

令和6年3月27日
独立行政法人国民生活センター

パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！ － 70歳以上で大幅に増加 －

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。

近年の相談状況をみると、相談件数は年間5,000件台で推移してきましたが、2023年度は、2022年度同期と比べて約1.3倍に増加しています（図1）。特に70歳以上の相談件数が大幅に増加しており（図2）、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ので、注意してください。

図1 PIO-NET¹にみる「サポート詐欺」の相談件数
(2019年度～2023年度)

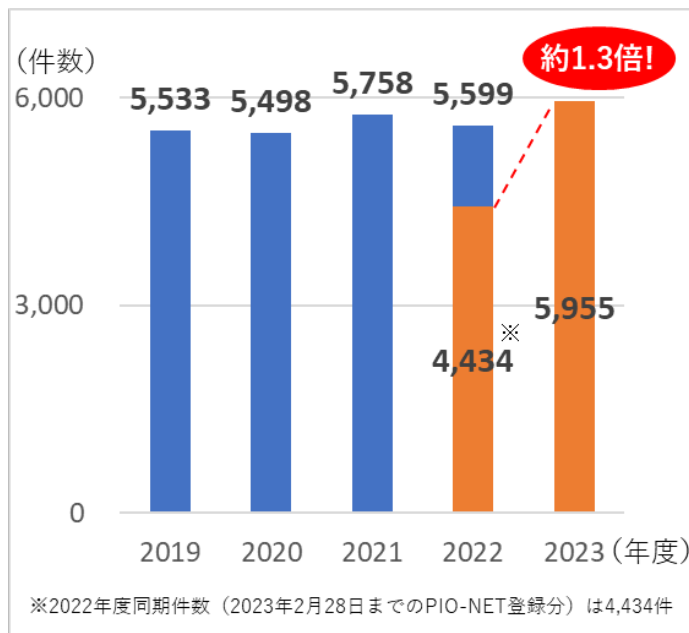
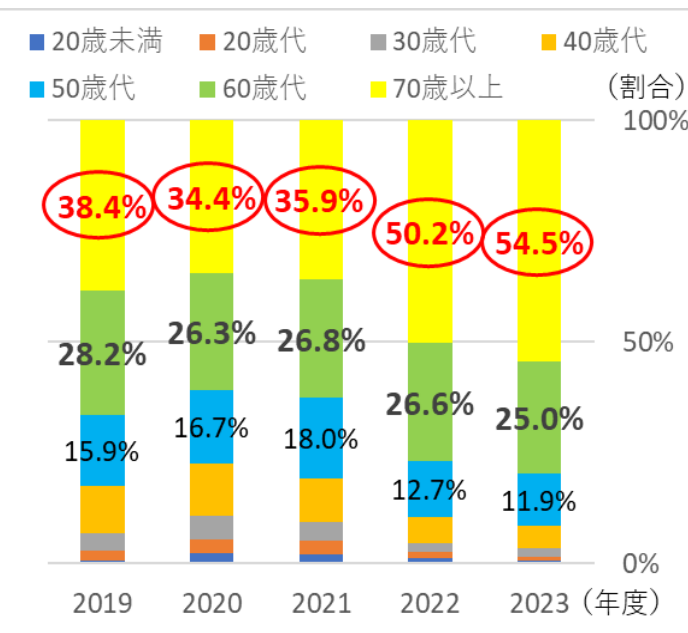


図2 契約当事者の年代別割合の年度別推移
(無回答除く)



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2024年2月29日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【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

パソコンでインターネットを閲覧中に、社会問題をテーマにしたような広告をクリックした。すると、ウイルス感染の警告表示が出て、表示を消すには電話をするようにと連絡先が表示されていた。電話をしたところ、相手にパソコンを遠隔操作され、「警告表示を消すには5万円が必要」と言われた。画面に、氏名、住所、固定電話番号、メールアドレスの個人情報を入力し、クレジットカードは番号を知られたくないと思い、クレジットカード払いを断ると、「コンビニでプリペイドカード型電子マネーを買ってきて」と指示された。指示通りに購入し、カード番号をパソコンのカメラで相手に見せた。見せた番号を画面に入力したところ、「1桁違うので再度5万円が必要。さらにやり直しの手数料3万円分も必要」と指示され、合計13万円分を購入し相手に知らせた。その後、詐欺かも知れないと思い家族に相談し、翌日メーカーに相談してパソコンの状況をチェックしてもらったら問題ないと言われた。

(2023年11月受付 80歳代 男性)

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

パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。マイクロソフト社を名乗る電話番号の表示があったので電話をした。片言の日本語を話す外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作で見もらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。さらにパソコンの修理代として100円を請求され、金額的にお手頃価格だと思い、パスワード等を入力した。すると、インターネットバンキングの画面で送金額を100円と入力をしたはずなのに遠隔操作によって「0(ゼロ)」を追加され、10,000倍の金額である100万円に変更されていた。自分ではパソコンの画面がコントロールできず、すぐに電話を切って銀行に電話をし口座を凍結してもらったが、すでに100万円が送金されてしまっていた。

(2023年7月受付 70歳代 男性)

【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

パソコンでニュース記事を見ていたところ、突然「ウイルスが侵入した」という警告文が表示され画面が固まり、警告音も鳴って操作ができなくなった。画面に表示されていたマイクロソフト社を名乗るサポートへ電話すると、外国人と思われる男性が電話に出て「パソコンを調べます」と言ってパソコン内を遠隔操作し始めた。その後、男性から「ウイルス除去が必要だ。ハッカーにも侵入されている。ウイルス除去のためチェックする」などと言われ、インターネットバンキングのパスワード等を求められ、相手をすっかり信用していたので全ての質問に答えてしまった。数時間後、作業が完了したとの連絡があり、念のために金融機関の残高を確認すると、不正に約200万円を第三者へ送金されていることが分かった。1日の送金額の限度を50万円に設定していたが、遠隔操作の際に限度額が外され送金されたようだ。

(2023年7月受付 80歳代 男性)

2. トラブルの特徴

(1) パソコンやインターネットに不安を感じる高齢者が被害にあっている

相談内容を見ると、インターネットでサイトを閲覧している際や、インターネット上の広告をクリックした際などが偽警告画面等が出るきっかけとして目立ちます²。こうした不審なサイトや広告を事前に見分けることは難しく、特にインターネットの利用に不安を感じる高齢者が被害にあうケースがみられます³。こうした高齢者の場合、たとえ普段からインターネットバンキングを利用している人であっても、突然に偽の警告画面や警告音が出た際に慌ててしまい、冷静な判断や適切な対処ができなくなるおそれがあります。

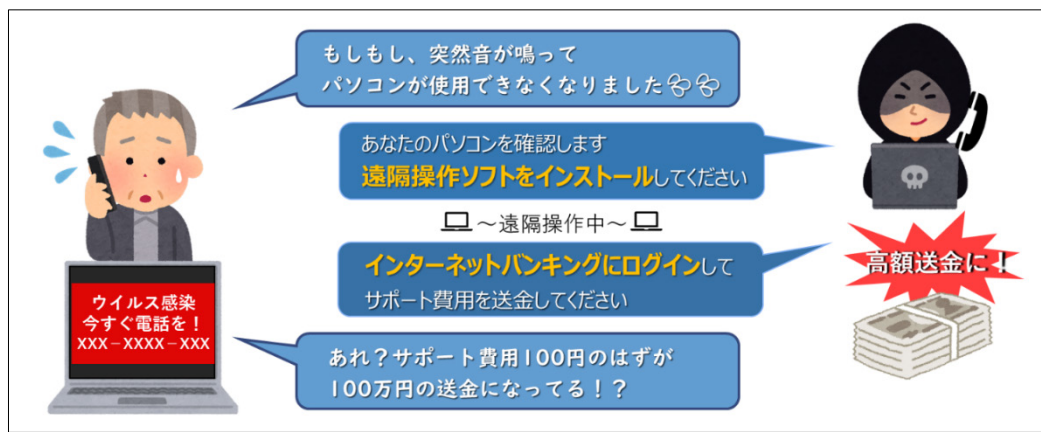
(2) “マイクロソフト社”を騙る連絡先に電話をかけてしまっている

警告画面上の“マイクロソフト社”を騙る連絡先に電話をかけてしまうケースが多く見受けられます。警告画面についても、一見すると偽物の画面であることの見分けが付きません。画面上の連絡先に電話をしてしまうと、さらに不安をあおられ、冷静に判断することができなくなってしまいます。さらに、マイクロソフト社の社員であるかのように社員証をパソコンの画面上に表示してくる場合や、身分証を送ってくるなどして信用させる場合もあります。

(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

警告画面に表示された連絡先に電話をかけると、相手から「パソコンを確認する」などと説明を受け、遠隔操作ソフトをインストールさせられます。消費者は相手の指示に従い、自身のパソコンの遠隔操作を許可します。この時点で相手による遠隔操作が可能な状態となります。その後、相手からインターネットバンキングの利用状況などを尋ねられ、インターネットバンキングにログインさせられます。そして、相手から消費者にサポート費用として、指定口座に送金をするよう指示してきます。

<インターネットバンキングで送金を指示される手口のイメージ図>



² 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）によると、偽警告画面が表示されるきっかけの特徴として、不審な広告やサイトに誘導する検索結果等をクリックした際であることが挙げられる。（IPA「サポート詐欺の偽セキュリティ警告はどんなときに出るのか？」（令和6年2月27日）

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2023/mgdayori20240227.html>

³ 通信利用動向に関する総務省の調査によると、70歳以上のインターネット利用状況の割合は他の年代に比べて低くなっているが、インターネット利用時に何らかの不安を感じている割合をみると、60～79歳では8割を超えており、他の年代に比べて高くなっている。（総務省「令和4年通信利用動向調査ポイント」（令和5年5月29日）https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/230529_1.pdf

3. 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。慌てて警告画面に表示されている連絡先に電話をしないでください。日本マイクロソフト株式会社やその関係者等が、消費者のパソコン画面に警告文を表示して電話をかけるよう求めることはありません。

(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

警告画面を消したり、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可能です。

- ・警告画面や警告音の表示の消し方 【参考資料2】(本資料6ページ) 参照
- ・遠隔操作ソフトをアンインストールする方法 【参考資料3】(本資料9ページ) 参照

(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

どう対応すべきか自分で判断できない場合は、周りの人に相談をしましょう。相談事例の中には、家族などの周りの人が、当事者に警告画面や警告音が偽物の可能性があることをアドバイスしたことによって被害を未然に防ぐことができたケースがあります。

(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

お住まいの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

*警察相談専用電話：「#9110」番

また、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

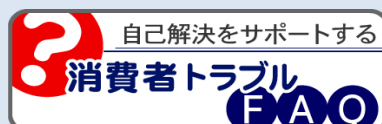
受付時間：10:00～12:00、13:30～17:00 (土日祝日・年末年始は除く)

サイト URL：<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

メールアドレス：anshin@ipa.go.jp

4. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号 2000012010019)
- ・警察庁 (法人番号 8000012130001)
- ・金融庁 (法人番号 6000012010023)



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

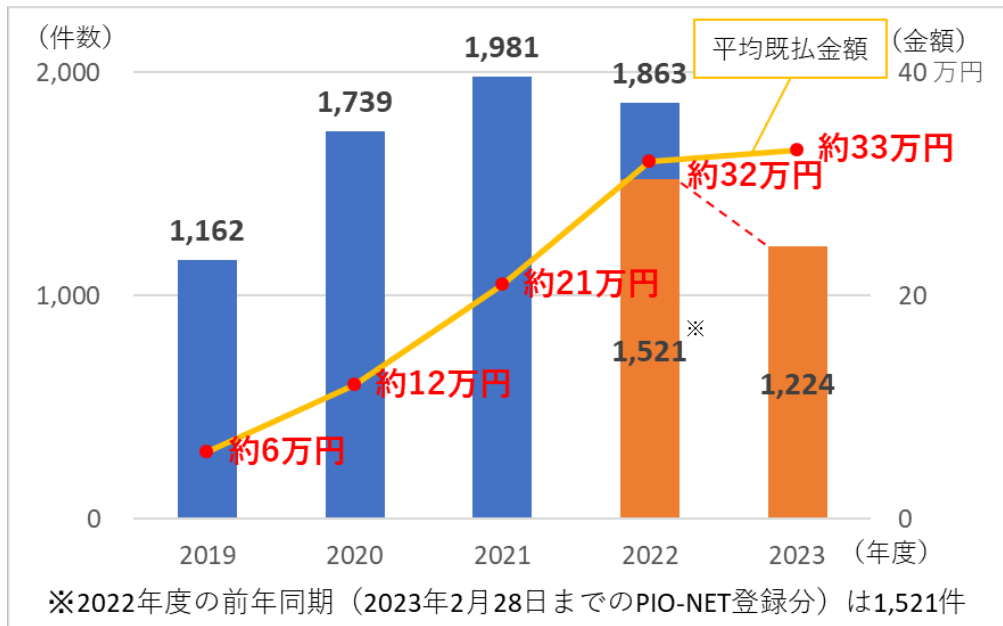


【参考資料 1】PIO-NETにおける相談の傾向（2024年2月29日までの登録分）

（1）既払いの相談件数と平均既払金額の推移（図3）

相談を受け付けた時点で既払いの相談件数は減少傾向ですが、一件当たりの平均既払金額は2022年度が約32万円、2023年度（2024年2月29日まで）が約33万円と増加しています。また、既払金額の総額は2022年度が約5億9,000万円となり、ここ10年間で最高金額となりました。

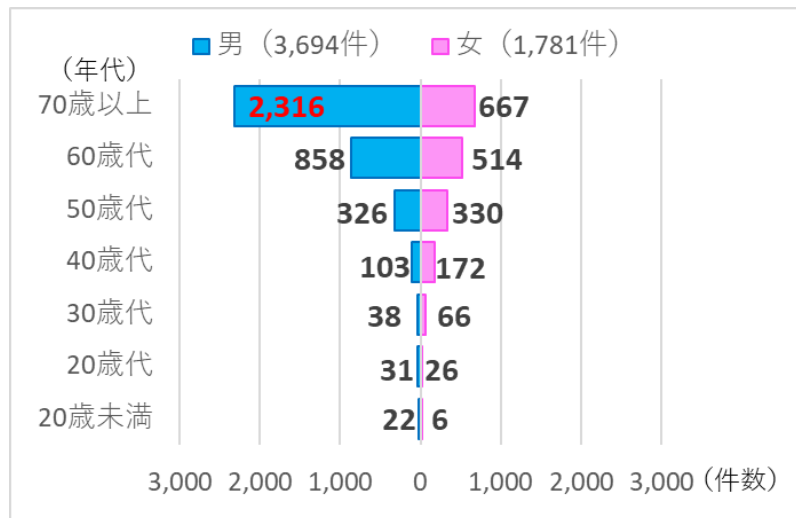
図3 既払いの相談件数と平均既払金額の推移⁴



（2）契約当事者の属性別相談件数（図4）

契約当事者を男女別にみると、男性が3,694件（約67.5%）、女性が1,781件（約32.5%）で男性が約7割を占めています。男性は特に70歳以上の割合が高い状況です。

図4 契約当事者の属性別相談件数（2023年度）（n=5,475）（無回答除く）



⁴ 「既支払額」が1円以上のものを集計対象とした。なお、クレジットカードによる支払いで、相談を受け付けた時点では引き落とされていない場合は、既払いの相談件数には含まない。

【参考資料2】警告画面や警告音の表示の消し方（出典：独立行政法人情報処理推進機構（IPA））

資料「サポート詐欺で表示される偽のセキュリティ警告画面の閉じ方」（Ver. 1.00）

（最終更新日：2023年11月15日）の3～5ページを以下抜粋。

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/doesum0000005cag-att/20231115173500.pdf>

2. 警告画面を閉じる方法

【2.1】を試して上手くいかない場合は
【2.2】を試してください

2.1 エスケープキーによる方法

1. 【Esc】キーを3秒程度押します。



図2 【Esc】キーの位置の例

2. 【Esc】キーを長押した後、画面右上に表示されたXを押します。

これにより警告画面を閉じることができます。

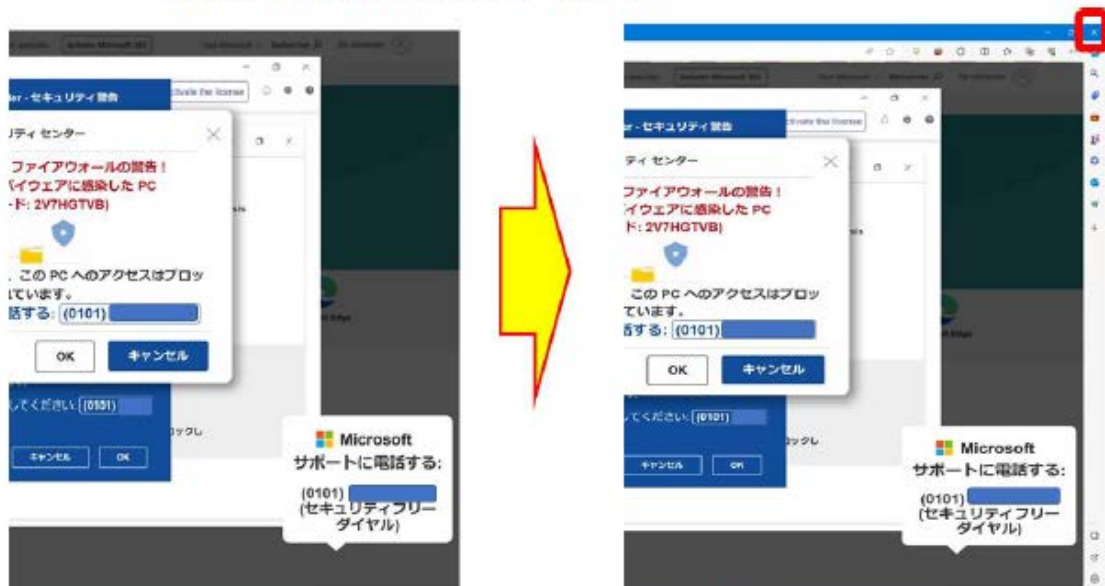


図3 画面右上に表示されるXの位置の例

※ 「ページを移動しますか」と出る場合は、「移動」を選択してクリックします。

2.2 強制再起動による方法

遠隔操作中には推奨

1. 【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを押します。

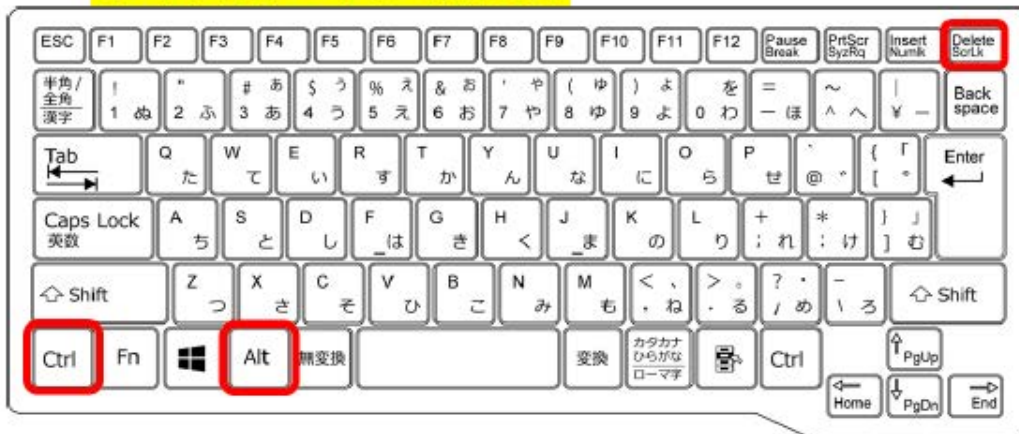


図4 【Ctrl】キー、【Alt】キー、【Delete】キーの位置の例

2. 画面右下の『電源ボタンアイコン』をクリックして、『再起動』を選択してください。

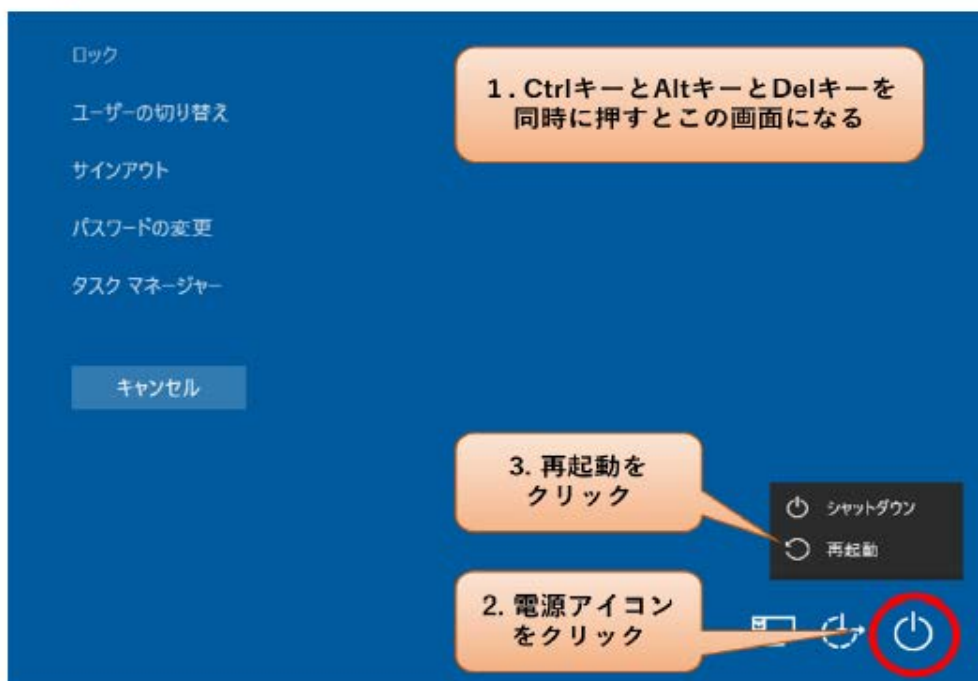


図5 『電源ボタンアイコン』の位置の例

※再起動すると保存していないデータは失われる場合があります。

3. ブラウザ再起動時の注意事項

ブラウザを再起動するとページの復元を促すメッセージが表示されることがあります。その場合は、「復元」をクリックしないで右上の「X」をクリックしてください。「復元」をクリックしてしまうと、ブラウザ終了時にアクセスしていたページを再読み込みするため、再度、同じ警告画面が表示されてしまいます。

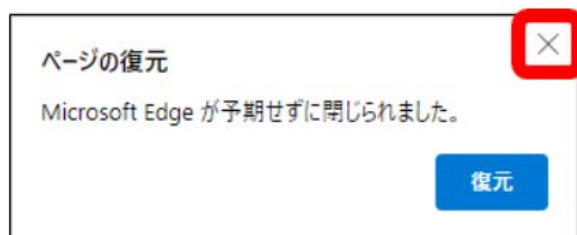


図 6 「ページの復元」の表示例

以上で操作は終了です。

【参考資料3】遠隔操作ソフトをアンインストールする方法

(出典：独立行政法人情報処理推進機構 (IPA))

資料「意図せずにインストールしてしまったプログラムをアンインストールする方法」

(Rev. 2.01) (最終更新日：2021年4月15日) の2～4ページを以下抜粋。

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/ps6vr70000012unw-att/000090643.pdf>

※遠隔操作を遮断する方法：無線 LAN 機能をオフする、ネットワークケーブルを抜く、またはルーターの電源を落とす等によりネットワークを切断する⁵

1.プログラムのアンインストール手順(Windows8.1,10 共通)

1.1. プログラムのアンインストール画面の表示

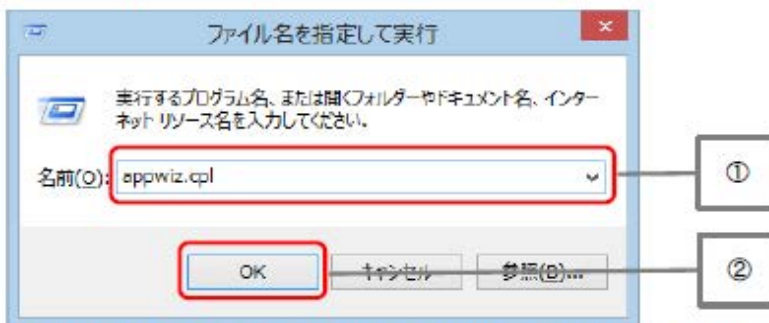
1.1.1. キーボードの Windows ロゴキー( または ) と「R」キーを同時に押します。

キーボード上のキーの場所の例



1.1.2. 「ファイル名を指定して実行」画面が表示されますので、下記の文字を入力して(①)、「OK」ボタンをクリック(②)します。

appwiz.cpl (全て小文字で入力)



ご参考) 上記以外の手順でプログラムのアンインストール画面を表示する方法

◇ Windows8.1

画面左下のスタートボタンを右クリック → 「プログラムと機能」をクリック

◇ Windows10

画面左下のスタートボタンをクリック → 「Windows システムツール」をクリック
→ 「コントロールパネル」をクリック → 「プログラムと機能」をクリック

⁵ 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 「遠隔操作ソフト (アプリ) を悪用される手口に気をつけて！」 (2023年4月11日公表) <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2023/mgdavori20230411.html>

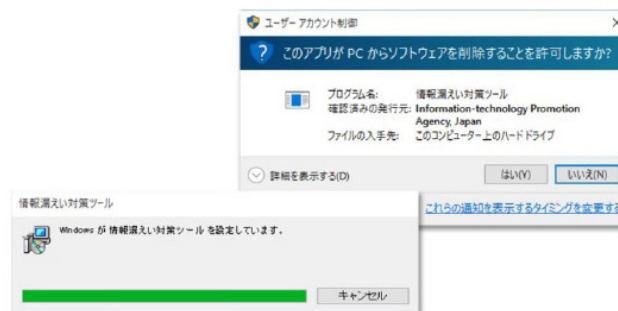
1.2. プログラムのアンインストール

- 1.2.1. プログラムのアンインストールまたは変更の画面から、アンインストールするプログラムを選択し、右クリックします。表示されたメニューから、「アンインストール」を選択します。



- 1.2.2. アンインストールの途中で表示される画面は、対象となるプログラムによって様々です。表示された指示に従って操作を進めてください。なお、正常にアンインストールが完了すると、一覧に表示されなくなります。

※プログラムによってはアンインストールの完了に、パソコンの再起動が必要となる場合があります。



また、遠隔操作ソフトをアンインストールしてもパソコンに何らかの悪影響が残っている可能性があります。より安全な対処として「システムの復元」を行い、不審なソフトをインストールする前の状態にパソコンを戻すことが推奨されています。以下の URL を参照してください。

(出典：独立行政法人情報処理推進機構 (IPA))

資料：「システムの復元」の 実施手順書 (Rev. 2.02) (最終更新日：2021 年 4 月 1 日)

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/ps6vr70000012u8x-att/000090642.pdf>

【参考資料4】注意喚起情報

1. 国民生活センター

- ・そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！！－電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！－(2022年2月24日公表)

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220224_2.html

- ・見守り新鮮情報第388号「偽警告表示 プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意(2021年3月9日公表)」

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen388.html

2. 消費者庁

- ・偽の警告表示に「Microsoft」のロゴを用いて信用させ、ウイルス駆除等を行うなどと称して多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起(2023年9月28日公表)

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/034736/>

3. 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)

- ・偽セキュリティ警告(サポート詐欺)対策特集ページ

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

4. 日本サイバー犯罪対策センター (JC3)

- ・JC3 コラム - インターネットバンキング等の利用環境を再点検(2022年12月28日公表)

<https://www.jc3.or.jp/threats/topics/article-477.html>

- ・国民生活センターによるサポート詐欺の注意喚起に情報提供(2022年2月25日公表)

<https://www.jc3.or.jp/threats/topics/article-441.html>

5. 日本マイクロソフト株式会社

- ・マイクロソフトのサポートを装った詐欺にご注意ください(2021年1月29日公表)

<https://news.microsoft.com/ja-jp/2021/01/29/210129-information/>