

# 消費者被害注意情報

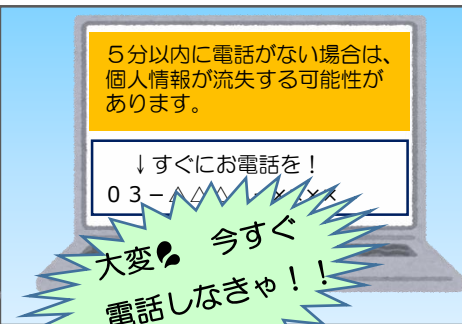
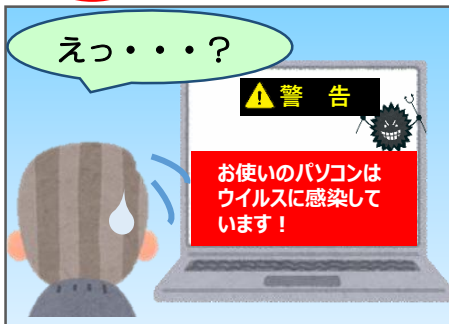
201903号

令和元年9月17日  
島根県消費者センター  
空岡(啓発)・坪内(相談)  
Tel:0852-22-5103  
Fax:0852-32-5918  
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

## 突然出現する偽セキュリティ画面にご注意！



こんな場合はご用心



**パソコンやスマートフォンにこのような偽セキュリティ画面での被害が寄せられています。**

後日... 不審に思い消費者センターへ相談すると、警告画面は偽物で不要な契約をさせられていたことがわかりました。

### 【相談事例 1】

パソコンを操作中に「ウイルスに感染している」と警告音が鳴り、書かれていた電話番号に電話をし、クレジットカードでセキュリティソフトを購入した。後になって子どもたちに相談すると、詐欺ではないかと言われた。(70代男性)

### 【相談事例 2】

パソコンを閲覧中、「危険な状態」と表示が出たので、言われるままウイルス対策ソフトをクレジットカードで購入した。後になって不審に思いクレジットカード会社へ電話すると、同日に3つの業者から合計4つの決済があがっていることが分かった。複数は契約していない。解約し返金してほしい。(70代男性)

### センターの対応

**事例1**  
センターからウイルス対策ソフトを買わせた事業者に電話をしました。すると片言の日本語の女性に対応し、話がまとまらなかったため、まず決済したクレジットカード会社に協力を依頼し、次に事業者への解約メールと段階を踏んで、解約に向けて話し合いをしました。希望通り解約となり、インストールしたソフトはご家族の協力で削除しました。

**事例2**  
海外の事業者だと思われたため、越境消費者センター(※)の情報をもとに決済代行業者の日本語対応の窓口へ連絡したところ、解約・返金を承諾されました。  
※ 海外事業者との消費者トラブルの窓口。国民生活センターが運営。

### 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。
- 警告画面が表示された場合は、画面(タスク)を閉じると、問題が解決する場合があります。



スマホに表示された警告画面の例

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！