

不安をあまり  
契約へ誘導

独立行政法人情報処  
理推進機構（IPA）  
は、国民に向けて一般  
的な情報セキュリティ  
（主にウイルスや不正  
アクセス）に関する技  
術的な相談に対してア  
ドバイスを提供する窓  
口「情報セキュリティ  
安心相談窓口」を開設  
している（QRコード

参照）。2022年第  
3四半期（7～9月）  
における相談員対応件  
数は2208件であ  
り、前四半期から約9  
・0%増となった。  
最も多かった相談  
は、ウイルスを検出し  
たという偽警告で不安  
をあまり、電話をかけ  
させてサポート契約に  
誘導する「ウイルス検  
出の偽警告」に関する  
相談で、前四半期から  
約25・1%増の544  
件寄せられた。

偽警告の窓口は、イ  
ンターネット閲覧中の  
ブラウザ画面上に、本  
物に見せかけたセキュ  
リティ警告を表示し  
て、解決のために記載  
してある電話番号に電  
話をかけさせようとす  
る。そのため、さまざま  
り有償サポート契約と  
する

代金支払いへ誘導され  
る。誘導の手口にはい  
ろいろなパターンがあ  
るが、オペレーターに  
よる電話対応で、ソフ  
トウェアをダウンロード  
／インストールさ  
せ、遠隔操作で「パソ  
コンが危険」と虚偽の  
説明をし、強引に有償  
サポート契約を勧めて  
くる。

被害に遭わないため  
に、以下に挙げる対策  
に取り組んでいただき  
たい。

・警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。

# “ウイルス検出”偽警告が急増

③実在する企業や

サービスのロゴなどが

表示される、④サポー  
ト窓口の電話番号の表  
示、⑤焦らせるような  
表現が目立つ、といっ  
たことが挙げられる。

偽警告の画面に表示さ  
れた電話番号に電話す  
ると、オペレーターよ  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。

・遠隔操作ソフトやセ  
キュリティソフトはダ  
ウンロードもインスト  
ールもしない  
・遠隔操作ソフトやサ  
ポート業者の信頼性が  
判断できない場合は、  
購入や契約は行わず、  
IPAの安心相談窓口  
や消費生活センターに  
相談する

この他に相談件数が  
増えた手口としては、  
「宅配便業者・通信事  
業者をかたる偽SMS  
（ショートメール）」  
談や、普段のパ  
ソコンの操作に  
に関する相談が前四半  
期から約3・1倍の2  
80件、「不正ログイン  
」に関する相談が前  
被害に遭ったと

もしいも、遠隔操作ソ  
フトをインストールし  
てしまった場合は、当  
該ソフトウエアをアン  
インストールする。ア  
ット）「ウイルスに  
関する相談が前四半  
期から約88・4%減の  
25件となっている。  
情報セキュリティ安  
心相談窓口のWebペ  
ージでは、これらの手  
の促進につながるこ  
を期待する。  
（独立行政法人情報処  
理推進機構・江島将和）

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」

「警告画面記載の電話  
番号に電話をかけない  
・突然表示された警告  
画面のメッセージは立  
ち止まって冷静に対処  
してほしい。」



「警告画面が次々と全画面で開く」画面事例



情報セキュリティ  
安心  
相談窓口