パソコンの「サポート詐欺」

【問】パソコンでインターネットを利用中に突然警告音が鳴り、「ウイルスに感染している」との警告表示が現れたので驚いた。慌てて画面を閉じようとしたが、閉じられないのでパニックになり、画面に記載されていた番号に電話をかけた。そこで外国人らしき人が出て「ウイルスを除去する」と言われ、遠隔操作で画面表示と音声を消してもらった。このサポート料金として、「コンビニでプリペイドカードを購入して支払うように」とのことだった。しかし、「コードが違ってこのカードは使えない」などと何回も買い直しを指示され、不審に思った。だまされたのではないか。　　（70歳代男性）

～ウィルス感染の偽警告　不安あおり支払い誘導～

【答】インターネットを利用中のパソコンの画面にウイルス感染の警告表示を出して、利用者に電話をさせ、偽のサポートサービスに誘導し、サポート料金を支払わせる手口の、いわゆる「サポート詐欺」の相談が寄せられています。

今回のようにプリペイド型電子マネーで支払わせるケースだけではなく、最近ではネットバンキングでの送金を指示されるケースも確認されています。遠隔操作中に画面に表示されていた金額に「０（ゼロ）」を追加されて、高額な送金をさせられたケースも発生しています。

偽の警告表示は、大手パソコンＯＳ（オペレーティングシステム）会社など、実在の企業が表示する警告であるかのように見せかけており、一見すると偽物の画面であることの見分けがつきません。

また、簡単には警告表示を消せないようにしており、利用者の不安をあおって、電話をかけるように誘導しています。

このような偽警告は、広告表示を悪用してブラウザに表示されているだけです。パソコン画面に突然警告表示が表れても慌てず、決して表示の連絡先に電話しないようにしましょう。

また、見知らぬ人にネットバンキングのＩＤやパスワードなどを安易に伝えることは非常に危険です。遠隔操作中にネットバンキングにログインする際は、特に注意が必要です。

ＩＤ等については、複数のサービスで同じＩＤ、パスワードを設定していると、その情報が第三者に知られた場合、第三者が、自分になりすまして利用される可能性があります。同じＩＤ等を使い回していた場合は、すぐにＩＤ、パスワードの設定を変更しましょう。

筆者ひとこと

警告画面が表示された時や遠隔操作ソフトをインストールされてしまった場合でも、警告画面を消すことや遠隔操作ソフトのアンインストールは、自身で行うことができます。警告表示の手口や画面の消し方など詳しいパソコンの操作方法については、IPA（情報処理推進機構）のホームページ内の情報セキュリティ安心相談窓口（https://www.anshin/index.html）で見ることができますので参照してください。　　（県消費生活センター）