令和２年９月

【パソコンに突然現れるセキュリティー警告画面に注意】

**【相　談】**

　パソコンでサイトを見ていたら、突然アラームが鳴り「ウイルス感染」と記されたポップアップ画面が現れた。有名ソフトウェアのロゴがあったため信用し、表示された番号に電話をかけた。片言の日本語だったが「問題解決のためにソフトウェアの購入が必要だ」と説明されたので承諾した。作業は遠隔操作で、支払はクレジットで決済した。しかしパソコン販売店に相談すると、不要な契約だと言われた。解約したい。

**【アドバイス】**

パソコン画面に突然セキュリティー警告を表示して、利用者の不安をあおり電話をかけさせ、有料ソフトウェアの購入や、継続的なサポート契約を勧める手口です。実際にはパソコンに異常はなく、警告も偽りである可能性が高いので、事業者に連絡を取ってはいけません。この事例で表示のあったロゴは実在する大手企業とは関係ありませんでした。

事例のような事業者には、解約期間を設定しているところがあるため、相談者には、まずメールで解約を申し出るように助言しました。後日「解約に応じ返金するという返信が来た」と報告があり、クレジット会社に連絡をすると、請求が取り下げられたことが確認できました。この手口は、海外の事業者であることが多く、英語での解約手続きがスムーズに進まないときは、国民生活センターの越境消費者センター（ＣＣＪ）へ相談することができます。

電話勧誘だということでクーリング・オフを主張できることもあります。またウイルス感染が事実でなければ、不実告知で契約の取り消しを主張できる場合もあります。

セキュリティーの警告画面が出た場合の対処法は、何もせず画面を閉じるだけです。警告画面が消えない、あるいはパソコンにソフトウェアをインストールしてしまったなどというときの対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構（ＩＰＡ）のホームページを参考にしてください。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**