

高知県立消費生活センター
地域見守り情報



第220号

「サポート詐欺」に注意を！ 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！～

スマートフォンやパソコ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」等の警告画面や大音量の警告音が出て、消費者の不安をあおり電話をかけさせ、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「サポート詐欺」に関する相談が多く寄せられています。最近ではプリペイド型電子マネーで支払わせるケースが急増しており、特に高齢者の被害が目立つ傾向がみられます。

その警告画面・警告音

偽物です！



【事例】

パソコンでインターネットを利用していたところ、突然、大音量の警告音が鳴り、「パソコンがウイルスに感染した。すぐにサポートに電話してください」と警告画面が出た。表示されていたサポート窓口に電話をすると聞こえたのは片言の日本語だった。解除方法を伝えられ、言われるまま操作をすると遠隔操作をされ、費用として3万円のプリペイドカードを購入するように言われた。

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サポート窓口には電話しないようにしましょう。
- ・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。警告画面や警告音が出ても慌てず、パソコン等の状態を確認しましょう。
- ・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情報を教えないようにしましょう。

※セキュリティ警告画面の消し方

◆落ち着いて、その画面を消しましょう。

対処法① **Alt** + **F4** このサイトを離れますか？ ⇒ 「はい」

対処法② **Ctrl** + **Alt** + **Delete** 表示された黒バック画面の右下[電源ボタン ]でシャットダウン ⇒ 再起動