

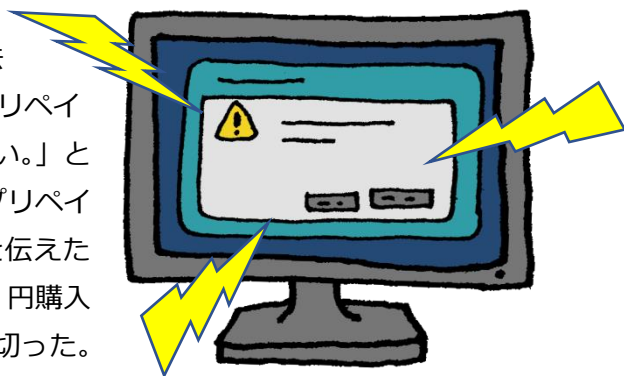
【消費生活の窓口から】

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」にご注意を！！

～電話をかけたり、料金を支払ったりしないようにしましょう！～

「サポート詐欺」に関する相談が全国的に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による支払いが急増しており、高齢者の被害が目立っています。**中山町でも被害が発生していますので、注意が必要です。**

〈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、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)



【アドバイス】

- ◆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。
- ◆警告画面に表示されているサポート窓口には電話をしないようにしましょう。
- ◆警告画面や警告音は端末の状態を正確に伝えているとは限りません。
うのみにせず、慌てずに下記の方法を試しましょう。

偽警告画面・偽警告音を消す方法

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

警告画面…インターネットのブラウザ等を終了させる。

- ・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)

- ◆電話をしてしまい、相手から不安をあおられても料金を支払ってはいけません。
電子マネーやクレジットカードの番号を伝えないようにしましょう。
- ◆不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活相談窓口や消費者ホット
ライン^{い や や} 1 8 8（局番なし）に相談しましょう。
- ◆表示された警告画面の消去方法等、パソコンの技術的な相談に対してアドバイスを求め
る場合は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口^{い や や}に相
談しましょう。

＜情報セキュリティ安心相談窓口（IPA：独立行政法人情報処理推進機構）＞

☎ 03-5978-7509 { 10：00～12：00、13：30～17：00 }
土曜日曜祝日・年末年始は除く

✉ anshin@ipa.go.jp

サイト URL：<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/about.html>

※詳しくは、国民生活センターホームページ「[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！！－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！－](#)」をご覧ください。

※ご相談・お問い合わせ先

中山町消費生活相談窓口（住民税務課 住民G内） ☎ 6 6 2－2 5 9 3