

## 【事例7】 偽の警告音でパソコンのセキュリティソフトを購入させる手口にご注意を

### <相談内容>

- ① ネット検索をしていたところ、パソコンから「ピー、ピー」と警告音が鳴り始め、画面が真っ赤になり電話番号が表示された。慌てて電話をすると、片言の日本語の外国人が電話に出て、パソコンを遠隔操作され「ウイルスに侵されている、セキュリティソフトの購入が必要、コンビニで5万円の電子マネーを購入し管理番号を伝えるように」と言われ、指示通りに電子マネーの番号を伝えたが、「支払いが確認できない、二重払いであれば返金するので別の電子マネーを購入し支払うように」と言われた。別の電子マネーを購入し伝えたが、今度は「新型コロナウイルスの影響で残高確認ができない、他の電子マネーを購入するように」と言われ、またコンビニに行くと、店員から詐欺ではないかと指摘され、パソコンは、すでに別途、セキュリティ対策をしていたことに気が付いた。返金してほしい。(60歳代 男性)
- ② 突然、パソコンから警告音が鳴り、大手ウイルスソフトのロゴマークが出て「ウイルスを検出した」と表記された。慌てて表示された番号に電話すると、片言の日本語の外国人が電話に出て「6万円のセキュリティソフトを購入する必要がある」と言われ、クレジットカードで支払った。セキュリティソフトをインストールしようとしたら、元から入れていたセキュリティソフトが働き「危険なサイトです」と表示した。解約しクレジットの請求を取り消してほしい。(60歳代 男性)

### <助言>

警告音や「ウイルスを検出した」という画面の表示は、一種の広告のようなもので、ウイルス感染により表示されたものではありません。警告音が鳴っても慌てず、音を消し、警告画面を閉じて下さい。大手ウイルスソフトのロゴマークを表示し大手セキュリティソフトを騙る場合もありますので注意が必要です。

事例①の場合は、電子マネーに表示されている電子マネー発行事業者の連絡先に、消費生活センターから電話し、管理番号を伝え利用状況を確認しましたが、全額使用されていました。相談者に返金は困難、警察に被害届を出すよう伝えました。また、パソコンが遠隔操作されていることから、危険なソフトがインストールされている可能性があることを伝え、不審なソフトをアンインストール

トールし、システムの復元（システムの復元とは、パソコンのシステムに問題が発生したときに、それ以前の状態に戻すことをいいます）を行うよう伝えました。

事例②の場合は、海外の業者だったため、英文でキャンセルの通知を書くよう伝え（国民生活センターの越境消費者センターのホームページに英文の雛形があります）、クレジットカード会社に電話し、事情を伝えカード番号を変更するよう伝えました。また、インストールしたソフトについては放置せず、正規セキュリティソフトのサポート窓口にご相談するよう話しました。その後、相談者から、「カード番号を変更した、クレジットカード会社から解決しない場合は支払いを保留にし、調査すると言われたが、業者からキャンセルを受け付けたという日本語のメールがあり、決済もキャンセルされた。正規セキュリティソフトのサポートに確認してもらおうとパソコンに異常はないということだった」と報告がありました。

#### 偽の警告音でセキュリティソフトを購入させる手口への対応

- ① 誰でも偽の警告音に遭遇する可能性があります。
- ② 対処は偽の警告画面を閉じるだけ。
- ③ セキュリティソフトはダウンロードもインストールも NG。
- ④ 表示された番号には電話をかけない。
- ⑤ 購入・契約をせず、消費生活センターに相談。

インターネットに接続しパソコンを使用する場合は、必ずセキュリティ対策をしましょう。セキュリティソフトは常に最新の状態にバージョンアップしておきましょう。困ったことがあったら、消費生活センターに相談してください。

詳しくは、独立行政法人情報処理推進センター（IPA）のホームページをご参照ください。（<https://www.ipa.go.jp/security/txt/2012/03outline.html>）

海外業者との相談は、越境消費者センター（CCJ）にメールで相談することができます。（[https://www.ccj.kokusen.go.jp/jri\\_sysi?page=pcSecurity](https://www.ccj.kokusen.go.jp/jri_sysi?page=pcSecurity)）