
■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！！
ー電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！ー

全国の消費生活センター等には、いわゆる「サポート詐欺」（パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口）に関する相談が多く寄せられています。

<相談事例>

【事例1】

警告画面や警告音がかきかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された

【事例2】

次々に料金の支払いを要求されて、プリペイド型電子マネーで支払ってしまった

【事例3】

コンビニの店員に詐欺と気付かされ被害に遭わなかった

<相談事例からみる特徴と問題点>

- ・突然警告画面や警告音が出て、消費者を不安にさせて連絡を求めている
- ・警告画面上の連絡先に電話すると、不安をあおられ有償サポート等の契約を迫られる
- ・プリペイド型電子マネーで支払わせるケースが急増中／次々と支払いを迫ってくる
- ・60歳以上の消費者が契約当事者となる相談が増加中
- ・電話の相手とのコミュニケーションが難しい場合がある

<消費者へのアドバイス>

- ・「警告画面や警告音は偽物ではないか？」とまずは疑ってみましょう。警告画面に掲載されている連絡先に電話しないようにしましょう
- ・警告画面や警告音が出ても慌てず、自分でパソコン等の状態を確認しましょう
- ・自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう
- ・支払い方法がプリペイド型電子マネーの場合は相手より早くチャージしたり、発行業者に連絡したりしましょう。支払方法がクレジットカードの場合はクレジットカード会社に相談しましょう
- ・不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆ Facebook で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：188 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

その警告画面・警告音は偽物です!!

電話をかけないで! 料金を支払わないで!

【事例】警告音や警告画面がきっかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された

パソコンでインターネットを利用していたところ、突然、警告音が鳴り、パソコン画面に、ウイルスに感染しているので電話するようにとの警告画面が表示された。表示されていたサポート窓口で電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しているので除去します。コンビニに行って3万5000円分のプリペイド型電子マネーを買って、番号を伝えてください。」と言われた。指示に従って、コンビニに行って、プリペイド型電子マネーを購入し、電話の相手に番号を伝えたが、「番号が間違っている。もう一度3万5000円分購入してくるように」と言われ、不審に思って電話を切った。
(70歳代 男性)

実在するパソコンのOS
会社やセキュリティソフト
会社などが表示されて
いても偽物です!!

警告画面や警告音は端
末の状態を正確に伝え
ては限りません!
うのみにしない!

【参考動画】

テクニカルサポート
詐欺サイトに騙され
てみた(JC3の公式
YouTubeチャンネル)



※参考動画、偽警告画面の例は、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(JC3)から提供されたものです。

警告画面に表示されて
いるサポート窓口には
電話をしない!!

電話してしまい、相手か
ら不安をあおられても
料金を支払わない!

電子マネーや
クレジットカードの
番号を伝えない!!

警告画面のサポート窓口で電話してしまおうと・・・



電話すると・・・パソコンがウイルスに感染しているので除去します。
コンビニに行ってプリペイド型電子マネーを買って、番号を伝えてください。
電子マネーの番号を伝えても・・・番号が間違っていたので電子マネーの番号がロックされました。
返金するので、電子マネーを購入してきてください。



PIO-NET(*)にみる「サポート詐欺」の相談と契約購入金額の平均金額

年間5000件以上の相談が寄せられています。
契約購入金額の平均金額は年々高額化しています。



相手から指示される支払方法

以前はクレジットカードによる支払いが多かったところ、
最近ではプリペイド型電子マネーによる支払いが急増しています。



偽警告画面・偽警告音を消す方法

警告音 ... 端末の音量調節の操作が可能であれば、音量を「0」(無音)にする。

警告画面 ... インターネットブラウザ等を終了させます。

- ・警告画面の × ボタンで終了
- ・Ctrl + Alt + Delete を同時に押して「タスクマネージャー」を起動→インターネットブラウザ等を終了
- ・パソコンの電源ボタンを長押ししてシャットダウン(強制終了)

【参考動画】

テクニカルサポート詐欺サイトに遭遇した際の対処方法
(JC3の公式YouTubeチャンネル)



(*)PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。
相談件数は、2021年12月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。