

【架空請求】

ウイルス感染の警告表示が出たのでサポートに電話した

一般的な手口(通称:サポート詐欺)

- ① パソコンの画面上に、突然、「ウイルス感染」「システム破損」などの虚偽の警告画面とサポートダイヤルを表示する。
- ② サポートダイヤルに電話をかけてきた利用者に対し、遠隔操作のソフトをインストールするよう誘導する。
- ③ ウイルス除去の対処料と称して電子マネーを要求したり、追加で高額ソフトの購入やサポート契約を迫ることもある。

【特徴】

- 実際はウイルスに感染していないが、警告音や日本語の音声メッセージを流し、操作不能状態にするものもある。
- サポートの窓口には片言の日本語を話す者が多い。
- 電子マネーカードを購入させ、カード裏面のコードを伝えることで代金を支払わせることが多い。
- 「コードの承認ができない」「返金保証」等の理由で、複数回支払わせようとする。
- サポートから、「コンビニで電子マネーを購入する際、店員に支払先等を言わないように」と指示されるケースもある。

影 響

遠隔操作ソフトをインストールしてしまった場合、端末内の個人情報等が盗まれてしまう可能性がある。

対処法

【電子マネーコードを相手に伝えた場合】

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。

【遠隔操作されたり、購入したソフトをインストールした場合】

- 不審なソフトの除去
端末内に残った不審なソフトをアンインストール（削除）し、インターネット回線から切り離す。

※ 安全な対策として「システムの復元」や「初期化」を推奨するが、データが抹消されるため、慎重な対応が必要

○ **各種パスワードの変更**

遠隔操作中に見られた可能性のあるパスワードやクレジットカード情報がある場合（例：ブラウザにパスワードを保存していた、テキストメモでデスクトップ上に保存していた等）は、該当のパスワードを変更する。

○ **ウイルス対策ソフトの活用**

市販のウイルス対策ソフト等で端末が感染していないことを確かめる。

【警告表示が消去出来ない場合】

- ① キーボードで「Ctrl キー+Alt キー+Del キー」を同時に押す。
- ② メニューからタスクマネージャーを選択する。
- ③ タスクマネージャーが起動したら、終了したいソフトを選択し、右下の「タスクの終了」を押して、警告画面を削除する。

【警察への相談】

サポートダイヤルや警告画面などを保存し、関係資料を持参の上、住居地を管轄する警察署に相談する。

被害に遭わないための対策

★ 警告表示を疑い、表示されたサポートダイヤルに電話しない。

- 表示されたサポートダイヤルの電話番号をインターネットで検索し、被害情報等が報告されていないか確認する。
- OSやブラウザを最新バージョンにしておく。
- ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新の状態に更新しておく。

参考サイト

前ページ「参考リンク集」を参照

- IPA 情報処理推進機構「安心相談窓口だより」
- JC3 日本サイバー犯罪対策センター「サポート詐欺や iPhone の当選詐欺の手口」