

消費者被害注意情報

平成30年11月14日
島根県消費者センター
神谷(啓発)・田邊(相談)
Tel:0852-22-5103
Fax:0852-32-5918
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

201804号

突然
出現する

偽セキュリティ警告画面に注意!

(相談事例 1)

パソコンでネットを見ている最中、突然アラーム音が鳴った。「このまま放っておくとパソコンが利用できなくなる」という警告画面に頭が真っ白になり、表示されていた「サポートセンター」に電話し、遠隔操作でウイルス対策ソフトをダウンロードしてもらった。後で冷静に考えると、本当に必要なのか分からないし、説明の日本語も不自然だった。解約したい。(40歳代男性)

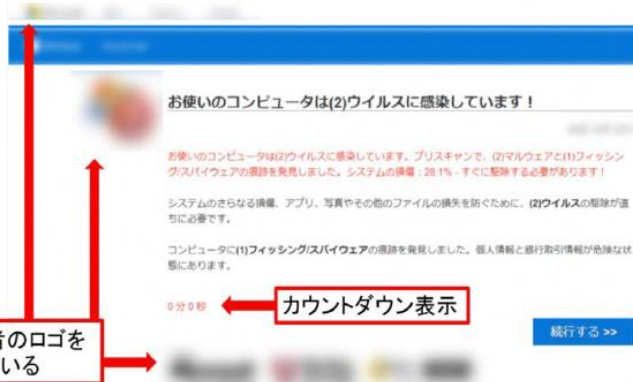
(相談事例 2)

ネットでニュースを見ていたら、突然「あなたのパソコンが危険な状況です」という表示が画面いっぱいに見えた。「スキャンをクリックしてください。さもないと3分後に画面が壊れます」というメッセージが現れ、クリックするとセキュリティソフトの購入画面になった。購入ボタンを押し、支払いはコンビニ決済を選択した。今からでも解約できるか。(60歳代女性)

消費生活センターの対応

今年4月以降、同様の相談が約20件、県内の消費生活センターに寄せられています。**事例1**では、海外の業者だったため、越境消費者センター(※)の協力を得て英語で解約と返金をメールで申し出て、無事解約となりました。**事例2**では、画像を速やかにアンインストールする一方、消費生活センターから業者に電話で解約を依頼し、「コンビニで支払わなければ自動的にキャンセルになる」ことを確認しました。

(※) 海外事業者との消費者トラブルの相談窓口。国民生活センターが運営。

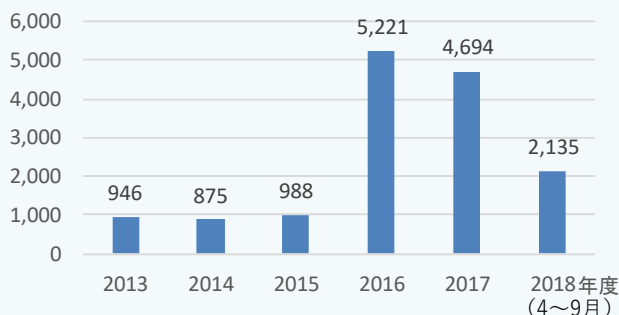


実際の警告画面(国民生活センター資料)

ここに注意! 被害防止のポイント

- 突然警告画面が表示されても、うのみにせず慌てて連絡や契約をしない。
- 不安に思ったり、トラブルに遭った場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

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(全国の消費生活センター等受付)



トラブル相談は
消費者ホットライン 局番なしの **188**
泣き寝入りは **いや**

お近くの消費生活センター等につながります