

令和5年9月28日

## 偽の警告表示に「Microsoft」のロゴを用いて信用させ、ウイルス駆除等を行う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

パソコンでウェブサイトの閲覧等をしていると、「Microsoft」のロゴに併せて、「Windows Defender セキュリティ センター」や「検出された脅威：トロイの木馬スパイウェア」、「Windows サポートへのお問い合わせ：(電話番号)」等の偽の警告（以下「偽警告」といいます。）が表示されるとともに、ピーといった警告音や「コンピュータのロック解除をするにはすぐにサポートに連絡してください」などのアナウンス（以下「警告音等」といいます。）が流れます。

驚いた消費者が表示された電話番号に電話をかけると、「マイクロソフト」の社員等と名乗る者から、「あなたのパソコンは危険です」などと説明され、パソコンを遠隔操作されてインターネットバンキング（以下「ネットバンキング」といいます。）により多額の送金等をしてしまったなどという相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、上記行為を行う事業者（以下「本件事業者」といいます。）が、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺く行為）を行っていたことを確認したため、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。

（注）本件事業者による手口は、令和3年2月19日に消費者庁が注意喚起・公表した事案とほぼ同様ですが、新たに、パソコンを遠隔操作されてネットバンキングにより多額の送金がされてしまう事例等が確認されていますので、改めて注意喚起・公表するものです。

### 1. 事業者の概要等

本件事業者が消費者に名乗っていた名称等は下表のとおりです。

マイクロソフト
マイクロソフトサポート
マイクロソフトサポートチーム
マイクロソフトサポート担当
ウィンドウズのサポート
ジョン
リサ

（注1）本件事業者の実体は不明です。

（注2）実在する日本マイクロソフト株式会社やその関係者は、本件とは全く無関係です。

## 2. 具体的な事例の概要

### (1) パソコンに表示される偽警告及び警告音等 (別紙1)

消費者がウェブサイトの閲覧等をしていると、パソコンの画面上に、「Microsoft」のロゴに併せて、偽警告が表示されるとともに、警告音等が流れます。

消費者は、突然の偽警告や警告音等を見聞きして、冷静な判断ができなくなってしまう、偽警告に表示された電話番号に電話をかけます。

### (2) パソコンを遠隔操作できるように誘導

本件事業者は、電話をかけてきた消費者に対して、片言の日本語で「マイクロソフト」の社員であるなどと名乗り、「あなたのパソコンは危険です」、「トロイの木馬に感染している」、「パソコンの状態を見たいのでリモートで繋がります」などと説明し、消費者のパソコンを遠隔操作できるように、消費者に対しパソコン操作を誘導してきます。

また、このときに、「こちらで復旧作業をします」、「修理は有料」などと、自身がウイルス駆除等を行うかのように説明することもあります。

### (3) 遠隔操作でパソコンが危険な状態であるかのように説明

消費者は、本件事業者に誘導されながらパソコンを操作し、遠隔操作の承諾をします。本件事業者は、消費者のパソコンが遠隔操作できるようになると、消費者のパソコンにハッカー一覧のようなテキストファイルを表示させて、「こういう人達があなたのパソコンに侵入してきている」などと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ます。また、「Microsoft」のロゴ、顔写真及び名前が記載された社員証のようなもの(以下「偽社員証」といいます。)をパソコン画面上に表示させる場合もあります(別紙2)。

### (4) ウイルス駆除等のための費用として金銭の支払を要求

本件事業者が消費者に要求する金銭の支払方法は、主にネットバンキングと前払式電子マネーの2種類です。

ネットバンキングを利用している消費者の場合、本件事業者は、

「ここからここがおかしいので直す必要があります」、「サポート費用として〇万円になります」

などとウイルス駆除等のための費用をネットバンキングで支払うよう要求します。

前払式電子マネーの場合は、

「ウイルスに感染している形跡がある。ウイルス駆除のためソフトのダウンロードが必要。費用としてコンビニで〇〇カード(例:〇〇playカードや〇〇giftカード)〇万円分を購入するように」

などとウイルス駆除等のための費用を前払式電子マネーで支払うよう要求します。

また、遠隔操作によりパソコンの問題点と解決方法と称するものを表示して、

ウイルス駆除等のための費用として金銭の支払を要求することもあります（別紙3）。

このように本件事業者は、消費者が金銭を支払えば自身がウイルス駆除等の措置を講じるかのように説明します。

#### (5) 遠隔操作による多額の送金等

##### ア ネットバンキングの場合

ネットバンキングを利用している消費者は、本件事業者による遠隔操作によって下記のように多額の送金をされてしまいます。

- 指定された口座宛てに送金するため、消費者が指定された金額（数万円）を入力していると、遠隔操作によって金額に「0」（ゼロ）を2つ追加（100倍）されて、数百万円が送金された。
- 消費者が銀行のウェブサイトからログインをしたところ、遠隔操作によって勝手に自分の口座から別の口座に数万円が送金された。

##### イ 前払式電子マネーの場合

下記のように、前払式電子マネーを繰り返し購入し、送金してしまうこともありました。

- コンビニエンスストアで前払式電子マネー数万円分（1回目）を購入し、前払式電子マネーのコード番号をパソコンに入力すると、「ミスがある。今入力した分は現金書留で返すから、もう一回〇万円分買ってこい」などと言われ、早く解決したいとの思いや本件事業者が説明した「現金書留で返す」という言葉を信用して、追加で前払式電子マネー数万円分（2回目）、さらに数万円から十数万円分（3回目～）と繰り返し購入し、送金した。

なお、消費者の中には、短時間に何度も利用したことでコンビニエンスストアの店員から声をかけられることもありました。

##### ウ その他

下記のように、預金を一時的に預かるだけであるかのように説明されて送金してしまうこともありました。

- 「ハッカーが操作しているかもしれない」、「金融庁が指定する口座に一時的に移動してもらいたい」、「安全が確認できたら、お金は返金する」などと説明され、指定の口座にATMから数十万円送金した。

### 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、当該パソコンがマルウェア（トロイの木馬）に感染しており、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日本マイクロソフト株式会社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)ないし(5)のとおり、消費者に対し、当該消費者のパソコンのウイルス駆除等のためには、その場で自身との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ウイルス駆除等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、偽警告や警告音等については、ブラウザ終了やパソコンの電源

を切るなどすることで、その後、表示等がされなくなるものであり、実際には、偽警告が表示された時点で、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、本件事業者が当該契約に基づく前記ウイルス駆除等の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係者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. 消費者庁から皆様へのアドバイス

##### ○ ブラウザ終了か再起動をしてください（別紙4）

- ① 偽警告が表示されたら、以下の方法でブラウザを終了させましょう。
  - 「Alt」と「F4」のキーを同時に押す  
⇒ 「このサイトを離れますか」など表示されたら、「はい」をクリック
- ② ①の方法でブラウザを終了できない場合は、以下の方法でパソコンを再起動させましょう。
  - 「Ctrl」と「Alt」と「Delete」のキーを同時に押す  
⇒ 画面右下の「電源ボタンアイコン」をクリックして「再起動」を選択
- ③ 上記①、②の方法でも偽警告の表示が閉じない場合は、独立行政法人情報処理推進機構情報セキュリティ安心相談窓口 [03-5978-7509](tel:03-5978-7509)に問い合わせてください。

##### ○ 電話をかけないでください

「Microsoft」のロゴに併せて、「Windows Defender セキュリティ センター」や「検出された脅威：トロイの木馬スパイウェア」等の表示とともに、電話をかけるように求める表示が出てきます。この電話番号には絶対に電話をかけないでください。

実在する日本マイクロソフト株式会社やその関係者が、パソコンに警告を表示して消費者に電話をかけるように求めることはありません。

##### ○ お金の話が出たら、電話を切りましょう

ウイルス駆除等のための費用の名目で、ネットバンキングを利用させたり、前払式電子マネーを購入させたりします。電話をかけてウイルス駆除等の費用として金銭を要求される話が出たらそれは虚偽だと疑い、すぐに電話を切りましょう。折り返しの電話があっても電話には出ないでください。

##### ○ 誰かに相談しましょう

お使いのパソコンに偽警告の不審な画面が表示されたからといって慌てて一人で判断することなく、まずは家族や知人等誰かに相談しましょう。

このほかに、「消費者ホットライン（電話番号188）」や「警察相談専用電話（電話番号#9110）」等の相談窓口にご相談しましょう。

自分は騙されないと思っていると、思いがけないところで騙されてしまいますので、自分を過信することがないようにしましょう。

### 【本件に関連する最近の注意喚起情報】

発信者	件名（公表日）	URL
独立行政法人 国民生活センター	還付金詐欺が増加しています！－ATMだけじゃない！ネットバンキングを使う手口にも注意－ （令和5年7月26日公表）	<a href="https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230726_2.html">https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230726_2.html</a>
独立行政法人 国民生活センター	自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意！－実在する事業者をかたって電話をかけてきます－（令和5年7月14日公表）	<a href="https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230714_1.html">https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230714_1.html</a>
金融庁	「金融庁職員」等を装った詐欺等にご注意ください！！（令和5年4月4日公表）	<a href="https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/kinyuuchousyokuinntou.html">https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/kinyuuchousyokuinntou.html</a>
独立行政法人 国民生活センター	そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！！－電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！－（令和4年2月24日公表）	<a href="https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220224_2.html">https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220224_2.html</a>
消費者庁	「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（令和3年2月19日公表）	<a href="https://www.caa.go.jp/notice/entry/023149/">https://www.caa.go.jp/notice/entry/023149/</a>

### 【参考情報】

日本マイクロソフト株式会社 ウェブサイト引用

○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

<https://aka.ms/SupportScamJP>

独立行政法人情報処理推進機構 ウェブサイト引用

○偽のセキュリティ警告に表示された番号に電話をかけないで！－パソコンにおける最近の手口と対策を解説－

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/mgdayori20211116.html>

○「ウイルスを検出した」という旨の警告が表示されてブラウザを終了させることができない場合の対応手順

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/ug65p9000000ng66-att/000097146.pdf>

○意図せずにインストールしてしまったプログラムをアンインストールする際の手順

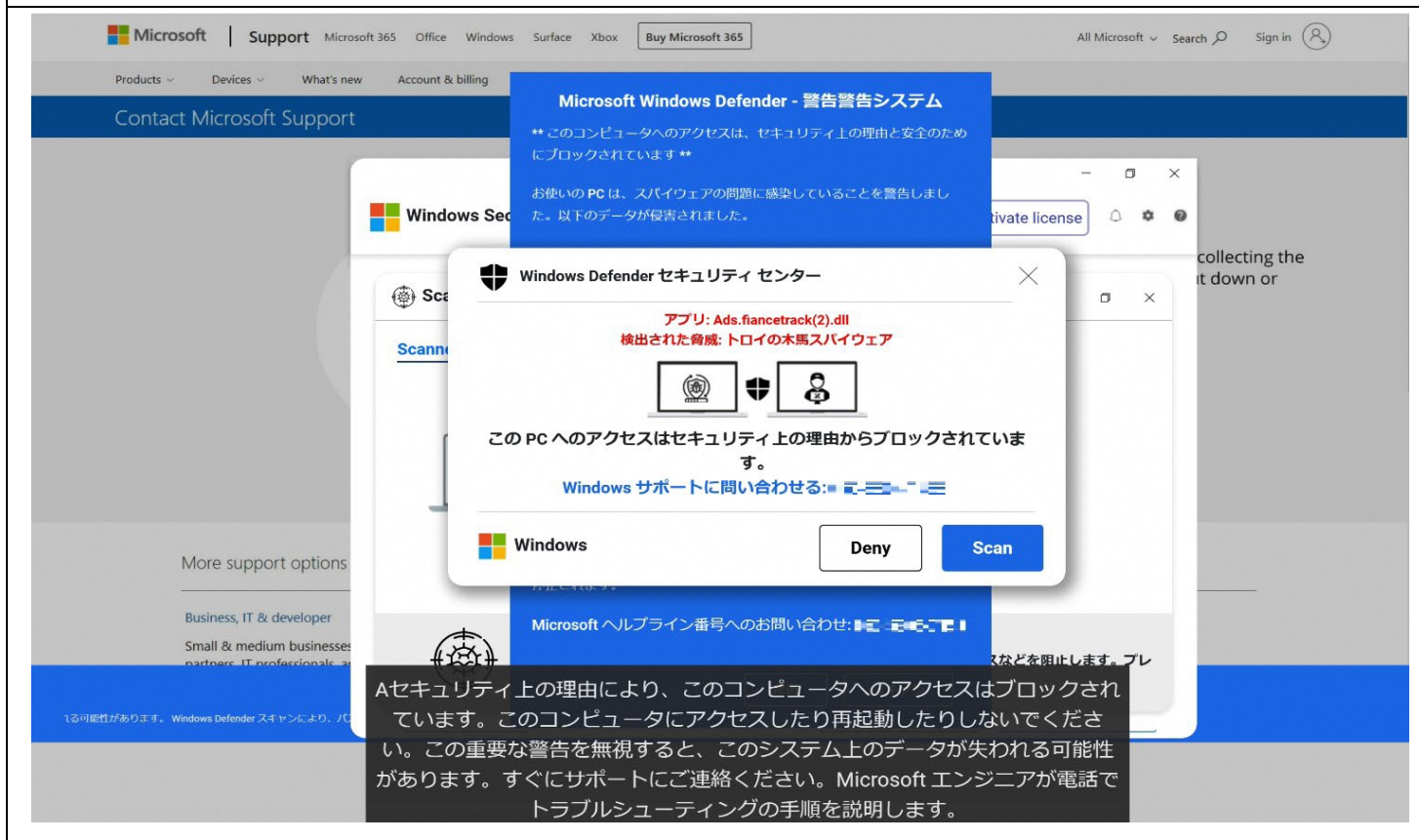
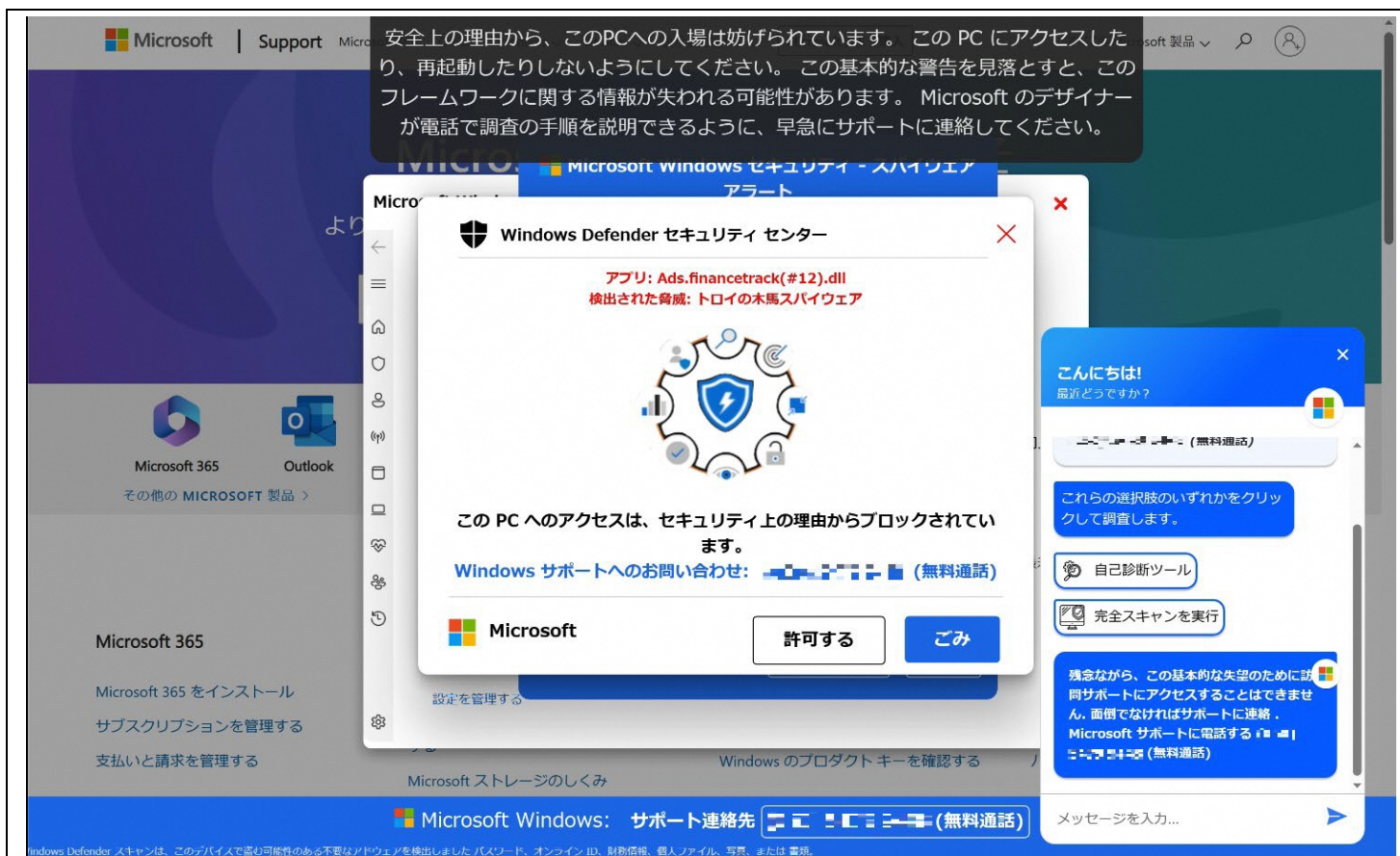
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/ug65p9000000ng66-att/000090643.pdf>

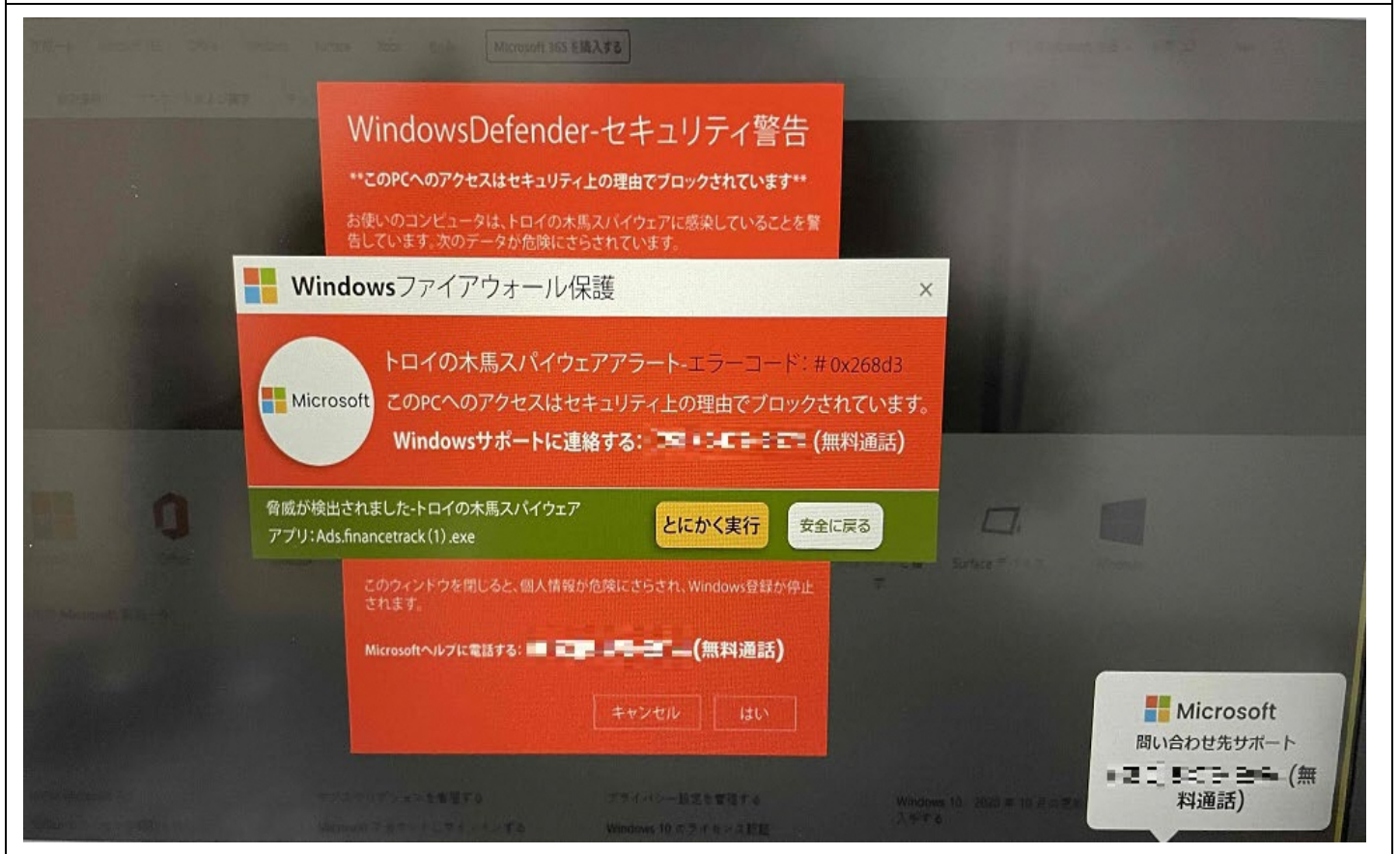
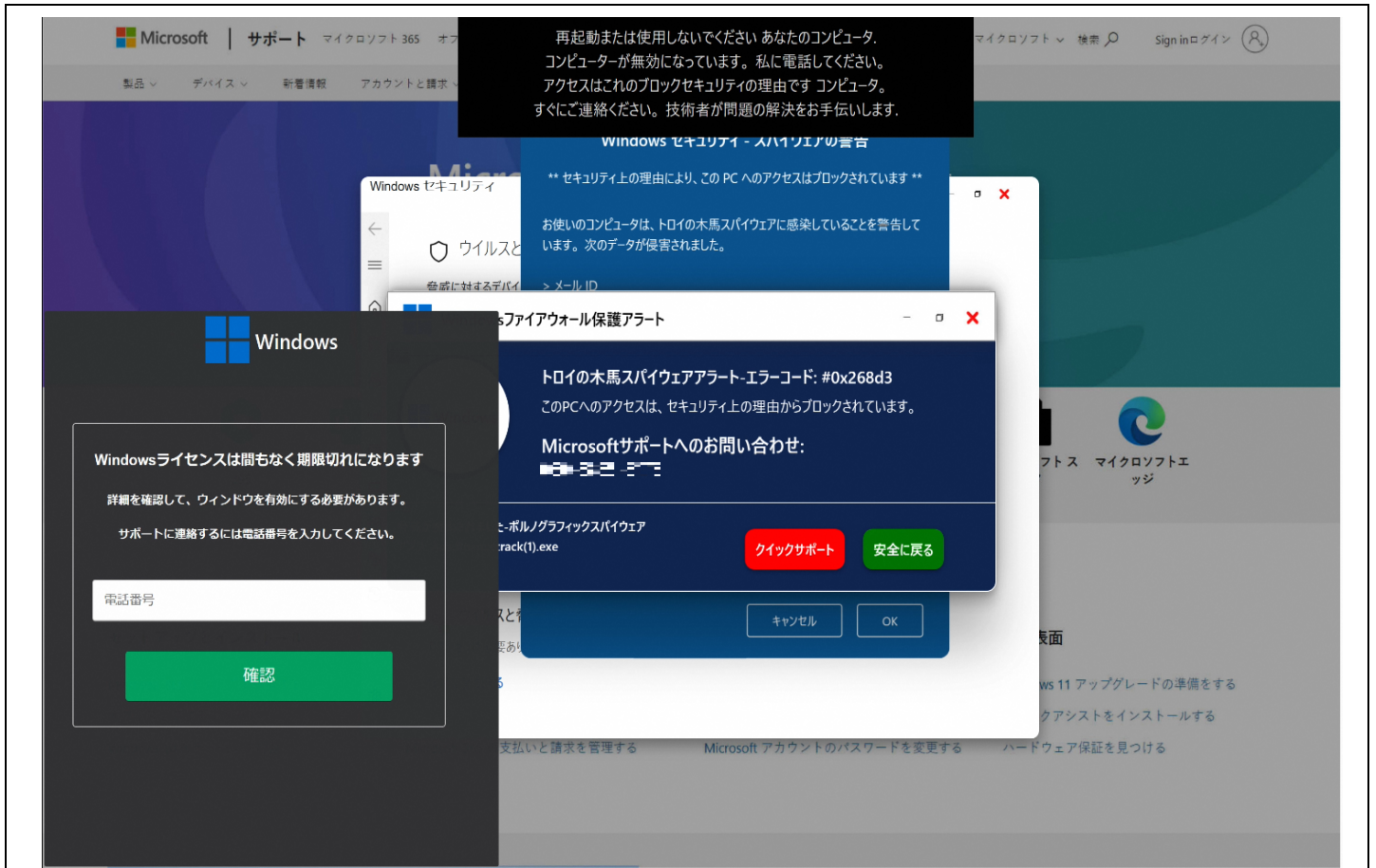
## 相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）  
電話番号 **188（いやや！）**
- ◆ 警察相談専用電話  
電話番号 **#9110**
- ◆ 情報セキュリティ安心相談窓口  
（**IPA** 独立行政法人情報処理推進機構の相談窓口）  
電話番号 **03-5978-7509**  
URL : <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/about.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  
TEL:03-3507-8800（代表）

## 偽警告の例





提供: 独立行政法人情報処理推進機構



偽社員証の例



### 本件事業者が表示したサポート内容

問題点 と 解決方法		
ウイルス	ありますので	削除します
ハッカー	見つかりましたので	ブロック
サビス	停止です	実行中します
ドライバ	停止です	実行中します
エラーと警告	いっぱいあります	削除します
ネットワークセキュリティ	壊れています	更新します
ファイアウォール	ないので	インストール
個人情報	悪いところで	削除します
このパソコン	安全でないんです	100%安全します

MICROSOFT 契約  
=====

Microsoft ファイアウォール セキュリティ  
Microsoft\_Defenderセキュリティ  
Microsoft\_Antiハッキングセキュリティ  
IP アドレス セキュリティMicrosoft\_Network  
Microsoft\_Internetバンキングのセキュリティ  
Microsoft\_Essentialsセキュリティ  
\*\*\*\*\*

SUPPORT 1 = == 49,000円.

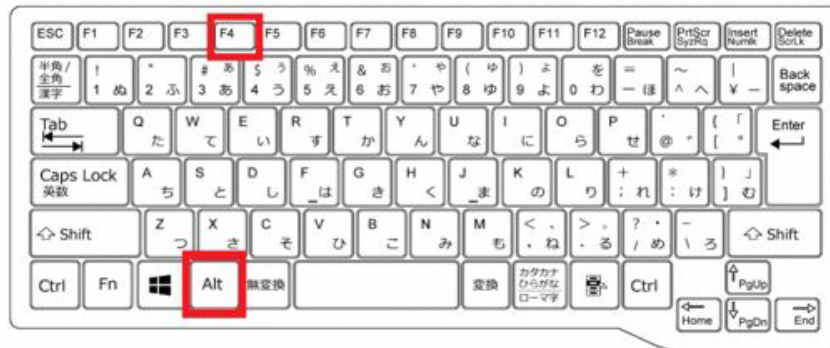


# 偽のセキュリティ警告画面の消しかた

## 簡単な操作方法

まずこの方法を試してください

### ① Alt と F4 を押下します

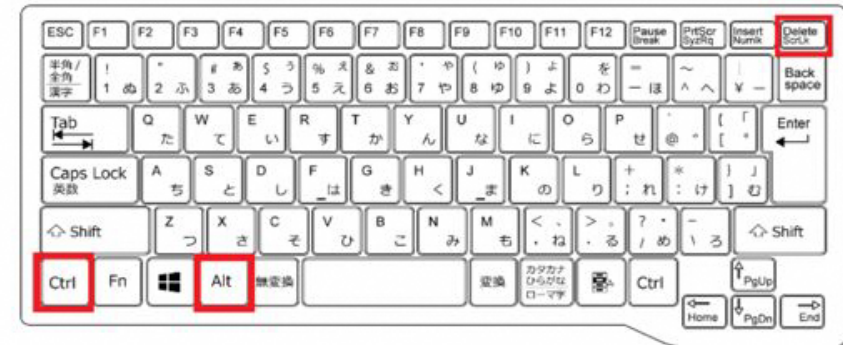


- ② 『このサイトを離れますか』または『このページから移動しますか』など表示されたら、『はい』をクリックしてください。  
※表示されるメッセージはブラウザによって異なります

## 強制再起動による方法

左の操作で消せない場合に試してください  
遠隔操作中の場合はこの方法を推奨します

### ① Ctrl と Alt と Delete を押下します



- ② 画面右下の『電源ボタンアイコン』をクリックして、『再起動』を選択してください。  
※再起動すると保存していないデータは失われる場合があります

2つの方法でも画面が消えない場合はIPAの相談窓口へ TEL:03-5978-7509