

2018年 IoTトラブル トップ5は「動かない」「つながらない」

1. 起動しない
2. ネットが繋がらない
3. パソコンの設定ができない
4. ソフトウェアのトラブル
5. 電源が入らない



急上昇トラブル「ウイルス感染」「メッセージが表示される」

家庭でのIT機器トラブル解決を行う日本PCサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は、2018年に当社に寄せられた約16万件の相談内容*を分析しましたので発表します。

* 駆けつけサポートにおける相談内容に限り、企業代行設定、電話・遠隔サポート相談は含んでいません。

【背景】

当社は独立系の企業として、メーカーやプロバイダーのIoT機器トラブル解決をしています。日本全国年中無休で、様々な相談が当社に寄せられます。特に、自宅やオフィスへ訪問してトラブルを解決する「駆けつけサポート」は、緊急性が高いトラブルが多くあります。

【分析結果】

2018年の相談件数は2017年の98%と、ほぼ横ばいでした。相談内容は、前年とトップ5は変わらず、「起動しない」「ネットが繋がらない」「設定ができない」「ソフトウェア関連トラブル」「電源が入らない」と、基本的なものが上位を占めました。

トップ5 トラブル相談内容	相談件数	前年比
パソコンが起動しない	36,789件	103.6%
ネットが繋がらない	14,758件	92.8%
パソコン設定ができない	12,697件	90.3%
ソフトウェア関連トラブル	12,332件	110.8%
電源が入らない	10,040件	96.1%
相談件数 総計(※)	183,362件	98.0%

相談内容	相談件数	前年比
ウイルスに感染した	2,843件	131.0%
メッセージが表示される	4,630件	120.6%

※ 複数症状でお困りの場合は症状1、2、3までを記録し集計。

全体の相談件数は前年とほぼ同じである一方、ソフトウェア関連の相談が前年より11%増加しました。独立行政法人情報処理推進機構 セキュリティセンターの「ソフトウェア等の脆弱性関連情報に関する届け出状況」でも、2018年にソフトウェア製品開発者より届け出数が増えています。参考：https://www.jpccert.or.jp/press/2018/vulnREPORT_2018q4.pdf

また、「ウイルスに感染した」「メッセージが表示される」が、前年比131%と大きく増えました。大手企業のロゴが記載された画面に「ウイルス感染している」「あなたのパソコンは壊れた」「ブロックされている」などの警告文とフリーダイヤルが載っていたため電話をしたら、カタコトの外国人に遠隔操作をされ、金銭をだまし取られた等の相談が目立ちます。

金銭を支払う前に不審に思い、当社へご連絡いただいているお客様もいますが、10万円～20万円以上支払ってしまったケースもあります。このような相談は、2017年が約30件だったのに対し、**2018年は約150件**と大きく増加しており、今後も注意が必要です。さらに2018年9月から10月にかけては、「大手を名乗る知らない人から電話がかかってきて、遠隔操作をされた」「クレジットカードの番号を覚えてしまった」という問い合わせもあり、新しい詐欺も発生しています。

お問合せは 日本PCサービス株式会社 PR担当：三上（みかみ）
大阪府吹田市広芝町9-33 TEL: 06-6734-4985 Mail: prir@4900.co.jp
ホームページ：<http://www.4900.co.jp> <http://www.j-pcs.jp/>

顧客第一主義のもと、日々1人ひとりのお客様に対する**安心感の追求**を行っております。



日本PCサービスについて

当社は家庭用IT機器トラブルを、ご自宅に訪問してその場で解決するサービスを提供しています。生活ニーズに合わせたメニューを多数ご用意しています。



- 365日24時間訪問対応
- 受付は9時～21時
- 全国ネットワーク
- 即日訪問が可能
- メーカーや販売店を問わず対応

- スーツを着た正社員対応
- データを守りながら作業が可能
- 現地での部品交換、物販が可能
- パソコンや周辺機器だけでなく家電修理も可能
- 設定から修理、部品交換までワンストップでサポート
- データはもちろん、個人情報も保護



設立 : 2001年9月
資本金 : 2億7,508万円
事業内容 : ホームIoTの修理・設定・トラブル解決等のサポートサービス、PC・デジタル家電・スマートフォン・HEMS・ネットワーク関連機器等の販売など
ホームページ : <http://www.4900.co.jp> <http://www.j-pcs.jp/>
所在地 : 大阪府吹田市広芝町9-33



本リリースに関するお問い合わせ

日本PCサービス株式会社 大阪本社 PR担当 : 三上(みかみ)

TEL: 06-6734-4985 Mail: pri@4900.co.jp

取材や撮影、写真及び動画提供についてもお気軽にお問い合わせください。



セントレックス
Centrex
証券コード 6025