

パソコン画面上に「ウイルス駆除・サポートへお問合せ」には注意を !!

1 詳細

消費者庁の資料によると、

パソコン画面でウェブサイトの閲覧中、「Microsoft」のロゴ表示に併せて、「Windows Defender セキュリティセンター」や「検出された脅威:トロイの木馬スパイウェア」、「Windows サポートへのお問合せ:電話番号」等の偽の警告が表示され、ピーといった警告音や「コンピューターのロック解除をするにはすぐにサポートに連絡してください」等のアナウンスが流れる。

驚いたユーザーが、表示された電話番号に電話をかけると、「マイクロソフト」の社員などと名乗る者から、「あなたのパソコンは危険です」等と説明されたうえ、パソコンを遠隔操作されてインターネットバイキングから多額の送金をしてしまったという被害相談が、消費生活センターに数多く寄せられている。

2 本件事業者(犯人側)がユーザー(被害者)に名持っていた名称

- マイクロソフト ○ マイクロサポート ○ マイクロソフトサポートチーム
- マイクロソフトサポート担当 ○ ウィンドウズのサポート ○ ジョン ○ リサ

3 対応については

(1) ブラウザ終了か再起動を

- ① 偽警告が表示されたら、「Alt」と「F4」のキーを同時に押す ⇒ 「このサイトを離れますか」と表示されたら、「はい」をクリックしてブラウザを終了させる。
- ② ①の方法でブラウザを終了できない場合は、「Ctrl」と「Alt」と「Delete」のキーを同時に押す ⇒ 画面右下の「電源ボタンアイコン」をクリックして「再起動」を選択して終了させる。
- ③ ①②で終了できない場合は、電源ボタンを長押ししてブラウザを強制終了させた後に、再度立ち上げ、再起動する。

(2) 電話をかけない

- ① 「Microsoft」のロゴに併せて、「Windows Defender セキュリティセンター」や「検出された脅威:トロイの木馬スパイウェア」等の表示とともに、電話をかけるように求める表示が出る。この電話番号には絶対に電話をかけない。

実在する日本マイクロソフト株式会社やその関係者が、パソコンに警告を表示して消費者(ユーザー)に電話をかけるように要求することはない。

(3) お金のお話が出たら、電話を切る

- (1) ウイルス駆除の費用の名目で、インターネットバイキングを利用させたり、前払式電子マネーを購入させたりする。電話をかけてウイルス駆除の費用として金銭を要求される話が出たら虚偽(サポート詐欺)だと疑い、すぐに電話を切る。折り返しの電話があっても電話に出ない。

(4) 誰かに相談を

- (1) パソコンに偽警告の不審な画面が表示されたからといって慌てて一人で判断することなく、落ち着いて冷静になり、まず、家族や知人等誰かに相談する。
- (2) 「消費者ホットライン(電話番号 188)や「警察相談専用電話(電話番号#9110)」、「**FNK の相談室**」等の相談窓口相談する。
- (3) 自分は騙されないと考えていると、思いがけないところで騙されてしまうので、自分を過信することがないようにする。