



# サイバーニュース

R 3 年 第 3 号  
奈良県警察本部  
サイバー犯罪対策課

## 突然画面に警告が！「サポート詐欺」の対処法

焦って  
電話しては  
いけません！



ウイルスに感染しています  
至急お電話ください。  
☎ 〇〇-〇〇〇〇



「サポート詐欺」  
偽の警告画面に表示  
した電話番号に電話  
をかけさせ、遠隔操作  
で修理を装い、お金を  
騙し取る手口

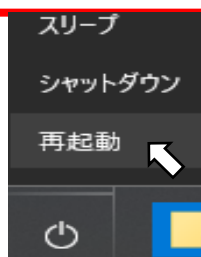
こんな時は...



まずは **落ち着いて** 再起動するか、ブラウザを閉じましょう

### 対処の仕方①

パソコンを再起動させる  
スタートボタン → 電源  
→再起動



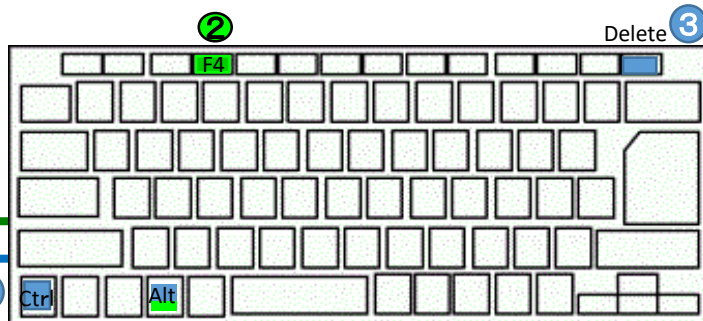
※①～③のいずれかを行った後  
ブラウザを起動した時に  
「セッションの復元」  
と出てきた時は  
クリックしないでください。  
復元すると、また警告  
画面が出てしまいます。

### 対処の仕方②

ブラウザを消す

① Alt + ② F4

を、同時に押し、ブラウザを閉じる

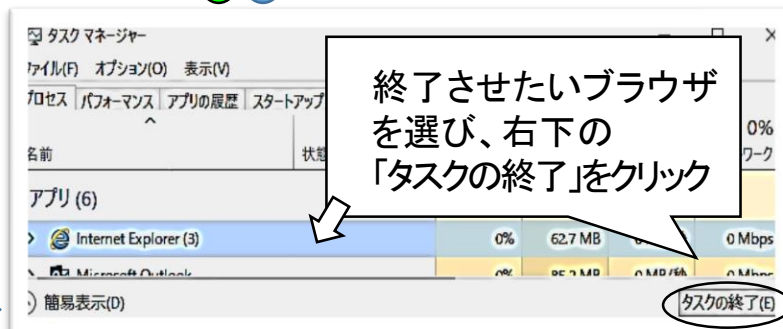


### 対処の仕方③

ブラウザを消す

① Ctrl + ② Alt + ③ Delete

を、同時に押し、  
「タスクマネージャー」を開く



終了させたいブラウザ  
を選び、右下の  
「タスクの終了」をクリック

タスクの終了(E)

被害に遭わないための対処法を知っていれば、「偽の警告画面」が出てきた時も、焦らず対応できます。「知る」ことが被害防止の第一歩です！

# 電話し、修理費用、サポート料金として 電子マネーカードを購入するよう言われた場合

買わないで  
ください！



遠隔でウイルスの除去  
をします。  
お支払いは、コンビニで  
〇〇カードを〇万円分  
購入してください。



電子マネーカードに記載された番号を入手しようと

- ・電話で番号を伝えさせる
- ・カードをパソコンに接続するスキャナーに置かせる  
等をさせようとしてきます。

番号が入手されると、購入した電子マネーが不正に利用  
されてしまいます。



## 遠隔操作ソフトをインストールしてしまった場合

- ・インターネットを切断しましょう

これ以上パソコンのデータを見られたり、操作されないようにします。

ネット切断



## パソコン内にデータを記録していた場合

パソコン内のメモ帳や写真などに、クレジットカード番号、セキュリティ  
コードや各種サービスのID、パスワード等重要情報を記録していた  
場合、それらを見られた可能性があります。

カードの  
停止を...

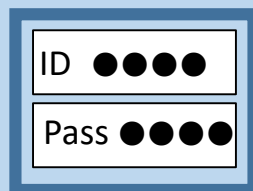


- ・カード会社に連絡しましょう

身に覚えのない利用がないか確認し、カードの利用停止  
も検討しましょう。

- ・各種サービスのパスワードを変更しましょう

不正にログインされる可能性がありますので、念のためパスワードを変更しましょう。



変更  
完了

- ・遠隔操作ソフトを削除しましょう

遠隔操作ソフトをアンインストール、または「システムの復元」を行い、  
インストール前の状態に戻しましょう。できない場合はパソコンの初期化  
を推奨します。これらのやり方が分からない場合はパソコンを購入した  
販売店や製造会社に問い合わせてください。



警告表示が出ても、まずは落ち着きましょう。  
表示された番号には、電話してはいけません。  
焦らず対処すれば、被害は防げます。

