

令和3年2月19日

「Microsoft」のロゴを用いて信用させ、パソコンのセキュリティ対策のサポート料などと称して多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起

消費者がパソコンを操作している際に、突然、「Microsoft」のロゴを伴う「あなたのコンピュータにウイルスが見つかりました。」「当社に今すぐ電話してください。」などの偽警告を表示させ、電話をかけてきた消費者に、「パソコンの修復とセキュリティ保護のサポートが必要です。」などと告げ、セキュリティ対策のサポート料などと称して多額の金銭を支払わせる事業者に関する相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査したところ、この事業者による消費者の利益を不当に害するおそれがある行為（消費者を欺く行為）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 「Microsoft」のロゴを用いる事業者の概要（注）

本件は、消費者のパソコンに表示される警告のウインドウに「Microsoft」のロゴを表示することなどにより、「Microsoft」又はその関係者であるかのように装う事業者（以下「本件事業者」といいます。）によるものです（別紙）。

本件の調査においては、本件事業者の特定には至っておらず、その実体は不明です。

（注）実在する日本マイクロソフト株式会社やその関連会社は、本件とは全く無関係です。

2. 具体的な事例の概要

本件事業者が、消費者に多額の金銭を支払わせる典型的な手口は次のとおりです。

- (1) パソコンがウイルスに感染したかのような偽警告を、「Microsoft」のロゴなどと共にパソコン画面に表示した上で、大音量の警告音を鳴らし、表示した電話番号に消費者が電話をかけるよう仕向けます。

消費者がパソコンでウェブサイトを開覧していると、突然、

「あなたのコンピュータでウイルスが見つかりました。」

「この重要な警告を無視しないでください。」

「当社に今すぐ電話してください。」

などの偽警告文が記載された画面が表示されます。これは、消費者が、ウェブサイトを閲覧している最中に表示されることから、特定のリンクをクリックした際に自動的に表示されるポップアップ広告の仕組みを悪用しているものと思われます。このウインドウには、「Microsoft」のロゴや「マイクロソフト フリーダイヤル」などと記載されています（別紙はその一例です。）。

また、この偽警告のウインドウと共に、大音量の警告音が鳴り始めます。

消費者は、ウイルスに感染したなどという警告や大音量の警告音に強い不安を覚え、また、「Microsoft」のロゴなどが記載されていることから「Microsoft」又はその関係者からの警告であると認識し、一刻も早くこの状況を解消したいと思い、ウインドウ内に記載されている電話番号に電話します。

(2) 電話をかけてきた消費者のパソコンを遠隔操作して警告音や偽警告表示を消し、消費者を信用させます。

消費者が、ウインドウ内に記載された電話番号に電話をかけると、電話に出た相手は、

「あなたのパソコンがウイルスに感染しています。」

「あなたのパソコンのファイアウォールが破られました。」

「パソコンを守るために遠隔操作を始めるので、私の指示に従ってください。」

などと消費者に告げ、前記(1)のウインドウ内のリンクから、遠隔操作のソフトウェアをインストールするよう指示します。なお、電話の相手は、片言の日本語を話す外国人であることが多いことが確認されています。

消費者が遠隔操作のソフトウェアをインストールすると、電話の相手は、電話をつないだまま消費者のパソコンを遠隔操作して複数のウインドウを表示させ、消費者のパソコンがウイルスに感染して危険な状態であるかのような説明をしながら、警告音を消す操作をします。偽警告表示を消す操作をすることもあります。

(3) セキュリティ対策のサポート料などと称し、金銭の支払を要求します。

電話の相手は、次に、遠隔操作で、セキュリティ対策のサポートの料金表が記載されたウインドウを消費者のパソコンに表示させた上、消費者に対して、

「パソコンの修復とセキュリティ保護のサポートが必要です。サポート契約を結んでください。3年、5年、10年、一生のコースがあります。」

「5年だと代金は6万9千円です。」

などと、その場で電話の相手とサポート契約を締結することが必要であるかのように迫ります。そして、消費者に対し、その代金として数万円を、前払式電子マネー¹などで即座に支払うよう求め、すぐ近くのコンビニエンスストアなどで前払式電子マネーなどを購入してくるようせかします。

消費者は、自身のパソコンの危険な状態を修復するためには、遠隔操作でパソコンの警告音や警告表示を消してくれた電話の相手とサポート契約を締結する必要があり、これにより電話の相手が修復とセキュリティ対策を講じてくれると考え、電話の相手を信用して指示に従い、コンビニエンスストアなどで要求された金額分の前払式電子マネーを購入します。

消費者が、購入してきた前払式電子マネーの裏面に記載されているコード番号を電話の相手方に伝え、電話の相手方は、

「コードの入力を間違えましたね。この電子マネーは使用できなくなりました。

もう一度買ってきてください。」

「ゼロとオーの字が間違っていて入力されています。またエラーです。すぐ買い直しに行ってください。」

「入力ミスした6万9千円は郵便為替で返金されます。安心してください。」

¹ インターネット上で使用するプリペイドカード。裏面に記載されているコード番号を指定のウェブページのフォームに登録することにより、カードに記載されている金額が商品やサービスの購入に使用できるようになります。

などと告げるなどして、更に追加で前払式電子マネーを購入させ、そのコード番号を電話の相手方に伝えさせます。

しかしながら、その後、「サポート契約」に基づくパソコンの「修復」や「セキュリティ対策」に関する具体的な作業がなされることはなく、これについて電話の相手方から報告等がなされることもありません。

消費者が後日確認すると、消費者が購入して電話の相手にコード番号を伝えた前払式電子マネーは、全て使用済みで使えなくなっていることから、実際には、コード番号は最初に購入した分から電話の相手に正しく伝わっており、その金額分が実質的に電話の相手に支払われた状態になっていたにもかかわらず、電話の相手がエラーであるなどと虚偽を告げていたことが判明します。また、入力ミスと言われた分が返金されることもありません。

なお、消費者が電話をかけ直してコード番号を伝えている事例のほか、消費者に最初に電話をかけてから一度も電話を切らせずに、前払式電子マネーを購入させ、コード番号を伝えさせている事例もみられます。

3. 消費者庁が確認した事実

本件事業者は、前記2(1)のとおり、パソコンの画面上で、当該パソコンがすぐに対応しないと危険な状態であるかのような偽警告を「Microsoft」又はその関係者が発しているかのように表示して、消費者にその旨信用させた上、前記2(2)及び(3)のとおり、消費者に対し、当該消費者のパソコンの危険な状態を修復等するためには、その場で自身とのサポート契約を締結することが必要であって、当該契約に基づき自身が修復及びセキュリティ対策の措置を講じるかのように告げて、消費者にその旨信用させます。

しかしながら、実際には、上記警告表示が出た時点で、消費者のパソコンがすぐに対応しないと危険な状態にあったと認められるような事情は見当たらず、そのため、その場で本件事業者とのサポート契約を締結することが必要であったとも認められません。また、本件事業者が「サポート契約」に基づく上記措置を講じた事実は確認されておらず、そもそも、本件事業者には当初から当該契約の履行を行うつもりはなかったものと認められます。さらに、本件事業者は、日本マイクロソフト株式会社やその関連会社とは全く無関係であることが確認されています。(消費者を欺く行為)

4. 消費者庁から消費者の皆様へのアドバイス

- 実在する日本マイクロソフト株式会社やその関連会社が、突然パソコンに警告を表示して消費者に電話をかけるよう求めるようなことは一切ありません。

警告と共に電話をかけるように求める表示を見ても絶対に連絡しないでください。

「Ctrl」「Alt」「Del」の3つのキーを同時に押して「タスクマネージャー」を起動し、ブラウザソフトを選択し、「タスクを終了」すると偽警告画面を閉じることができます。(日本マイクロソフト株式会社資料から)

偽警告画面が閉じない場合は、マイクロソフトカスタマーサービス 電話番号0120-54-2244に問い合わせしてください。

- 前払式電子マネーを購入させてそのコード番号を連絡させることは、典型的な詐欺の手口です。このような支払方法には応じないでください。

○ パソコンの操作中に、突然、偽警告を表示し、大音量の警告音を鳴らす悪質事業者は、複数存在しています。

まずは、前述の手順で「タスクを終了」させた後、パソコンのセキュリティに不安が残る場合は、「情報セキュリティ安心相談窓口」へ、その他のご相談は「消費者ホットライン」、「警察相談専用電話」へ電話してください。

相談窓口のご案内

- ◆ 情報セキュリティ安心相談窓口（独立行政法人情報処理推進機構の相談窓口）
URL: <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>
 - ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センターなどをご案内します。）
電話番号 **188（いやや!）**
 - ◆ 警察相談専用電話 電話番号 **#9110**
- } いずれも局番なし

【本件に関連する最近の注意喚起情報】

発信者	件名	URL
日本マイクロソフト株式会社	マイクロソフトのサポートを装った詐欺にご注意ください（令和3年1月29日公表）	https://news.microsoft.com/ja-jp/2021/01/29/210129-information/
独立行政法人国民生活センター	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！（平成30年11月7日公表）	http://www.kokusen.go.jp/news/d/ata/n-20181107_1.html
独立行政法人情報処理推進機構	偽のセキュリティ警告によって有償の「ソフトウェア購入」や「サポート契約」をしてしまう相談が増加中～インターネット利用中に表示される偽の警告画面にだまされないで！～（平成30年7月18日公表）	https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20180718.html
独立行政法人情報処理推進機構	被害低減のための偽警告の手口と対策を紹介する映像コンテンツを公開～2016年度の偽警告に関する相談件数は昨年度の7.7倍に～（平成29年4月11日公表）	https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20170411.html

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

FAX 03-3507-7557

【偽警告画面の例】

