令和６年７月

【その警告は偽物！「サポート詐欺」に注意】

【 相　談 】

パソコンの使用中、突然、大きな警告音とともに「ハッカー侵入」のメッセージがパソコンの画面に現れた。表示されたサポートセンターの番号に電話をかけると、電話に出た相手からＩＤなどの入力や操作方法を指示された。パソコンが正常な状態に戻った後に、費用としてコンビニエンスストアでプリペイドカードを買うよう指示されたが、できないと言うと、大手通販サイトからギフトカードを購入するよう言われ、４万円分のカードの番号を伝えた。

【アドバイス】

　これは、偽の警告で不安をあおり、不要なサポートで金銭を支払わせる「サポート詐欺」と思われます。島根県内でも被害が続いており、警察も注意を呼びかけています。

　コンビニエンスストアでプリペイドカードを購入するよう指示されたら、詐欺を疑い、購入することはやめましょう。サイトからギフトカードを購入する場合も同様です。この相談のケースでは、カードの購入先サイトに状況を伝え、購入取り消しを申し出ましたが、番号を伝えた相手にすでに使用されてしまった金額の部分は補償できないとの回答でした。

　偽のサポート電話の指示通りに操作を進め、パソコンが遠隔操作に接続された状態となり、その間に入力した個人情報を悪用される事例もみられます。個人情報を相手に伝えてしまった場合は、ＩＤやパスワード、クレジットカード番号の変更などの対策が必要です。

　このように、サポート詐欺での被害を完全に回復することは困難なケースが多く、情報の不正利用の恐れも残ってしまいます。

　トラブルに遭わないためには、パソコンに警告画面が現れても、表示された電話番号に電話しないことがなにより肝心です。不安な時は、警察や消費生活センター等に相談しましょう。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**