

## “サポート詐欺”にご注意ください！

- ✓ サポート詐欺被害による情報漏えい疑義事案が発生しています！
- ✓ 万が一詐欺サイトが表示された場合の対応方法を理解し、冷静に対処をお願いします！

### 1. サポート詐欺とは？

インターネット閲覧中ウイルス感染したかのような警告表示や、大音量の警告音を出して不安を煽り、画面に表示されたサポート窓口で電話をかけさせ、遠隔操作ソフトをインストールさせたり、サポートの名目で金銭を騙し取ろうとするものです。遠隔操作等される中で、情報漏えい被害が発生するおそれがあります。当社代理店においても、実際に金銭を詐取されるなど、被害が複数件報告されています。このような画面はすべて偽の警告で、実際には画面に表示されたウイルスに感染していることはありません。



出典：「セキュリティレポート」（デジタルアーツ株式会社）  
[https://www.daj.jp/security\\_reports/34/](https://www.daj.jp/security_reports/34/)

### 2. 現在のサポート詐欺の手口

サポート詐欺は、閲覧したWebサイトの広告、閲覧したWebサイトの改ざん、メールに記載されたURL等で誘導されます。広告配信サービスの審査をすりぬける仕掛けにより、一般的な国内サイト・大手広告配信サービスによって誘導されていることも確認されています。したがって、インターネットを利用するすべての人が遭遇する可能性があります。

#### ■「偽セキュリティ警告（サポート詐欺）画面の閉じ方体験サイト」

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

偽のセキュリティ警告画面を疑似的に表示して、画面を閉じる操作を練習できます。画面の閉じ方を体験していただき、被害の未然防止につなげてください。

### 3. サポート詐欺の被害にあわないために・もしも警告画面が表示されたら

まずは、顧客情報が保存されているPCで、業務に不要なWebサイトの閲覧は控えるなど、リスクを低減する心がけが大切です。

**万が一警告画面に遭遇しても、冷静に対処することで被害を防げます！**

**代理店内で以下のルールの徹底をお願いします。**

- ✓ 大きな警告音が出ても焦らずに、画面に表示された電話番号には絶対に電話をしない！
- ✓ 万が一電話をかけてしまった場合でも、相手の指示に従って操作をしない！ ID・パスワード等を絶対に伝えない！（遠隔操作や、ID・パスワード等の重要な情報の伝達が無ければ、情報漏えいのおそれはありません）
- ✓ 警告画面が消えない場合でも、一人で判断せずに、落ち着いて管理者等へ相談してください！

※ブラウザの終了方法についてはIPAのWebサイトを参照ください

#### 【代理店様へのおねがい】

万が一サイバー攻撃（おそれを含む）※を受けた場合、被害の拡大防止・お客さまの情報を守るため、**速やかに**当社担当者へご連絡をお願いいたします！

※ランサムウェア等のウイルス感染、不正アクセスによる被害のほか、サポート詐欺、フィッシングサイトによるID・パスワード等の詐取被害等も含まれます。サイバー攻撃による個人情報漏えい（おそれを含む）は、当局報告の対象になります。

【参考文献】 IPA：偽のセキュリティ警告に表示された番号に電話をかけない <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/mgdayori20211116.html>  
 デジタルアーツ株式会社：セキュリティレポート [https://www.daj.jp/security\\_reports/34/](https://www.daj.jp/security_reports/34/)

eラーニングの動画も  
ぜひ視聴ください！

