉じてください。

*閉じるボタンが出ない場合は強制再起動を行なってください。

【強制再起動する方法】

- ① **Ctrl** と **Alt** と **Delete** を同時に押す
- ② 画面右下に現れる電源ボタンのアイコンをクリックして再起動を選択してください。

*遠隔操作されている場合はこちらの方法をお勧めします。

☑ 消費生活センターってどんなところ？

消費者と事業者との間で起きたトラブルの解決のために、助言やあっせんを行なっています。また、消費者トラブル防止のための出前講座も実施しています。事業者とのトラブルで困った際はいつでも気軽にご相談ください。



- *原則としてご本人からご相談ください。
(トラブルに遭った方ご本人が、認知症や病気等で相談することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます)
- *ご相談の際は、契約内容が分かる資料(契約書・領収書等)をご用意頂くと、問題点の把握や助言をする際に参考になります。
- *消費生活センターでは、事業者契約・個人間売買などの契約トラブルの相談は受け付けることは出来ません。

【発行】 上山市消費生活センター

〒999-3192 上山市河崎 1-1-10 上山市役所 市民生活課内
☎ 023-672-1111 内線 115