

サポート詐欺対策

○ サポート詐欺とは

サポート詐欺とは、パソコンでインターネットを閲覧中に、突然、ウイルス感染したかのような嘘の画面を表示させたり、警告音を発生させるなどして、ユーザーの不安を煽り、画面に記載されたサポート窓口で電話をかけさせ、サポートの名目で金銭を騙し取しとったり、遠隔操作ソフトをインストールさせたりする手口です。

○ よくある相談

<相談事例 1>

ウェブサイトを閲覧中に、パソコンから突然警告音が鳴り「ウイルスに感染しています。カスタマーサポートまで電話して下さい。」という警告画面が表示されて消せなかったので電話した。

遠隔操作でパソコンを確認すると言われたので、相手の指示通り遠隔操作ソフトをインストールした後、表示された番号を伝えたところ、相手から「ウイルスに感染しています。有償で除去します。2年間のサポート付です。」と言われたのでクレジットカードで支払った。

<相談事例 2>

パソコンでウェブサイトを閲覧していたら、ディスプレイに突然、「警告！コンピュータがウイルスに感染しています。サポートセンター（050-XXXX-XXXX）に電話してください」と表示された。

表示された電話番号に電話したら、3年間のサポート代金5万円を電子マネーで支払うように言われ、コンビニで指定された電子マネーを購入し、シリアルナンバーを伝えてしまった。

○ サポート詐欺の手口

偽の警告画面を表示したりして不安を煽る

偽の警告画面を表示し、警告音を鳴らしたり、警告メッセージを音声で流したりすることにより、利用者の不安を煽り、偽の警告画面に表示した電話番号に電話を掛けさせようとしています。

偽のセキュリティ警告画面はウイルス感染の有無に関わらず表示されます。また、偽のセキュリティ警告画面には、警告内容を信じさせるために、実在の企業ロゴ等が使われる場合があります。

有償サポートやセキュリティソフトのインストールを勧める

偽のセキュリティ警告画面に記載されたサポート窓口で電話をかけると、サポートの必要性があると告げられ、有料のサポート契約を勧められます。支払い方法は、クレジットカード決済や各種ギフトカード、コンビニ決済、電子マネー等が使われます。

また、有料サポートのほか、セキュリティソフトを装って遠隔操作ソフト等のインストールを促されます。この遠隔操作ソフトウェア等をインストールしてしまうと、アカウントを乗っ取られ、不正送金等の被害に遭うおそれがあります。

○ サポート詐欺の被害に遭ったら
偽の警告画面を閉じる

偽のセキュリティ警告画面が表示された場合は、ブラウザを終了してください。ブラウザを終了できない場合は、ブラウザを強制的に閉じるかパソコンを再起動すると、偽のセキュリティ警告画面を閉じることができる場合があります。

○ ブラウザ（偽のセキュリティ警告画面）の終了方法

終了方法① キーボード左上の「ESC」キーを長押しし、ブラウザの「×」をクリックして画面を閉じる。

終了方法② 「Ctrl」＋「Alt」＋「Delete」を同時に押し、タスクマネージャを起動し、利用しているブラウザを選択して、右クリック→「タスクの終了」を選択する。

偽のセキュリティ警告画面を閉じる方法が分からない場合は、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）のセキュリティセンター安心相談窓口にお問い合わせください。

電話：03-5978-7509（受付時間：10:00～12:00、13:30～17:00（土日祝日・年末年始は除く。））

E-Mail：anshin@ipa.go.jp

警告表示画面の指示に従わない

偽のセキュリティ警告画面に表示される電話番号に電話をしないでください。

また、偽のセキュリティ警告画面で指示されるアプリやソフトウェア等をダウンロード・インストールしないでください。

アプリやソフトウェア等をインストールしてしまった場合は、ネットワークから切断してウイルスチェックを行い、インストールしたアプリ等をアンインストールしてください。可能であれば初期化を行い、パスワードを変更してください。

クレジットカード会社等に連絡する

クレジットカードでサポート料金を支払ってしまった場合は、クレジットカード会社に連絡して、支払いの停止を依頼してください。また、電子マネーで支払ってしまった場合は、電子マネーの管理会社へ被害連絡し、決済手続の停止を依頼するとともに、救済措置について相談してください。

偽のセキュリティ警告画面等を保存する

偽のセキュリティ警告画面やインストールしたソフトウェアが分かる資料のほか、支払ったクレジットカードの履歴や購入した電子マネーのカードも保存してください。

警察に通報・相談する

サポート詐欺の被害に遭った場合は、偽のセキュリティ警告画面やインストールしたソフトウェアが分かる資料等を持参して、[最寄りの警察署](#)に通報・相談してください。

なお、事前に電話で担当者と日時や持参する資料の調整をしていただくと対応がスムーズに進みます。

○ 被害防止対策

サポート詐欺の被害を防止するためには

- ・ OSやソフトウェアを最新の状態に保つこと。
- ・ ウィルス対策ソフト等を導入すること。

などが重要です。

詳細は、[基本的なセキュリティ対策](#)を確認してください。

○ 参考リンク

- ・ 一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）
JC3では、産学官の協働と国際連携を通じてサイバー犯罪の実態を解明し、その脅威を軽減・無効化する取組を推進しています。

[サポート詐欺の手口について（動画解説）](#)

[JC3コラム ーサポート詐欺編](#)

- ・ 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）
IPAでは、情報セキュリティの最新情報や具体的な対策情報・対策手段等、幅広いセキュリティ関連情報を提供しています。

[インターネット利用中に表示される偽の警告画面にだまされないで！](#)

[偽セキュリティ警告（サポート詐欺）対策特集ページ](#)

[ブラウザに『ウイルスを検出した』という旨の警告が表示されて終了させることができない場合の対応手順](#)