

インターネットを利用したサポート詐欺にご注意ください

インターネットを利用した「サポート詐欺」の被害が全国的に多発しています。お客さまにおかれましては、不正送金被害に遭わないために、金融犯罪の手法・手口を知っていただき、ご注意ください。よろしくお願い申し上げます。

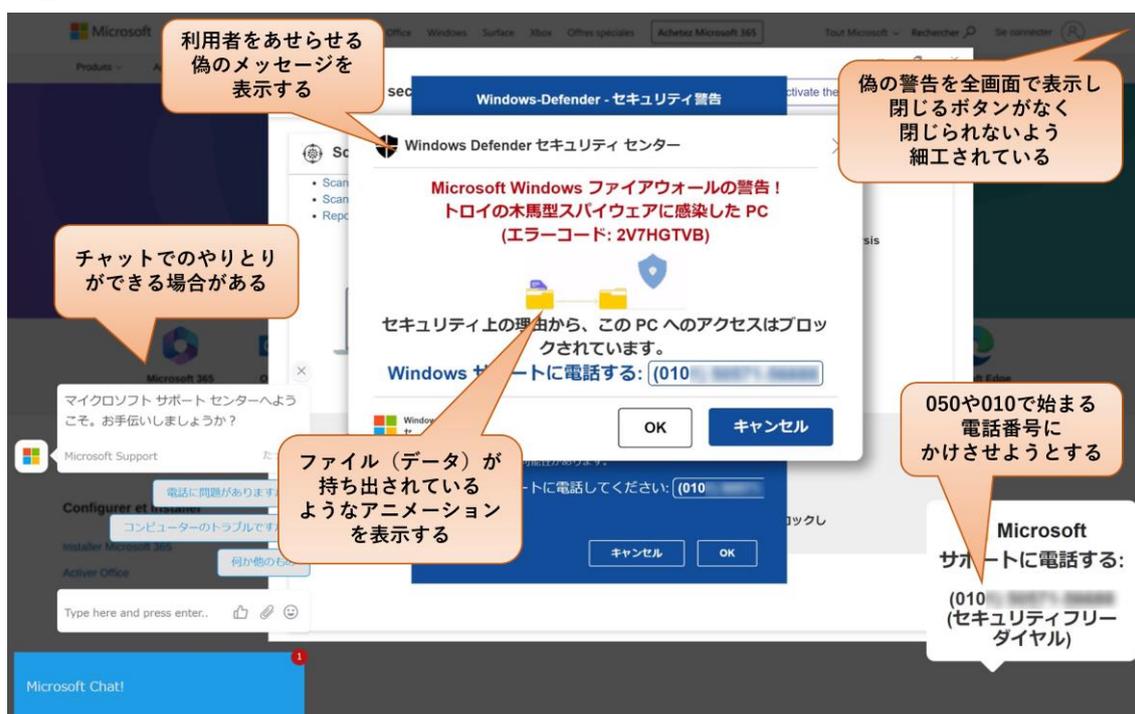
<サポート詐欺とは>

1. インターネット利用中に、突然ウイルスに感染しているかのような偽の警告画面が表示され、警告音やアナウンスを流し、画面に記載されたサポート窓口で電話をかけさせる。
2. 偽のサポート窓口担当者は、「ウイルス除去をするため」等と称し、お客さまのパソコンに遠隔操作ソフトをインストールするよう誘導したり、有料のサポート契約を勧めたりする。
3. お客さまから金銭を騙し取る。

(金銭詐取の事例)

- ・ウイルスを除去したかのように見せかけ、サポートの名目で金銭を振り込ませたり、コンビニで電子マネーを購入させ金銭を詐取する。
- ・お客さまご自身にインターネットバンキングを利用させ、相手の遠隔操作により、高額な振込が実行される。

※警告画面例



出典：独立行政法人情報処理推進機構 偽セキュリティ警告（サポート詐欺）対策特集ページ

<被害に遭わないための対策>

• **画面に記載された電話番号等へ連絡をしない**

警告画面が表示された場合、「パソコン画面が閉じられない」、「警告音が鳴る」、「警告メッセージの音声流れる」等、お客さまの不安を煽り、画面に記載された電話番号等に連絡させようとするますが、慌てず、画面に記載された電話番号等へ絶対に連絡をしないでください。

• **アプリ・ソフトウェアのダウンロード・インストールはしない**

警告画面や偽のサポート窓口担当者に指示された遠隔操作ソフトやセキュリティソフト等のダウンロード・インストールはしないでください。

• **インターネットバンキングの重要な情報は第三者に伝えない**

インターネットバンキングのログイン ID、パスワード、トークンやアプリに表示された認証番号（ワンタイムパスワード）等の重要な情報は第三者に伝えないでください。

サポート詐欺に限らず、銀行員、銀行協会職員、警察官等が、お客さまの重要な情報をおたずねすることはございません。

不正送金被害に遭われた場合は、お取引店もしくは下記ご相談窓口へご連絡いただくとともに、警察にもご相談ください。

(銀行営業日 9:00~17:00)

詐欺被害相談窓口 0120-6-43289

(営業時間外のご連絡先)

カードセンター(24時間受付) 054-363-6135

<ご参考情報>

■ サポート詐欺に注意!

静岡県警察 警察本部生活安全部

<https://www.pref.shizuoka.jp/police/kurashi/bohan/cyber/2005985.html>

■ パソコンに偽のウイルス感染警告を表示させるサポート詐欺に注意

独立行政法人情報処理推進機構

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2024/mgdayori20241119.html>

■ パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意!

独立行政法人 国民生活センター

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240327_1.pdf