

【消費生活の窓口から】

パソコンで警告が出たらサポート詐欺にご注意を！

～70 歳以上で大幅に増加しています～

サポート詐欺とは、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」等の警告画面や警告音が出て、それらをきっかけに警告画面上に表示されている電話番号に電話をかけさせ、偽のサポートに誘導し、サポート料金を支払わせる手口です。

サポート詐欺の相談は全国的に依然として多く寄せられており、相談件数は**年間 5,000 件台で推移**してきましたが、2023 年度は、2022 年度同期と比べて**約 1.3 倍に増加**しています。**特に 70 歳以上の相談件数が大幅に増加**しており、新たな手口として、インターネットバンキングで送金を指示されるケースも確認されています。**中山町でも被害が発生していますので、注意しましょう。**

〈事例〉パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。マイクロソフト社を名乗る電話番号の表示があったので電話をしたところ、外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作で見てもらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。パソコンの修理代として 100 円を請求され、金額的にお手頃価格だと思い、パスワード等を入力した。すると、インターネットバンキングの画面で送金額を 100 円と入力したはずが、遠隔操作によって「0（ゼロ）」を追加され、100 万円に変更されていた。自分ではパソコンの画面がコントロールできず、すぐに電話を切って銀行に電話し口座を凍結してもらったが、すでに 100 万円が送金されてしまっていた。（70 歳代 男性）

トラブルの特徴

- ・パソコンやインターネットに不安を覚える高齢者が被害に遭っている

インターネットでサイトを閲覧している際や、インターネット上の広告をクリックした際などが偽警告画面等が出るきっかけとして目立ちます。こうした不審なサイトや広告を事前に見分けることは難しいです。

- ・「マイクロソフト社」を騙(かた)る連絡先に電話をかけてしまっている

マイクロソフト社員であるかのように社員証をパソコンの画面上に表示してくる場合や、身分証を送ってくるなどして信用させる場合もあります。

- ・新たにインターネットバンキングで送金を指示されるケースも発生している

電子マネーをコンビニで購入させる手口も依然として多いので注意しましょう。

【アドバイス】

- ◆パソコンを利用中に突然警告画面や警告音が出ても、慌てて画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。

パソコン上に突然警告画面や警告音を出し、電話をかけさせようとするのは詐欺です。

日本マイクロソフト株式会社やその関係者等が、消費者のパソコン画面に警告文を表示して電話をかけるよう求めることはありません。

- ◆警告画面が表示されたり、万が一遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。**（方法については [IPA が国民生活センターのホームページを参照のこと](#)）**

- ◆自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。

- ◆不安に思った場合は、すぐに警察相談専用電話（☎＃９１１０）か消費生活相談窓口、消費者ホットライン^{いやり}１８８（局番なし）に相談しましょう。

- ◆表示された警告画面の消去法等、パソコンに関する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」に電話またはメールで相談しましょう。

＜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「[パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！－70歳以上で大幅に増加－](#)」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