

インターネット利用中に突然表示される偽警告

<相談事例>

- ① 数日前パソコンからインターネットにアクセス中に突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示されて警告音が流れた。
- ② 使用している OS のロゴと思える表示があり、記載された電話番号に電話した。
- ③ 電話に出た事業者からウイルスに感染していると告げられ、セキュリティソフトのインストールが必要なので料金 3 万 5000 円をコンビニで電子マネーを購入して支払うようにと指示された。
- ④ しかし、私の居住地には直ぐに行けるコンビニ店舗がないため、その旨を事業者に告げたが、コンビニを見つけて購入するようにと指示されるだけであった。
- ⑤ 夜間だったので、一旦業者との電話を切って、警察に出向いて相談をした。
- ⑥ 警察官から「詐欺ではないか、支払いをせず、そのままネットの接続をやめてパソコンを電源から抜いておいてはどうか」と言われ、それに従った。
- ⑦ 翌日にパソコンを起動させたが、いつも通りにネットの利用ができる。そのまま利用して問題ないか。

突然「ビービー」という警告音が鳴り、驚くと同時に、利用している OS のロゴが表示されることで利用者の多くは OS 事業者からの警告だと信じてしまいます。相談者も疑うことなく事業者の指示に従おうとしました。今回事業者はウイルス駆除の為のセキュリティソフト代として電子マネーの購入を指示してきましたが、クレジットカード決済を指示してくるケースもあります。また、費用名目もウイルス駆除ソフトの購入や遠隔操作作業代、今後 3 年間のサポート費など様々です。

■解決のための 2 つのポイント

1. パソコンのセキュリティ上の問題はと思ったら解決するのか

警告表示はウェブサイトで広告が表示される仕組みを用いて、偽の警告画面を広告として仕込むことにより表示させていると考えられます。今回相談者のネット画面に警告が表示されたのは、このような仕組みを利用したものと考えられ、ウイルス感染とは全く関係がないことです。

では、事業者の指示に従いセキュリティソフトを契約しインストールしてしまった場合はどうでしょうか。そのような場合は、ソフトのアンインストールやシステムの復元が必要となります。こうしたトラブルに遭う消費者は国民生活センターによれば年齢が高く、ネット初心者が多いとのこと。 (独)情報処理推進機構(以下、IPA)のホームページ内にある情報セキュリティ安心相談窓口には、トラブルの詳細な説明と解りやすくシステムの復元方法が紹介されています。どうしてもわからなければ電話での相談も可能です。今回の相談者には警告画面を広告として仕込まれた可能性について伝え、IPAのホームページで確認をするよう助言しました。

【参考】IPA「安心相談窓口だより」 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20170411.html>

2. 事業者と契約してしまった時

では事業者と契約をした時はどうやって解約や取消しをしたらよいのでしょうか。

消費者は事業者から届くメールを見て、購入先が自分の利用している OS の事業者ではないと気づく場合が多いようです。その他にはクレジットカードの請求明細に覚えのない事業者名があることから初めて OS の事業者ではなく知らない事業者とサポート契約をしたと気づく場合も少なくありません。

事業者は海外の事業者が多く、メールで送信された契約内容も英文です。一定期間は負担なく解約ができる条件を設けている事業者もありますが、解約方法や連絡先などが英文であることから非常にわかりにくいことが多いようです。解約の方法が探しても見つからない場合であっても「納得ができないので解約をする」旨をメールで伝えましょう。英文が書けないということであれば、日本語でもかまいません。解約の意思表示を事業者に伝えます。ネット上での自動翻訳を利用して日本語の解約申し出文の後に、翻訳をした英文を貼り付けて送信するのも一法です。

越境消費者センターのホームページにはこうしたウイルス駆除ソフトのトラブルが掲載されています。英文の解約通知について越境消費者センターにメールで助言を求めることもできます。

【参考】パソコン用セキュリティソフトのダウンロード販売に関する相談 ((独)国民生活センター 越境消費者センター) https://www.ccj.kokusen.go.jp/jri_sysi?page=pcSecurity

解約の意思を伝えるメールを送っても事業者からの返信がこない、解約の申し出をはぐらかすような違う内容の返信がくる、という場合はクレジットカード会社に連絡をします。

突然警告がネットに表示され利用している OS のロゴがあったことから OS 事業者の警告だと勘違いをして契約したこと、解約を伝えても返信がこないこと等をクレジットカード会社に伝えて請求の取消しを求めます。

■慌てないために備える

相談者の中には、現在利用中のパソコンにウイルス対策ソフトをインストールしていない方も多く見受けられます。パソコンへのウイルス感染を防ぐため対策ソフトは必要です。家電量販店のサイト等にも解りやすく各メーカーの製品が紹介されていますので、確認してみましょう。

また、こうしたトラブルでは突然鳴り出す警告ブザー音に慌ててしまいがちです。前述の情報処理推進機構や警視庁のホームページの動画で警告音を聞くことができます。

OS を提供しているソフト会社の公式ホームページにはこの様なトラブルについて注意喚起と説明がアップされています。(MicrosoftHP2021年1月29日付ニュースセンターのお知らせ)

万一トラブルに遭っても落ち着いて対応できるよう知識を得ておくことが大切です。

【参考】スマホによる詐欺「偽警告音編」(警視庁)

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/about_mpd/joho/movie/cyber/cs_anime/personal/300.html

【参考】マイクロソフトのサポートを装った詐欺にご注意ください。(マイクロソフト)

<https://news.microsoft.com/ja-jp/2021/01/29/210129-information/>