

1. サポート詐欺対策

インターネット閲覧中に偽のセキュリティ警告等を表示し、金銭を騙し取ろうとする、いわゆる「サポート詐欺」が多発しています。

「サポート詐欺」被害に遭わないために、その特徴や対処方法をご紹介します。

■ よくある相談

- パソコンに警告画面が表示されたので、表示された連絡先に電話したところ、ウイルスの除去費用を請求された。
- サポート料として、次々と料金を請求されるので、コンビニで電子マネーを購入し支払ってしまった。

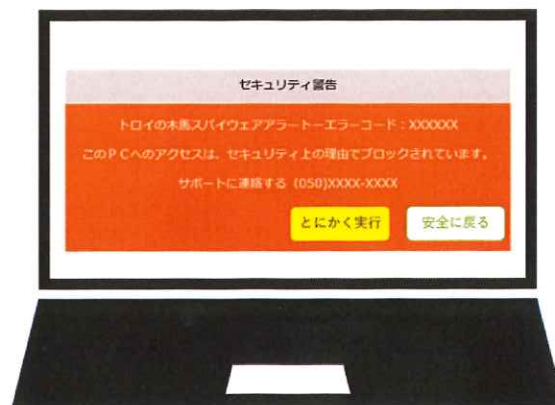
【概要】

サポート詐欺とは、パソコンでインターネット閲覧中に、突然、ウイルス感染したかのような嘘の画面を表示したり、警告音を鳴らすなど

して、利用者の不安を煽り、画面に記載されたサポート窓口で電話をかけさせ、遠隔操作ソフトをダウンロード・インストールさせたり、

サポートの名目で金銭を騙し取ろうとするものです。

警告画面に記載されている連絡先には絶対に電話しないでください！





■ 特徴

- 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る
- 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る
- 警告音を鳴らしたり、警告メッセージを音声で流したり、偽のセキュリティ警告画面を閉じられないようにして不安を煽る
- 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、セキュリティソフトを装着して遠隔操作ソフト等のダウンロード・インストールへ誘導される
- 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いい、有料のサポート契約を勧められる
- 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る

■ 対処方法

通報・相談の前に

- 偽のセキュリティ警告画面が表示されたら、ブラウザを終了する
- 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
【ブラウザを強制的に終了する方法】
「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、をクリックします
- 偽のセキュリティ警告画面で表示される電話番号に電話をしない
- 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
- アプリやソフトウェア等をダウンロード・インストールしてしまった場合、ネットワークから切断してウイルスチェックを行い、ダウンロードしたものを削除、インストールしたものをアンインストールし、可能であれば初期化を行い、各種パスワードを変更する
- クレジットカードで支払ってしまった場合は、クレジットカード会社に連絡する
- 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する

セキュリティ警告画面等の保存

偽のセキュリティ警告画面やダウンロードしたソフトウェアが分かる資料のほか、支払ってしま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についても保存しておいてください。

警察への通報・相談

偽のセキュリティ警告画面やダウンロードしたソフトウェアが分かる資料等を持参し、警察へ通報・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。

【メルマガ：AIG損保 Metro News】 サポート詐欺対策 etc.

<都道府県警察本部のサイバー犯罪相談窓口一覧> <https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/soudan.html.html>

■ リンク

●【一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）】

サポート詐欺の手口について（動画解説）

<https://www.jc3.or.jp/threats/examples/article-356.html>

●【独立行政法人情報処理推進機構（IPA）】

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！

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20180718.html>

■ 電話相談窓口

まずは、身近な人に相談してみましょう。下の相談窓口も活用ください。

最寄りの警察署又は警察相談専用窓口 ☎ #9110 (全国共通)

IPA情報セキュリティ安心相談窓口 ☎ 03-5978-7509

消費者ホットライン ☎ 188 (全国共通)

(出典：警察庁：サポート詐欺対策(<https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/support-fraud.html>)、
サイバー警察局便りVol.18「突然の警告？詐欺でしょ！」（注意喚起）（R5.10.23）(<https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/index.html>)

を加工して作成)