



注目情報

相談事例

相談・紛争解決
／情報受付研修・相談員資格
／研修施設

ライブラリ

当センターについて

現在の位置：[トップページ](#) > [注目情報](#) > [発表情報](#) > 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]

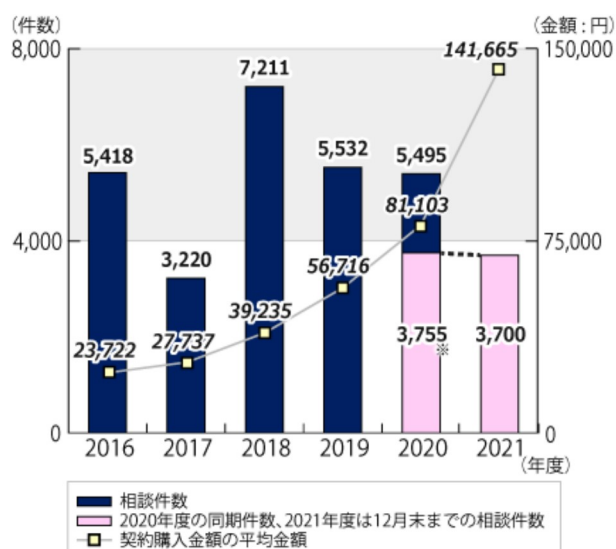
そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！！－電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！－

*詳細な内容につきましては、本ページの最後にある「報告書本文[PDF形式]」をご覧ください。

全国の消費生活センター等には、いわゆる「サポート詐欺」（パソコンやスマートフォ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」等の偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口）に関する相談が多く寄せられています。最近の相談の状況を見ると、年間5,000件以上の相談が寄せられ、契約購入金額の平均金額は年々高齢化しています（図1）。また、最近はプリペイド型電子マネーによる支払いが急増していたり（図2）、高齢者の被害が目立つ傾向がみられます。

国民生活センターでは2018年11月に注意喚起を行いました。最近の相談の状況を踏まえ、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）および独立行政法人情報処理推進機構（IPA）と連携し、再度消費者へ注意喚起を行います。

図1. PIO-NET（注）にみる「サポート詐欺」に関する相談と契約購入金額の平均金額の年度別推移



※2020年度同期件数（2020年12月31日までのPIO-NET登録分）は3,755件

年度別相談件数：2016年度は5,418件、2017年度は3,220件、2018年度は7,211件、2019年度は5,532件、2020年度は5,495件、2021年度は12月31日までで3,700件です。

契約購入金額の平均金額：2016年度は23,722円、2017年度は27,737円、2018年度は39,235円、2019年度は56,716円、2020年度は81,103円、2021年度は12月31日までで平均金額は141,665円です。

図2. 相手から指示される支払方法の年度別推移

注目情報

> 発表情報

> テーマ別特集

> 商品テスト

> リーフレット「くらしの危険」

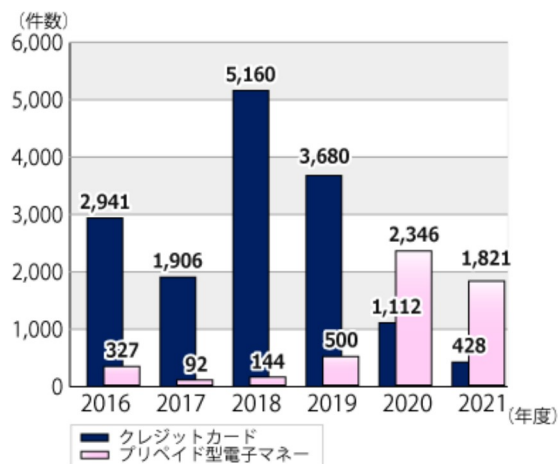
見守り情報（高齢者・障がい者・子ども・若者のトラブル防止）



相談したい
(消費生活センター等一覧)



テーマ別特集
(ネットトラブル、高齢者被害...)



クレジットカードの件数：2016年度は2,941件、2017年度は1,906件、2018年度は5,160件、2019年度は3,680件、2020年度は1,112件、2021年度は12月31日までで428件です。

プリペイド型電子マネーの件数：2016年度は327件、2017年度は92件、2018年度は144件、2019年度は500件、2020年度は2,346件、2021年度は12月31日までで1,821件です。

(注) 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、2021年12月31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。

相談事例

【事例1】

警告画面や警告音がきっかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された

【事例2】

次々に料金の支払いを要求されて、プリペイド型電子マネーで支払ってしまった

【事例3】

コンビニの店員に詐欺と気付かされ被害に遭わなかった

相談事例からみる特徴と問題点

- 突然警告画面や警告音が出て、消費者を不安にさせて連絡を求めている
- 警告画面上の連絡先に電話すると、不安をあおられ有償サポート等の契約を迫られる
- プリペイド型電子マネーで支払わせるケースが急増中／次々と支払いを迫ってくる
- 60歳以上の消費者が契約当事者となる相談が増加中
- 電話の相手とのコミュニケーションが難しい場合がある

消費者へのアドバイス

- 「警告画面や警告音は偽物ではないか？」とまずは疑ってみましょう。警告画面に掲載されている連絡先に電話しないようにしましょう
- 警告画面や警告音が出ても慌てず、自分でパソコン等の状態を確認しましょう
- 自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう
- 支払い方法がプリペイド型電子マネーの場合は相手より早くチャージしたり、発行業者に連絡したりしましょう。支払方法がクレジットカードの場合はクレジットカード会社に相談しましょう
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

消費者ホットライン：「188（いやや！）」番

最寄りの市区町村や都道府県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。

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。相談の際の注意事項や関連情報などはホームページに掲載されています。

▶ 情報セキュリティ安心相談窓口

- [情報セキュリティ安心相談窓口（IPA：独立行政法人情報処理推進機構）](#)

電話番号

03-5978-7509

相談受付時間

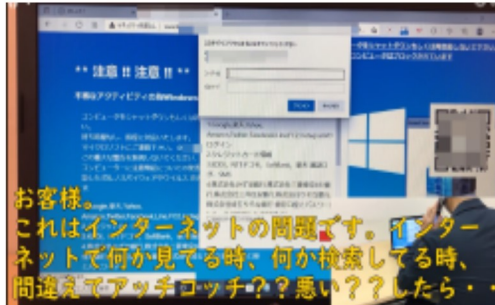
10:00～12:00、13:30～17:00（土曜日・祝日・年末年始は除く）

メールアドレス

anshin@ipa.go.jp

参考動画

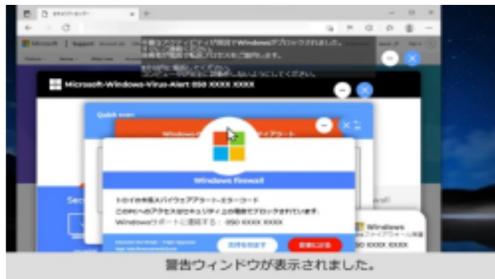
動画1



[テクニカルサポート詐欺サイトに騙されてみた（JC3の公式YouTubeチャンネル）](#)

※大きな音量の警告音が出ますのでご注意ください。

動画2



[テクニカルサポート詐欺サイトに遭遇した際の対処方法（警告画面の消し方）（JC3の公式YouTubeチャンネル）](#)

※大きな音量の警告音が出ますのでご注意ください。

啓発資料

その警告画面・警告音は偽物です!!
電話をかけないで！料金を支払わないで！

【事例】警告音や警告画面がきっかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された
パソコンでインターネットを利用していたところ、突然、警告音が鳴り、パソコン画面に、ウイルスに感染しているで電話するようとの警告画面が表示された。表示されていたサポート窓口へ電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しているので除去します。コンビニに行って3万5000円分のプリペイド型電子マネーを買って、番号を伝えてください。」と書かれた。指示に従って、コンビニに行って、プリペイド型電子マネーを購入し、電話の相手に番号を伝えたが、「番号が間違っている。もう一度3万5000円分購入してくるよう」と言われ、不審に思っで電話を切った。（70歳代 男性）

実在するパソコンのOS会社やセキュリティソフト会社などが表示されていても偽物です!!

警告画面や警告音は端末の状態を正確に伝えているとは限りません!!
うのみにしない!

警告画面に表示されているサポート窓口には電話をしない!!

電話してしまい、相手から不安をおられても料金を支払わない!
電子マネーやクレジットカードの番号を伝えない!!

【参考動画】
テクニカルサポート詐欺サイトに騙されてみた（JC3の公式YouTubeチャンネル）

啓発資料 偽警告画面の例は、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）から提供されたものです。
啓発資料 国民生活センター
（2022年2月24日発表）



- その警告画面・警告音は偽物です！！[PDF形式](531KB)

本件連絡先 相談情報部

ご相談は、お住まいの自治体の消費生活センター等にお問い合わせください。

[報告書本文] 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！－[PDF形式](857KB)

※[PDF形式]で作成した文書を開くにはAdobe Readerが必要となります。[PDF形式の閲覧方法について](#)

[発表情報ページへ](#)

[所在案内](#) | [調達情報](#) | [個人情報保護](#) | [情報公開](#) | [リンク集](#) | [ご意見・ご感想](#)



独立行政法人国民生活センター（法人番号4021005002918）
Copyright © National Consumer Affairs Center of Japan All Rights Reserved