

パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意!ー70歳以上で大幅に増加ー

いわゆる「サポート詐欺」の相談が全国の消費生活センター等に依然として多く寄せられています。

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。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。

主な相談事例

【事例1】広告をクリックしたところ、ウイルス感染と表示され電話をしてしまった

【事例2】修理代100円のはずが、遠隔操作で10,000倍の100万円が送金された

【事例3】遠隔操作中にインターネットバンキングのパスワード等を求められ回答したところ金融機関から不正に送金されてしまった

トラブルの特徴

- ①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あっている
- ②“マイクロソフト社”を騙る連絡先に電話をかけてしまっている
- ③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

消費者へのアドバイス

- ①パソコン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

- ②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

【警告画面、警告音への対処方法】

1.警告音は慌てる原因になりますので、端末の音量調節の操作が可能であれば、音量を「0」（無音）の状態にしましょう

2.端末に導入しているセキュリティソフトで問題の有無を確認しましょう

3.警告画面を消したいときは、インターネットブラウザ等を終了させます

・警告画面の「X」ボタンで終了できる場合もあります

・それでも終了できない場合は、パソコンのキーボードの「Ctrl + Alt + Delete」を同時に押して、「タスクマネージャー」を起動すれば、インターネットブラウザや問題となっているアプリだけを終了させることができます

・パソコンの電源ボタンを長押しし、パソコン自体をシャットダウン（強制終了）させる方法もありますが、作業中で保存していないファイルが失われる可能性があります

- ③自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう

- ④不安に思った場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等や警察へ相談しましょう

消費者ホットライン：「188（いやや!）」番 警察相談専用電話：「#9110」番

表示された警告画面の消去方法等、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の電話番号：03-5978-7509

（受付時間：10:00～12:00、13:30～17:00（土日祝日・年末年始は除く））

★クイズ★消費者トラブル!17歳の高校生が契約!?

17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約してしまいました。

問題：この契約は取り消せますか？

- ①取り消すことはできない
- ②未成年者取り消しができる
- ③保護者が取り消しを求めたときのみ未成年者取り消しができる

※答えは裏面



70歳以上で大幅に増加!

パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意!

最近の新たな手口は “インターネットバンキング” で送金を指示される!?

もしもし、突然音が鳴ってパソコンが使用できなくなりました。

あなたのパソコンを確認します。遠隔操作ソフトをインストールしてください。

～遠隔操作中～

インターネットバンキングにログインしてサポート費用を送金してください。

あれ? サポート費用100円のはずが100万円の送金になってる!?

高額送金に!

電話をかけない! 遠隔操作ソフトをインストールしない! 契約しない!

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ!

2024.03 国民生活センター

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

いやや
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。

最近の消費者問題や暮らしに関することをもっと詳しく学びたい!と思ったら・・



◆令和6年度徳島県消費者大学校 学生募集中!

消費者大学校では、毎年度、最近の消費者問題や暮らしに関する様々な課題について学べる講座を開講しており、現在、令和6年度の学生を募集中です。ぜひ、お申し込みください!

コース及び募集人数		場所	とくぎんトモニプラザ 大会議室 (徳島市寺島本町西1-5 アミコビル東館9階)	
(1)対面式コース 60名 (2)Web式コース 定員なし		入学金・授業料	無料	テキスト代 1,500円
日程		申込期間	(1)対面式 令和6年4月25日(木)～5月31日(金) (2)Web式 令和6年4月25日(木)～6月20日(木)	
令和6年6月7日～7月26日の間の 毎週金曜日(全8回) 午前10時～正午、午後1時～午後3時		入学手続	詳しくは、入学案内をご覧ください。	

【問合せ・申込み先】 NPO法人徳島県消費者協会 TEL.088-625-8285 FAX.088-625-8312

《コラム》なりすまし広告による詐欺に注意

～県消費者法務専門員:中川まな美(弁護士)～

有名な実業家や経済アナリストなどになりすまして、SNS上に偽の広告を出し、投資に勧誘して、投資金名下に金銭をだまし取る詐欺の被害が続出しています。

最近では、なりすまされた側の有名な実業家が偽広告を載せていたSNSの運営会社に対し、「肖像権や名誉を侵害された」と主張し、偽広告の広告をなくすよう求めるということもありました。

お金をだまし取られた方の被害が大きいことはもちろん、自分の名前を勝手に名乗られ、詐欺の手段にされた実業家らも、大変迷惑を被っており、社会的に大きな問題となっています。

こういった犯罪事案において、一番悪いのは、犯人であることは間違いないのですが、被害を防ぐために私たち一人一人ができることと言えば、やはり、甘いもうけ話にひっかからないよう気をつけることです。

ものすごくもうかる投資の話無料のSNSで教えてくれる人は、世の中に存在しません。まして、有名な実業家や経済アナリストとなれば、そもそも講演に呼んで話をしてもらうには、高額な出演料を支払わなければならないのです。そんな人が素人に対して、インターネットで無料でもうかる投資の話をしてくれるわけがありません。

SNSを含むインターネットの情報を無批判に信じるのはやめましょう。あなたの周りにも、インターネットの情報を鵜呑みにしている人はいませんか。是非声をかけてあげてください。

★クイズの答え 正解:②

- ・社会経験の少ない未成年者が法定代理人(親権者などの保護者)の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができます。
 - ・取り消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者へ返品し、支払った代金があれば返金されます。
 - ・未成年者取り消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできます。
- ※ただし、小遣いの範囲の少額な契約、結婚をしている者、成人であると積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があるとウソをついたりした場合等は、未成年者取り消しができません。

日本では2022年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられました。

お問い合わせ先: 徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 📠 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

