

突然パソコンから警告音が鳴り、画面に「ウイルス感染」「電話ください」と表示された。どうすればよいか。

(30歳代 男性)

行政機関や病院のサーバーなどの社会インフラや、大手企業のパソコンがコンピューターウイルスに感染し、業務への支障や情報流失が懸念されるというニュースが度々あります。個人のパソコンも例外なく、ウイルス感染の脅威にさらされています。

その脅威への不安をあおるように、ウイルス感染していないのにインターネットでウェブサイトを開覧中に突然警告音が鳴り、「あなたのパソコンがウイルスに感染しています」「問題解決のためこちらに電話してください」などと表示されるかもしれません。

これは、消費者を慌てさせ、冷静な判断ができないようにする手口です。パソコンのOS（基本ソフトウェア）からの警告と思わせる表示や、実在する大手セキュリティーソフト会社のロゴを無断で使用してパソコンの修復が必要と思わせ、画面に表示された番号に電話をかけさせるように仕向けます。

この手口は、ウェブサイトで広告が表示される仕組みを悪用し、偽の警告画面をあたかも本物のように表示させていると考えられます。そのため、インターネットでウェブサイトを開覧していれば、誰でも遭遇する可能性はあり、事前に仕組まれているサイトを判別することは困難です。

しかし、本物のウイルス感染によるものでなければ、偽の警告画面を閉じるだけで問題が解消される場合がほとんどです。画面が消えない場合は、ブラウザの強制終了かパソコンの再起動をためてみましょう。

もし、偽の警告画面を信じて電話をかけてしまうと、有償サポート、セキュリティーソフトの契約を交わすように誘導され、高額な料金を請求されるおそれがあります。警告画面に表示された番号に電話をかけてはいけません。一度でもかけてしまうと、後で相手からかかってくる場合もあるので出てもいけません。

困ったときは、お近くの消費生活相談窓口にご相談してください。