

消費生活トラブル注意報 !!

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!

・・・福岡県消費生活センター

(相談事例)



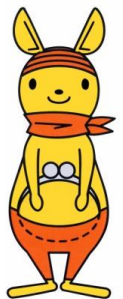
「消費者庁イラスト集より」

パソコンの操作中、このままではパソコンが危ないのでセキュリティソフトを入れるよう警告が出た。大手ソフト会社のロゴらしき表示があったので購入契約をし、カード番号を入力した。その後、案内ページの日本語が不自然であることに気づき、ネットで調べたところ詐欺の可能性があるとわかった。

警察に相談してソフトは削除した。解約したいが、契約先の会社は海外であり、電話しても片言の日本語でわからないと言われた。どうしたら良いか。

(アドバイス)

- ◆スマホやパソコンでウェブサイトを開覧していると、いきなり「システムが破損している」とか「ウイルスに感染している」などのメッセージが表示され、続けて何らかのソフトをインストールするよう案内が出ることがあります。「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」等、様々な手口によって消費者を不安にさせています。
このような警告の多くは、パソコンの状態とは関係なしに表示されるものですから、あわてずに対処し、無視しても大丈夫な場合がほとんどです。
偽の表示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。警告画面が消えない場合等の対処方法についても、相談に応じてくれます。
- ◆あわててソフトをインストールすると、逆にウイルスに感染する恐れがあり、端末を遠隔操作される場合もあります。警告メッセージに続いて案内されるソフトは疑ってかかりましょう。
- ◆ソフトを契約後、おかしいと気づいて解約しようとしても、相手と連絡がつかない、相手が日本語を使えない等、解約手続きがスムーズに進まないことも多いようです。このような場合、すぐにカード会社に連絡し、場合によってはカード番号を変更する等の措置を取る必要があります。
- ◆まずは最寄の消費生活センターに相談しましょう。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可）

*消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

（あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します）