

報道発表資料

平成30年11月7日  
独立行政法人国民生活センター

## インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！

全国の消費生活センター等には、インターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示され、不安になり慌ててセキュリティソフトやサポート（以下、セキュリティソフト等）を契約してしまったところ、実際には偽の警告画面と思われ不要な契約だったという相談が多く寄せられています。

そこで、最近の相談事例を紹介し、トラブルの防止のために消費者へ注意喚起を行います。

図1 PIO-NET<sup>1</sup>にみる、警告画面や警告音をきっかけとしたセキュリティソフト等に関する相談件数



### 1. 相談事例（( )内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】パソコンに突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示され、電話でサポートの契約をした

パソコンでインターネットを使用していたところ、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。大手セキュリティソフト会社のロゴと思わせる表示もあり記載の電話番号に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールを指示された。さらにクレジットカード情報の入力を求められ、不安に思いためらっていると、「今すぐ対処しないと危険」と言われ、入力した。約1時間の操作後、「3年間のサポート契約を含め10万円」と言われた。

数時間後、同じ事業者らしき者から「脅威を防ぐため6万円のセキュリティソフトを入れるよ

<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2018年9月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

うに」と電話があり、クレジットカード情報を伝えてしまった。落ち着いて考えるとパソコンにはセキュリティソフトをインストールしており、脅威の報告もない。だまされたと思うので解約したい。

(2018年7月受付 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 関東地方)

## 【事例2】パソコンから突然鳴った警告音をきっかけにサポート契約をしたが解約ができない

パソコンでインターネットを使用していたところ、突然「ビー」と大きな警告音が鳴り、画面に「ウイルスに感染している」と表示されたので驚いた。画面に電話番号が表示されていたので電話すると、外国人と思われる人が出て「ウイルスに感染しているので対処する必要がある。3年間のサポート契約をするように」と片言の日本語で言われた。承知して代金5万3,000円はクレジットカードで支払うことにした。事業者は遠隔操作で何か作業をした。不審な気がしたので解約したいとメールを送ると、「今回の作業料として3万8,000円をもらおう。残り1万円を返金する」と言われた。金額が合わず不審に思い、詳細をメールで送ってほしいと頼んだがまだ届かない。だまされていたのではないかと思う。解約したい。

(2018年6月受付 契約当事者：60歳代 女性 給与生活者 関東地方)

## 2. 相談事例からみる問題点等

### (1) 突然警告画面が表示され、消費者を不安にさせセキュリティソフト等の契約をさせている

相談事例をみると、インターネット使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示されますが、相談事例でみられるような警告画面は偽の表示である可能性が高いと考えられています<sup>2</sup>。消費者が使用している端末はパソコンの場合が多くみられますが、スマートフォンの場合でも突然警告画面が表示されるケースがあります。警告画面と併せて警告音やウイルス感染等を警告する音声が出る場合の他、「実在の事業者と思わせる表示がある」「警告画面が消えない」「カウントダウンが現れる」等、様々な手口によって消費者を不安にさせています。

不安になった消費者が慌てて、警告画面に従いセキュリティソフト等を契約しているケースや、警告画面上の電話番号を見て事業者へ連絡し、そこで事業者から「早急に処置しないと大変なことになる」等と言われ、セキュリティソフト等を契約してしまうケースがみられます。事業者へ連絡した際に、「パソコン内の状態を確認する」「ウイルスを駆除する」等の名目でソフトをインストールするよう指示され、端末を遠隔操作される場合もあります。

### (2) 解約手続きがスムーズに進まない

不要な契約だったと感じたり不審に感じたりして消費者が解約をしようとしても、契約先が海外事業者のため解約手続きに英語が必要となり手続きがスムーズに進まないケースがみられます。また、契約時に事業者から届いたメール等の「○日以内は解約可能」との案内に従って消費者が解約を申し出ても事業者から返信がないケースもあります。

<sup>2</sup> 独立行政法人情報処理推進機構 偽のセキュリティ警告によって有償の「ソフトウェア購入」や「サポート契約」をしてしまう相談が増加中～ インターネット利用中に表示される偽の警告画面にだまされないで！ ～ (安心相談窓口だより) (2018年7月18日)

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20180718.html>

### 3. 消費者へのアドバイス

#### (1) 警告画面が表示されてもものみにせず、慌てて連絡や契約をしないようにしましょう

警告画面が表示されても慌てて事業者へ連絡したりセキュリティソフト等の契約をしたりしないようにしましょう。表示された警告画面が偽の表示と考えられる場合（参考2を参照）は画面を閉じ、偽かどうかの判断がつかない場合は独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口へ相談しましょう。

また、セキュリティソフト等を契約しインストールしてしまった場合や警告画面が消えない場合等の対処方法についても、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ<sup>3</sup>を参考にしたり情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したりしましょう。

\*独立行政法人情報処理推進機構 情報セキュリティ安心相談窓口

[\(https://www.ipa.go.jp/security/anshin/\)](https://www.ipa.go.jp/security/anshin/)

#### (2) 不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費生活センター等に相談しましょう

セキュリティソフト等を解約したいと思った場合は、事業者のホームページや事業者から届くメール等に解約に関する記載がある場合がみられるので、それらを参考に事業者へ解約を申し出ましょう。

解約の方法が分からない、解約ができない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

\*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

### 4. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号2000012010019)
- ・独立行政法人情報処理推進機構 (法人番号5010005007126)

---

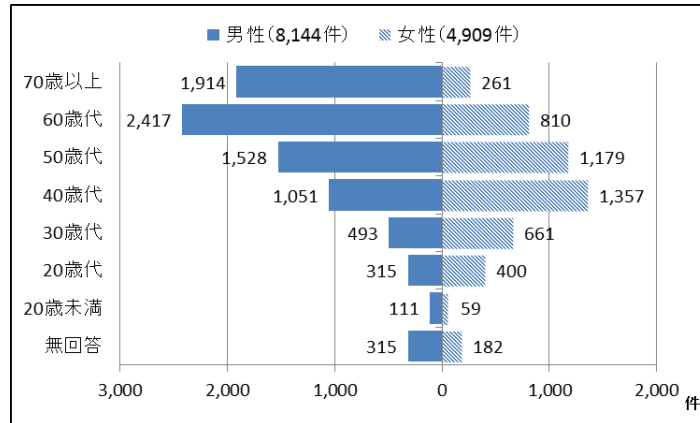
<sup>3</sup> 前掲注2を参照

(参考1) PI0-NETにおける相談の傾向 (2013年度以降受付分 (2018年9月30日までの登録分))

・契約当事者の属性 (図2)

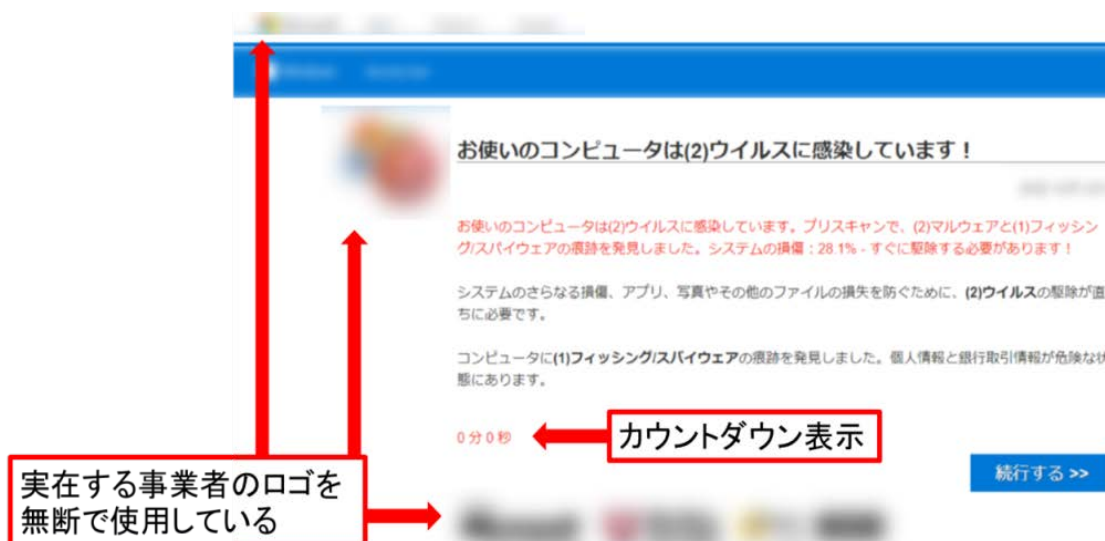
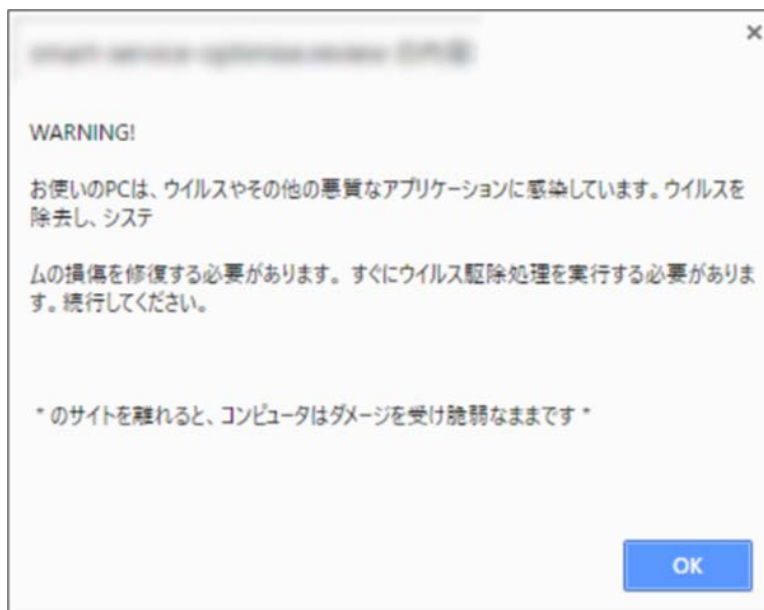
男女別にみると、男性が8,144件 (62.4%)、女性が4,909件 (37.6%) で男性が約6割を占めています。男女別の年代をみると、男性は60歳代、70歳以上が多く、女性は40歳代、50歳代が多い状況です。

図2 契約当事者の年代・性別件数 (n=13,053 性別不明等205件は除く)



(参考2) 実際の警告画面例等 (独立行政法人情報処理推進機構ホームページを基に国民生活センターで加工)

図3 警告画面例



<title>インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！</title>