

# 一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成28年12月号 (No. 342) >

注意

## 「ウイルスに感染」という偽警告で電話をかけさせる手口に注意!

～画面表示と警告音に動揺してセキュリティ対策ソフトを契約してしまったという相談が急増～

○「パソコンを操作していたら、突然警告音とともに、“ウイルスが発生しました”と表示が出た。画面に電話をするようにとの表示が出たため慌てて連絡をしたところ、セキュリティ対策ソフトの購入を促され、契約してしまった。だまされたようなので解約したい。」との相談が急増しています。

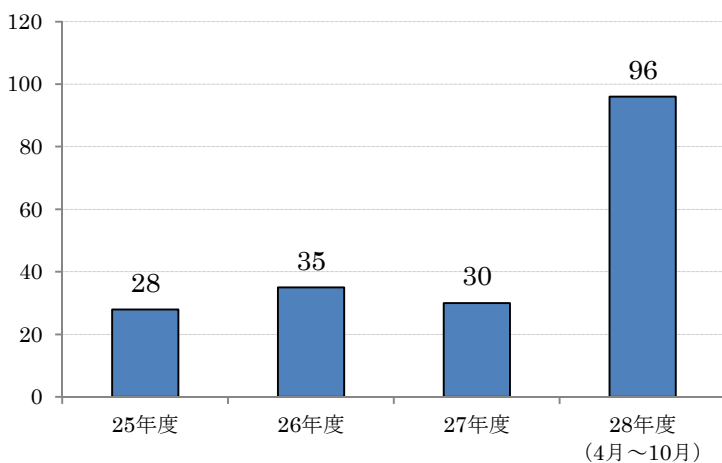
○平成28年度(4月～10月)の愛知県及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち、画面と音声の警告に誘引されてセキュリティ対策ソフトの購入を促された等の相談は96件で、前年同期の15件に比べて6.4倍と、大幅に増加しています。

○大音量の警告音に驚き慌てて電話をしてしまったり、画面の警告表示が消えないので焦って連絡をしてしまったといった、動揺して言われるがままに契約をしてしまうケースが多発しています。

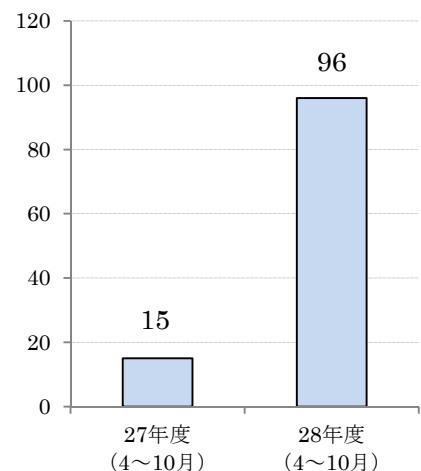


○電話をかけるように仕向け、契約をさせる手口に御注意ください。

【相談件数(※)の推移】(単位:件)



【同期比較】(単位:件)



※ 愛知県内の消費生活センターが、平成28年12月13日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)登録した相談のうち、ウイルス感染の警告を受け、セキュリティ対策ソフトを購入させるもの及びセキュリティ対策の契約をさせるものに関する相談を集計しています。

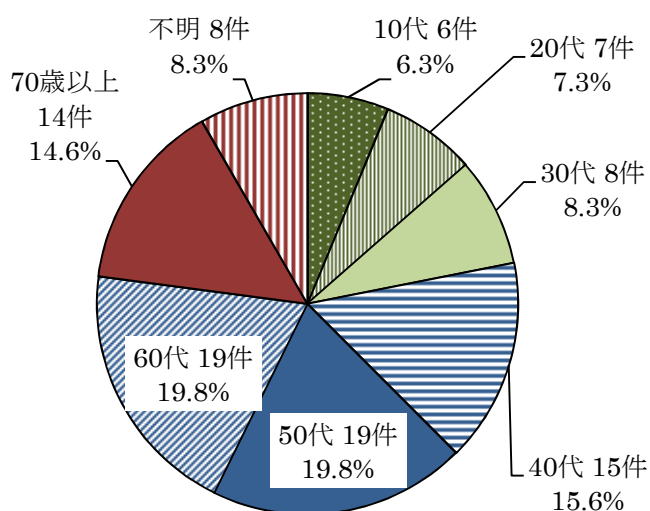
## 『偽警告』によるセキュリティ対策ソフト契約等に関する相談概要

＜データ及び最近の事例から＞

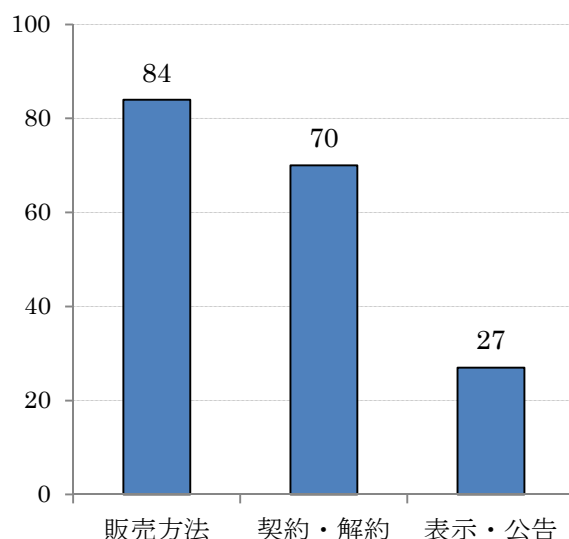
☆ 平成28年度（4月～10月）に寄せられた相談（96件）を見ると、年代別では、50代と60代がそれぞれ19件（19.8%）で最も多く、次いで40代が15件（15.6%）、70歳以上が14件（14.6%）となっており、50代以上で過半数（54.2%）を占めています。

☆ 相談内容別では、「販売方法」（不安をあおる販売の仕方の問題がある等）が84件（87.5%）で最も多く、次いで「契約・解約」（怪しいと思うので解約したい等）が70件（72.9%）となっています。

### ◆年代別



### ◆相談内容別（単位：件）（上位3種、重複計上）



### ◆契約当事者性別

①男性：52件（54.2%） ②女性：41件（42.7%） ③不明：3件（3.1%）

### ◆契約購入金額（平均額）：2万円

### ◆既支払額（平均額）：5千5百円

### ◇愛知県内の消費生活センターにおける相談件数内訳

県のセンター（5か所）	36件
市町村のセンター（※）	60件
計	96件

※ 平成28年度市町村消費生活センター（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



## 愛知県に寄せられた相談事例

◎パソコンにウイルス感染の警告画面が出て、ウイルス除去の契約をした。解約希望。(70代男性)

パソコンでウェブサイトを開覧中、突然、大音量の警告音とともに「ウイルスに感染しました。」と警告画面が出た。慌てて表示された番号に電話をかけたところ、片言の日本語を話すオペレーターが出て、「ウイルス除去のため、遠隔操作でセキュリティ対策ソフトをダウンロードする。1万円をクレジットカードで支払うように。」と言われ、契約してしまった。不審なので解約したい。今後の悪用が心配なのでクレジットカード会社に連絡をして、カードを利用停止にしてもらい、再発行してもらった。

(助言) 同様の相談が多数寄せられていることを説明し、海外の業者であったので、CCJ(国民生活センター越境消費者センター)に相談をするように助言した。

相談者から後日、「キャンセルメールを送信したところ、決済代行業者から『返金処理する。』と英語と日本語両方のメールが送られてきた。」と報告があった。

◎パソコン画面と音声でウイルス感染警告があり、対策ソフトを契約した。悪用が不安。(60代男性)

インターネット検索中、警告音とともに「ウイルスに感染」との警告画面が出て、電話するよう書いてあったので、慌てて電話をした。「トラブルを解消する。1件で1万円、半年で2万円のどちらにするか。」と言われ、1万円で対策ソフトの契約をした。住所、氏名、電話番号、クレジットカード番号を入力した。その後に遠隔操作をされたようだ。業者とは一切関わりたくないの、支払済みの1万円はあきらめる。クレジットカード会社には事情を話してカード番号を変更した。今後、個人情報が悪用されないかが心配だ。

(助言) 同様の相談が多数寄せられていることを説明した。クレジットカード番号やメールアドレス等が悪用されるかは現段階では分からないが、万が一、身に覚えのない請求書等が届いたら、すぐに消費生活センターに相談をするように助言した。

## アドバイス

### ●次のことに注意しましょう。

・ウイルス検出の警告メッセージは、広告バナーの不用意なクリック等、特定のURLにアクセスしたことが原因で表示されるようです。連絡先が表示されたウイルス感染警告は、警告そのものが偽りである可能性が高いので、表示の連絡先に電話をかける必要はありません。その多くは、表示されているウェブサイトを閉じる(ブラウザを終了させる)だけで対処できます。

・ただし、中には通常の操作(×マークをクリックする等)を行っても、ポップアップメッセージが繰り返し表示され、ブラウザを終了できない場合があります。そのような場合の対処方法については、IPA(情報処理推進機構)のホームページに手順等の詳細が掲載されていますので、参照してください。

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20160621.html>

### ●早めに相談しましょう。

・契約トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

アダルトサイトの登録料、すぐに支払えば後日返金される？  
～消費者の心理を巧妙に突く架空請求事業者の手口に騙されないで！～

「スマートフォンで、アダルトサイトにアクセスしたところ、突然『登録完了』と表示され、驚いて事業者に連絡をしたら高額な料金を請求された。」といった相談が依然として数多く寄せられています。最近では、「今日中に支払えば、後日返金する。」「一旦、登録料を払ってもらい、退会後に返金する。」といった言葉で返金をほのめかし、支払に対する抵抗感を少なくしようとする手口が増加しています。

《アドバイス》

- ・「後から返金する。」などの言葉は、支払に対する消費者の抵抗感を抑えるための架空請求事業者の手口です。本当に返金されることはありません。
- ・支払ってしまったお金を取り戻すのは非常に困難です。根拠のない請求は無視し、相手には決して連絡をしないようにしましょう。
- ・おかしいと思ったときは、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H28.10.18現在
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			