



## 「ウイルス感染」の警告表示が消えない!!



### Q1

「ウイルス感染!」ってホント?

### Q2

遠隔操作でサポート??

### Q3

クレジットカードを悪用されないか心配...

ご相談はお近くの消費生活センターへ





# 京のチェックポイント



## Q1. 「ウイルス感染！」ってホント？

**A1. 警告は「偽の警告」です。電話してはいけません。無視してください。**

警告は、実際にウイルス感染したものではなく、特定の URL にアクセスしたことが原因で表示されたものです。

## Q2. 遠隔操作でサポート??

**A2. 電話をすると、サポートと称し、遠隔操作ソフトのダウンロードを指示されます。**

万一、そのような手口によりダウンロードしてしまった場合には、遠隔操作ソフトをアンインストールしましょう。アンインストールする際の手順については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）やパソコンメーカーなどに相談しましょう。

## Q3. クレジットカードを悪用されないか心配・・・。

**A3. クレジットカード発行会社に連絡し、カード番号の変更手続きをしましょう。**

### 偽警告表示のトラブルに遭った時には

警告画面が日本語で表示されていてもサポート契約先は海外で、取消の申し出先がわからないとか、解約時には英語しか受け付けられないなど簡単に交渉できない場合があります。

パソコンのセキュリティやソフトのアンインストールなどについて

☆独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口

Tel : 03-5978-7509 Fax : 03-5978-7518

E-mail : anshin@ipa.go.jp

海外事業者とのサポート契約の取消しについての相談

☆国民生活センター越境消費者センター (CCJ)

CCJのサイトから相談受付フォームによる相談 (電話での相談はできません)。

相談受付フォームが利用できない場合はメールまたは F a x でご相談ください。

E-mail : contact@ccj.kokusen.go.jp Fax : 050-3383-4952 (CCJ 運営事務局)

☆まずは居住地の消費生活センターにご相談ください。



不安なときは  
まずお電話を！

消費者ホットライン (お近くの消費生活相談窓口につながります)	188 (いやや!)
京都府消費生活安全センター 暮らしの相談	075-671-0004
京都府消費生活安全センター 高齢者消費生活ホットライン	075-671-0144
消費生活土日祝日電話相談 (緊急のみ)	075-257-9002