

生活の情報

平成31年(2019年)1月 No. 3
鎌倉市市民相談課
鎌倉市消費生活センター
電話 24-0077

急増しています！ 偽セキュリティソフト購入トラブル

パソコンでインターネットを使っていたら、「ウイルスが検出された」「このままだとシステムが破壊される」などの警告画面が出て、偽のセキュリティソフトを契約してしまったというトラブルが多発しています。

寄せられた事例と被害に遭わないための注意点をお伝えします。



「このままではシステムが破壊されます」と表示された

<事例 1>インターネット利用中、突然、警告画面が表示された！

パソコンでインターネットを利用していたら、「ウイルスに感染した」と警告が出た。あわてて画面にある電話番号に電話をしたら、セキュリティソフトの契約を勧められた。クレジットカード番号を聞かれたので、業者に伝えたが、信用してよいか。

◎警告画面が出ても、あわてて業者に連絡するのはやめましょう。

事例は、セキュリティ対策として必要のないソフトを勧誘されていますが、ほとんどが偽警告なので、あわてずに画面を閉じましょう。業者に電話をかけたり、勧められるままセキュリティソフトの契約をするのはやめましょう。

<事例 2>毎月クレジットカード番号から不審な引き落としが続いている。

クレジットカード明細に、毎月500円が引落されている。そういえば、数か月前にパソコンに警告画面が出たので、クレジットカード番号を教えたことを思い出した。その際、ソフトをダウンロードした記憶はある。今後も引き落としがずっと続くのだろうか。解約したい。

◎事例の場合、毎月500円の請求はセキュリティ保守サービス代金と見られます。解約の申し出をしましょう。しかし、海外業者が多く、英語での対応となる場合もありますので、消費生活センターに相談してください。また、高額な保守サービスの契約を次々と持ちかけられる場合もあります。

<事例 3>警告画面が表示され、遠隔操作を許可した。個人情報心配だ！

パソコンに警告画面が出たので、表示された電話番号に電話した。遠隔操作で対応すると言われ了解したが、パソコン内の個人情報等が盗まれたのではないかと不安になった。このままに置いてよいのか。

◎遠隔操作のソフトは一般的に使用されていて、不正なソフトウェアではありません。しかし、念のため、遠隔操作ソフトをアンインストールしておくとう安心です。
⇒アンインストールの手順は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のウェブサイトでご確認ください。

被害にあわないための対策

- 正規のセキュリティソフトを導入していても、ウイルスが検知されないことがあるため、偽の警告画面が出ないようにする事前対策は困難です。警告画面が出ても無視してパソコンを閉じれば問題ありません。
- 実在する企業名や企業ロゴを表示することで、本物であるかのように思わせています。表示されるメッセージは、どこか不自然な場合もあります。警告画面が表示されてもあわてず、業者に連絡をしたり、契約をするのはやめましょう。
- クレジットカード番号を安易に伝えるのはやめましょう。伝えてしまった場合は、カード番号を変更するのも一つの方法です。カード会社と相談しましょう。
- 偽の警告かどうか不安な場合、ソフトをインストールしてしまった場合、警告画面が消えない場合などは、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページを閲覧したり、相談窓口で電話してみましよう。

独立行政法人情報処理推進機構（IPA） 安心相談窓口

☎03-5978-7509

鎌倉市消費生活センターにご相談ください。

相談日	月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
相談場所	市役所 本庁舎 1階 44番窓口
相談受付時間	9時30分～16時
電話	0467-24-0077
FAX	0467-23-3445

