

3. 相談受付状況

(1) 四半期総括

2013年第1四半期（2013年1月～3月）のウイルス・不正アクセス関連の相談総件数は3,300件でした（2012年10月～12月：3,203件）。そのうち『ワンクリック請求』に関する相談が721件（同：659件）、『偽セキュリティソフト』に関する相談が179件（同：116件）、Winnyに関連する相談が22件（同：51件）、「情報詐取を目的として特定の組織に送られる不審なメール」に関する相談が18件（同：18件）などでした。

2013年第1四半期の傾向としては、ワンクリック請求相談件数は、多少の上下変動はありましたがほぼ横ばい傾向でした（図3-2参照）。それに対し、偽セキュリティソフトに関する相談の件数が明確な増加傾向を示しています（図3-3参照）。スマートフォン関連の相談件数も増加しており、スマートフォンの利用が広がっていることがうかがえます。

また、前年同期（2012年第1四半期：2012年1月～3月）の相談件数と比較した場合、相談件数はほぼ同数という結果でしたが、2012年第2四半期（2012年4月～6月）から2013年第1四半期までを比較した場合、継続的な微増傾向を示すものでした（図3-1、表3-1参照）。

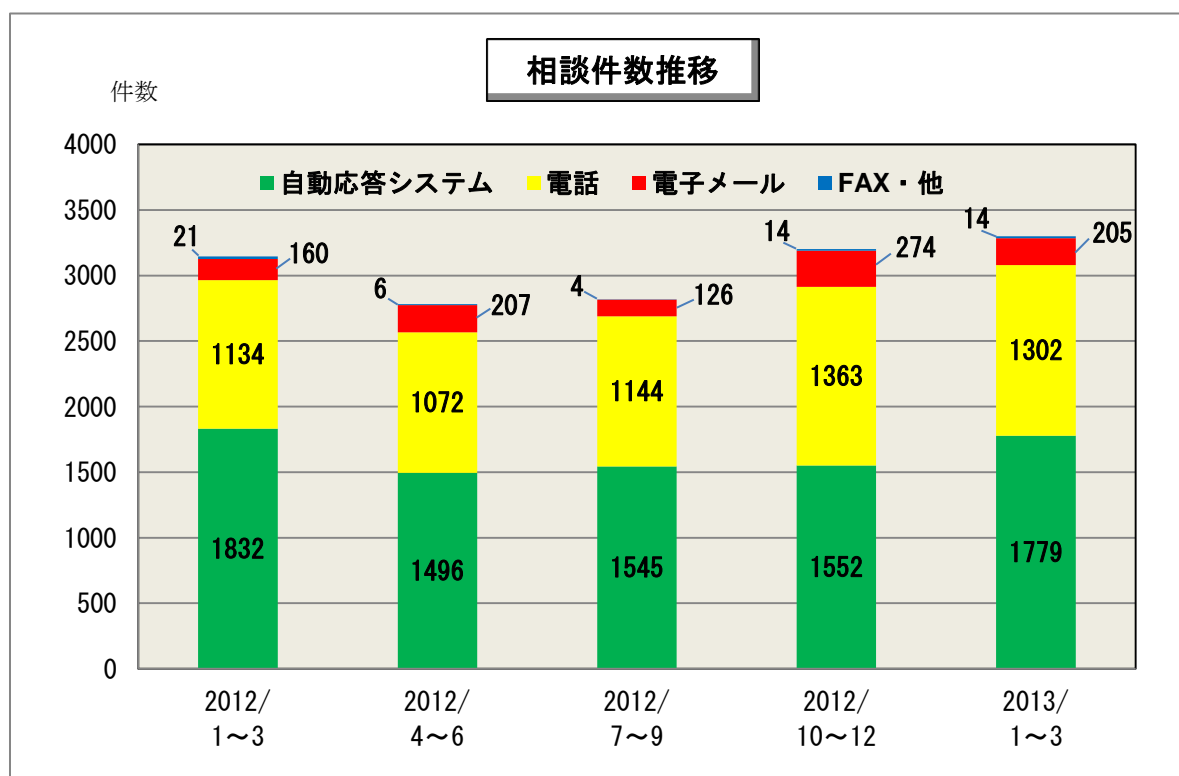


図 3-1 : ウイルス・不正アクセス関連の相談件数

表 3-1 : ウイルス・不正アクセス関連の相談件数

	2012/ 1～3		2012/ 4～6		2012/ 7～9		2012/ 10～12		2013/ 1～3	
合計	3147		2781		2819		3203		3300	
自動応答システム	1832	(58%)	1496	(54%)	1545	(55%)	1552	(48%)	1779	(54%)
電話	1134	(36%)	1072	(39%)	1144	(41%)	1363	(43%)	1302	(39%)
電子メール	160	(5%)	207	(7%)	126	(4%)	274	(9%)	205	(6%)
FAX・他	21	(1%)	6	(0%)	4	(0%)	14	(0%)	14	(0%)

(2) 相談事例

主な相談事例は以下の通りです。

●不審なソフトをダウンロードした結果、パソコンが正常に動作しなくなった

相談 1	<p>インターネットへのアクセスができない</p> <ul style="list-style-type: none">・パソコンを起動したらポップアップ画面が立ち上がり、見覚えのないソフトがパソコンのスクリーンを開始し“大量のウイルスが検出された”というメッセージが表示される。・インターネットにアクセスしようとする、このソフトが“不審な Web サイトにアクセスしようとしています”という警告画面を表示して妨害し、インターネットへのアクセスができない。
相談 2	<p>ファイルが消えてしまって、何もできない</p> <ul style="list-style-type: none">・パソコンを起動させたら、見知らぬポップアップ画面が立ち上がり、デスクトップ上のアイコン、インストールしたプログラム、作成したファイル等がほとんど消えてしまった。・IPA のサイトに掲載されている「システムの復元」を行おうとしたが、「スタートメニュー」や「すべてのプログラム」を開いても、中がほとんど空の状態です。
相談 3	<p>パソコンが使えなくなり、症状改善のための金銭を要求される</p> <ul style="list-style-type: none">・ドイツ在住。今使っているパソコンがウイルスに感染したらしく、立ち上げようすると、ドイツ警察を名乗るポップアップ画面が立ち上がる。“いかがわしいサイトを閲覧したため、罰金として 100 ユーロを支払え”という表示内容。・そこから先の操作ができない状況に陥っている。・IPA のウェブサイトを参考にして「システムの復元」を試したが、セーフモードで起動しても上記画面が開かれてしまいその先に進めず対処ができない。

回答	<p>いわゆる“偽セキュリティソフト”と言われるウイルスに感染してしまったものと考えられます。</p> <p>この部類のソフトは、セキュリティソフトと思われるような画面構成になっているため有益そうなソフトに見えますが、実際には偽の警告を発生して製品の購入を迫るウイルスです。</p> <p>購入を促す画面が表示されてもクレジットカード番号などを入力しないでください。もし既にクレジットカード番号などを入力してしまった場合は、クレジットカード会社及び消費生活センターなどに相談し、念のためクレジットカード番号を変えるなどの検討を行ってください。</p> <p>また感染したパソコンの対策ですが、このようなウイルスに感染した場合、一番確実な方法はパソコンの初期化です。しかし、どうしても初期化したくないという場合、IPA では感染前の状態にパソコンを戻す「システムの復元」を推奨しております。また、今後このような被害を防ぐために、使用しているオペレーションシステム、アプリケーションソフト、ウイルス対策ソフトは常に最新の状態に保つようにしてください。</p> <p>(ご参考)</p> <ul style="list-style-type: none">・「今なお続く、偽の警告を出すウイルスの被害！」 http://www.ipa.go.jp/security/txt/2012/03outline.html・「 どうして偽セキュリティ対策ソフトがインストールされるの? 」 ～基本的な対策を知って、慎重にネットサーフィンしよう～ http://www.ipa.go.jp/security/txt/2013/04outline.html
----	--

(3) 相談内容の詳細分析

ウイルス・不正アクセス関連の相談件数は2010年第3四半期(2010年7月～9月)をピーク(6,667件)に減少傾向にありましたが、**2012年第2四半期(2012年4月～6月)からは継続的な微増傾向**を示しています(図3-1、表3-1参照)。この原因は下記と考えられます。

図3-2は相談件数のうち、相談件数全体の大きな割合を占めるワンクリック請求に関連する相談件数の推移をグラフ化したものです。**ワンクリック請求に関する相談件数は2010年第3四半期をピーク(2,560件)に減少傾向が続いていましたが、2012年第1四半期(2012年1月～3月)以後はほぼ横ばいで推移しています。**

これに対して偽セキュリティソフトに関連する相談は、2012年第2四半期以後しだいに増加しており(図3-3参照)、このことが2012年第2四半期以後の相談件数に、継続的な微増傾向を与えているものと考えられます。

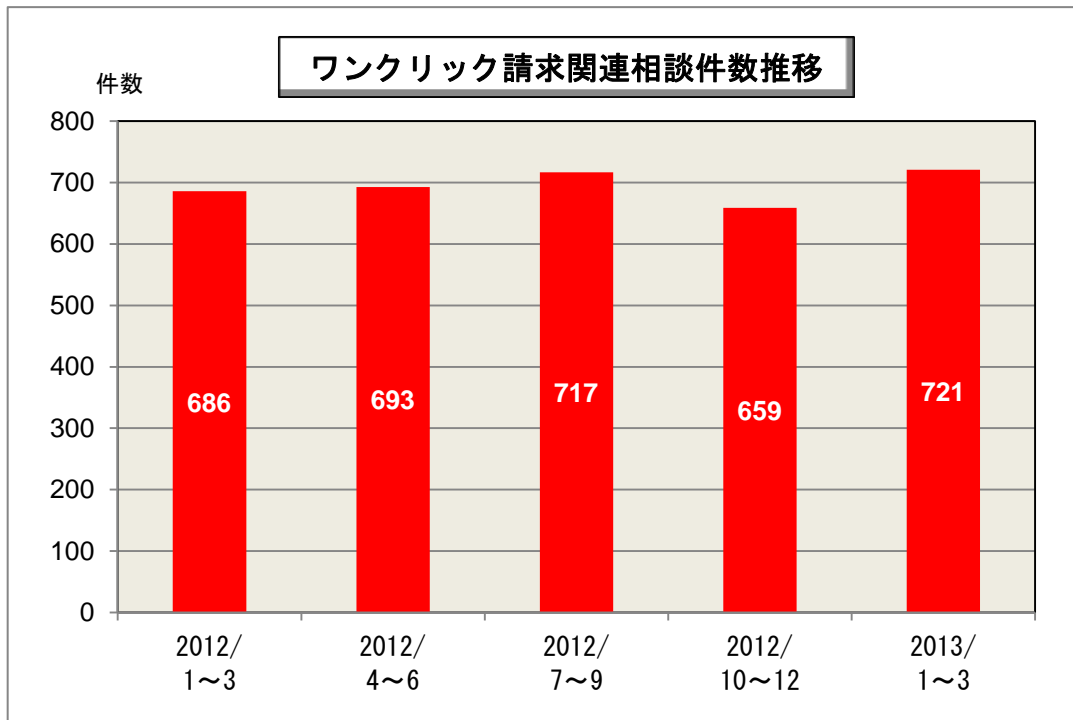


図3-2：ワンクリック請求関連相談件数

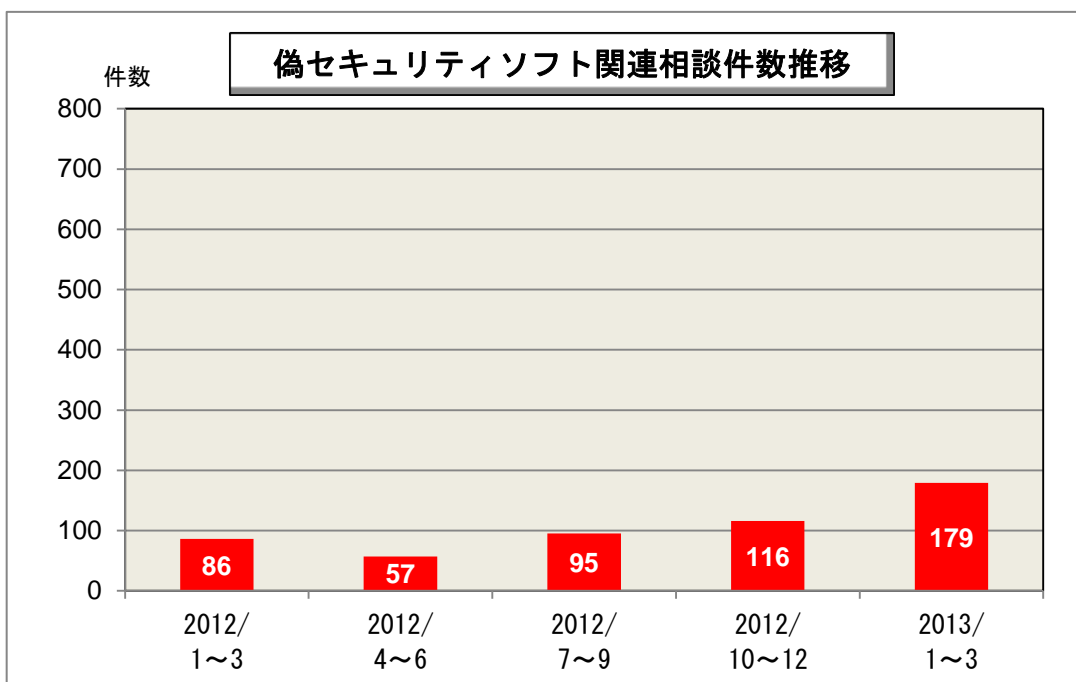


図3-3：偽セキュリティソフト関連相談件数

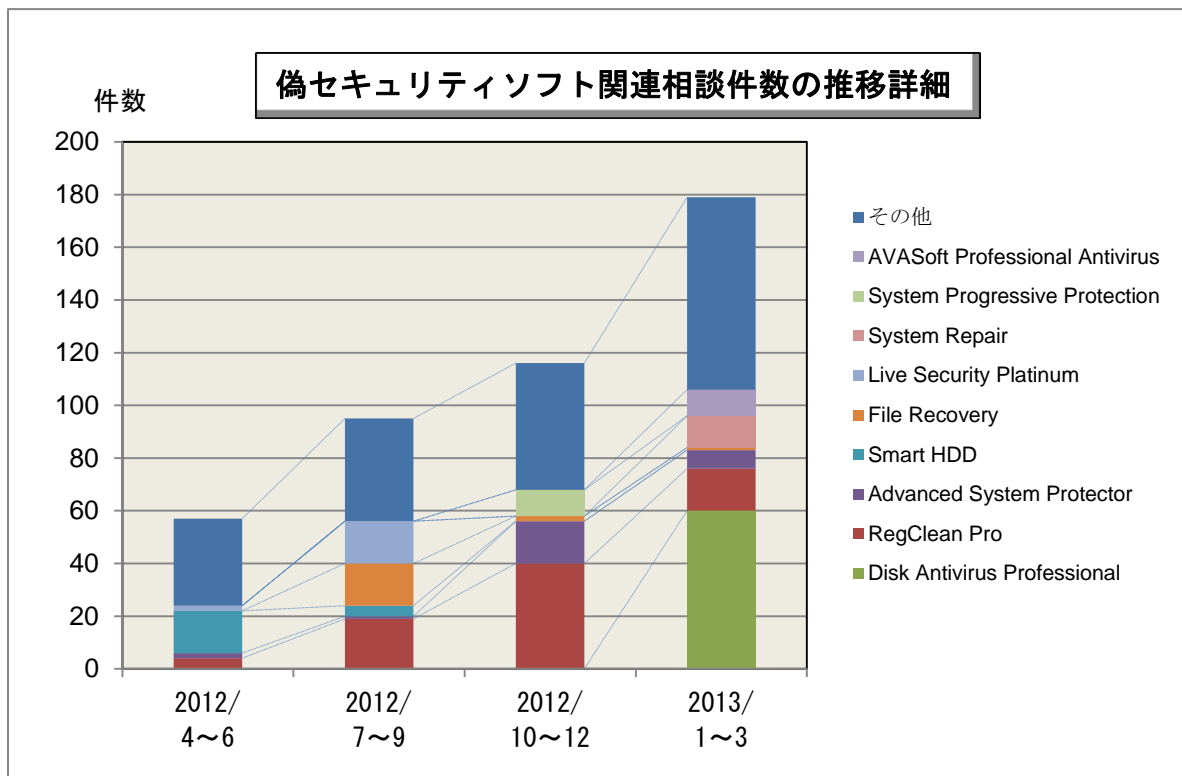


図 3-4 : 偽セキュリティソフト相談件数の推移詳細

近年の偽セキュリティソフトは、ブラウザなどのプログラムの正常動作を妨害してインターネットにアクセスできなくしたり、ファイルの属性を変更してファイルを見えなくして重要ファイルのバックアップすらできなくしたりするなど、非常に凶悪化しています。

図 3-4 は 2012 年第 2 四半期（2012 年 4 月～6 月）以降に相談件数が増加している偽セキュリティソフトについて、ソフトの名称ごとに四半期単位で集計してグラフ化したものです。

IPA に報告された偽セキュリティソフトの名称は、2012 年 4 月から 2013 年 3 月末までに（相談者申告名称として）約 70 種類ありますが、様々な名称の偽セキュリティソフトが出現したり消えたりしていることが分かります。

特に本四半期（2013 年 1 月～3 月）では「Disk Antivirus Professional」に関する相談が 60 件寄せられており、非常に際立っています。2013 年 3 月からは、似たような画面構成を持つ「AVASoft Professional Antivirus」に関する相談が増加しています。その画面構成を見る限り同じ系統に属する偽セキュリティソフトと考えられ、これらは今後も増加していくことが予想されます。

■お問い合わせ先

IPA 技術本部セキュリティセンター 加賀谷／田中
 Tel:03-5978-7591 Fax:03-5978-7518
 E-mail: isec-info@ipa.go.jp