

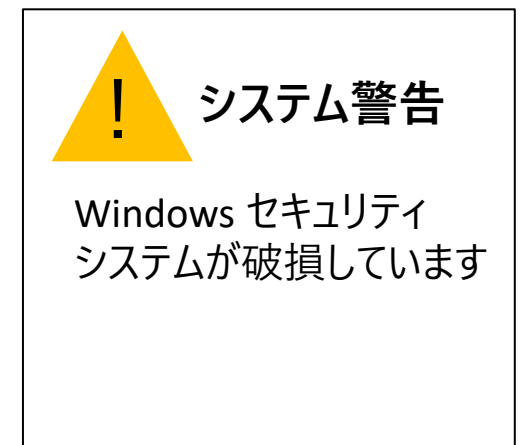
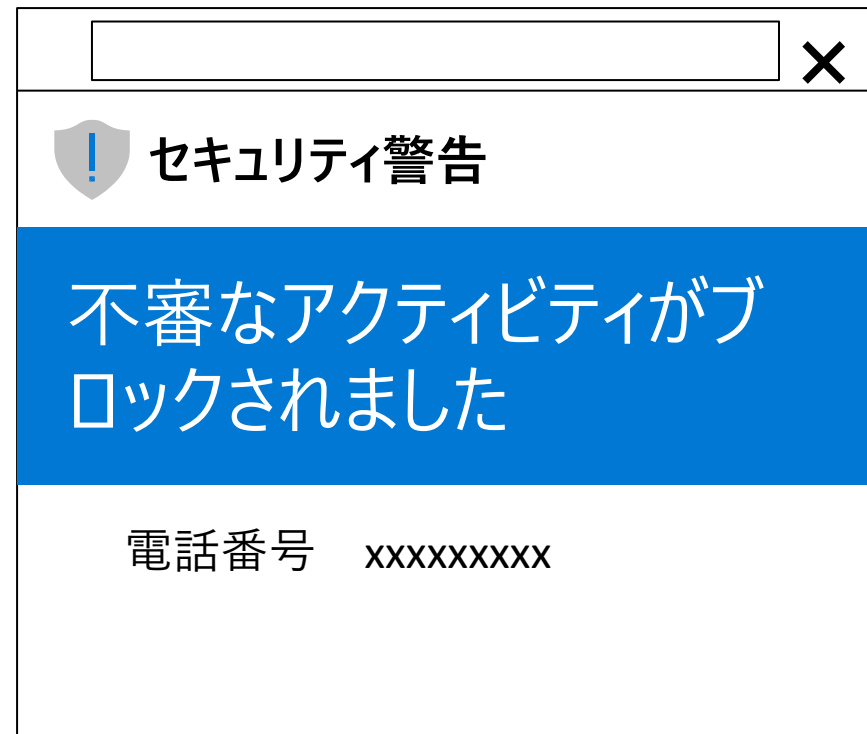
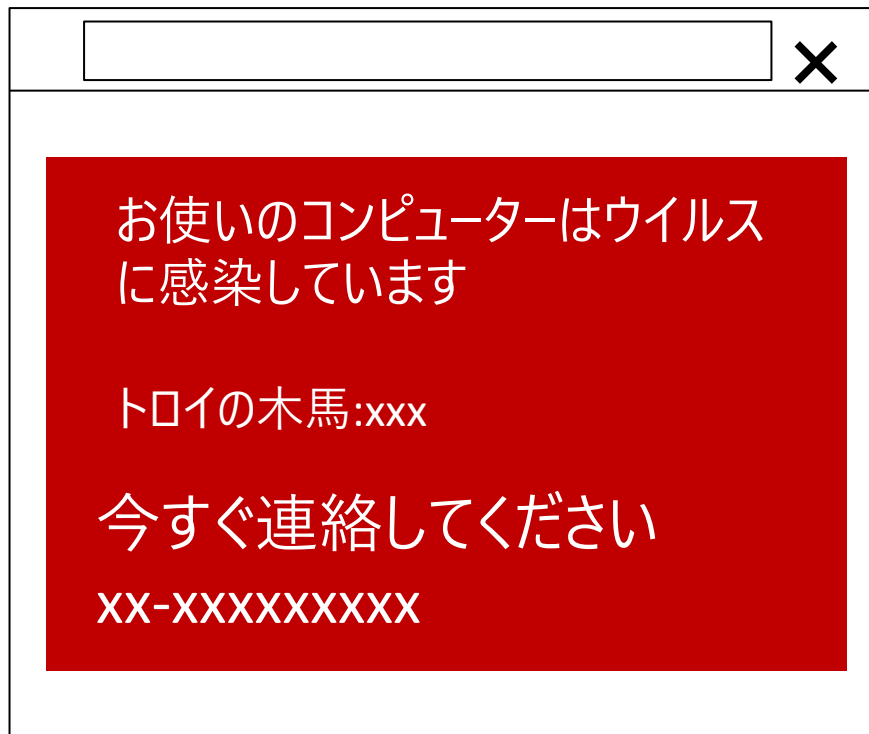
# サポートを装った詐欺にご注意ください

セキュリティレスポンス チーム  
日本マイクロソフト株式会社



# サポートを装った詐欺

パソコンやタブレットを利用している際に、突然、ウイルスに感染したといった警告画面とともに、音声や警告音が鳴り、サポートに連絡するよう求められることがあります。これは、お使いのパソコンやタブレットに問題が発生したように見せかけ、ユーザーをだまそうとする、詐欺の手口です。



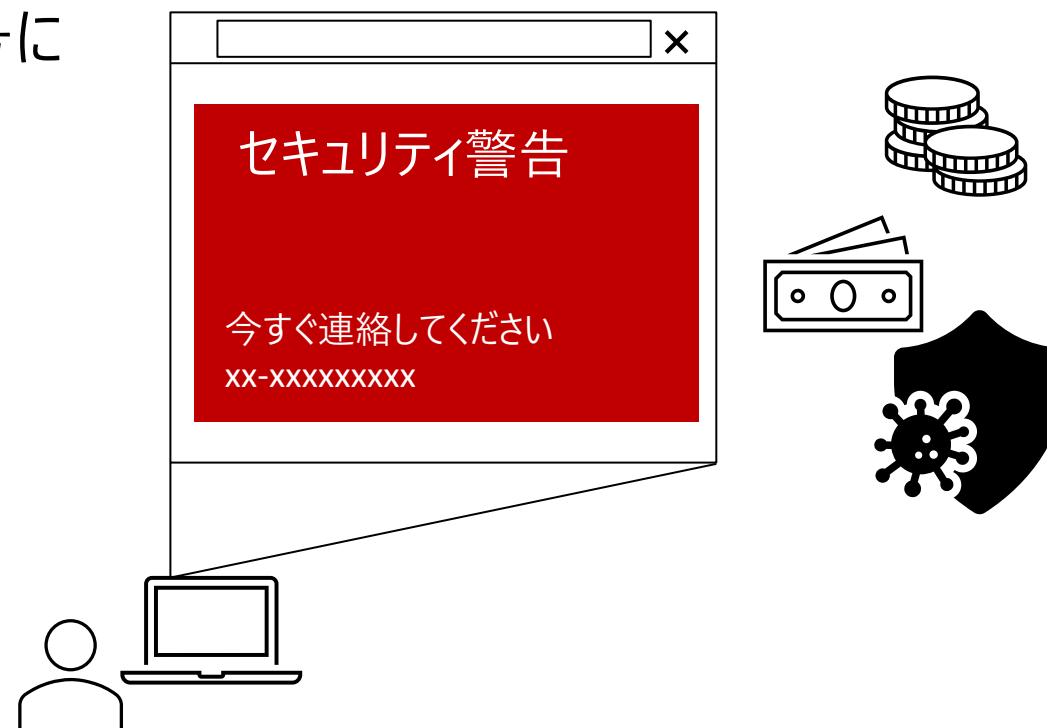
# サポートを装った詐欺

サポート詐欺では、ユーザーがインターネットを閲覧している際に、検索結果などから、偽の警告を表示するウェブサイトに誘導します。

サポート詐欺ウェブサイトに掲載された電話番号に電話をすると

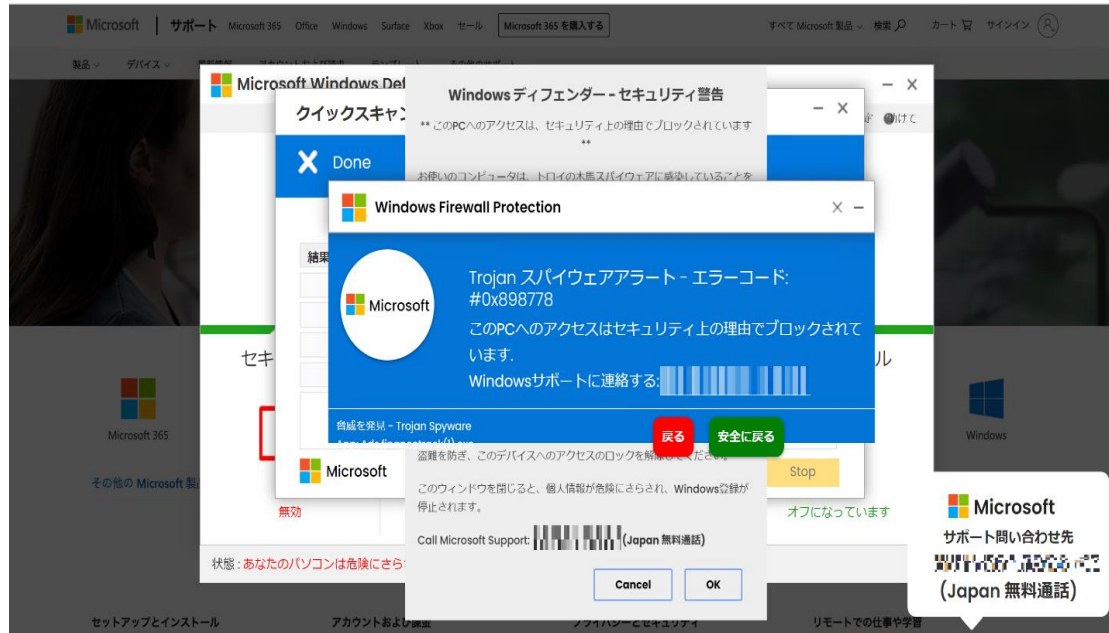
- ・サポート名目で金銭を要求される
- ・遠隔操作で PC を操作される
- ・情報を取得される
- ・マルウェアをインストールされる

などの被害にあう事例が報告されています



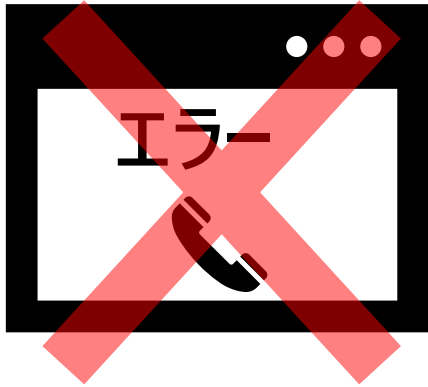
# マイクロソフトを装ったサポート詐欺の事例

これらの表示はマイクロソフトから配信したものではなく、記載されている内容は事実ではありません。



※こちらはあくまで一例です。類似した内容や別の電話番号が表示される場合があります。

# マイクロソフトのサポートを装う詐欺にご注意ください



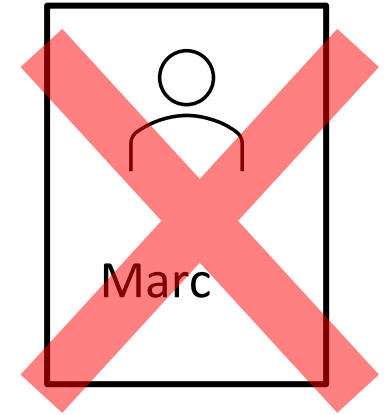
エラー画面や警告に  
電話番号はありません



ギフトカードや  
ビットコインでの  
サポート料金の請求は  
ありません



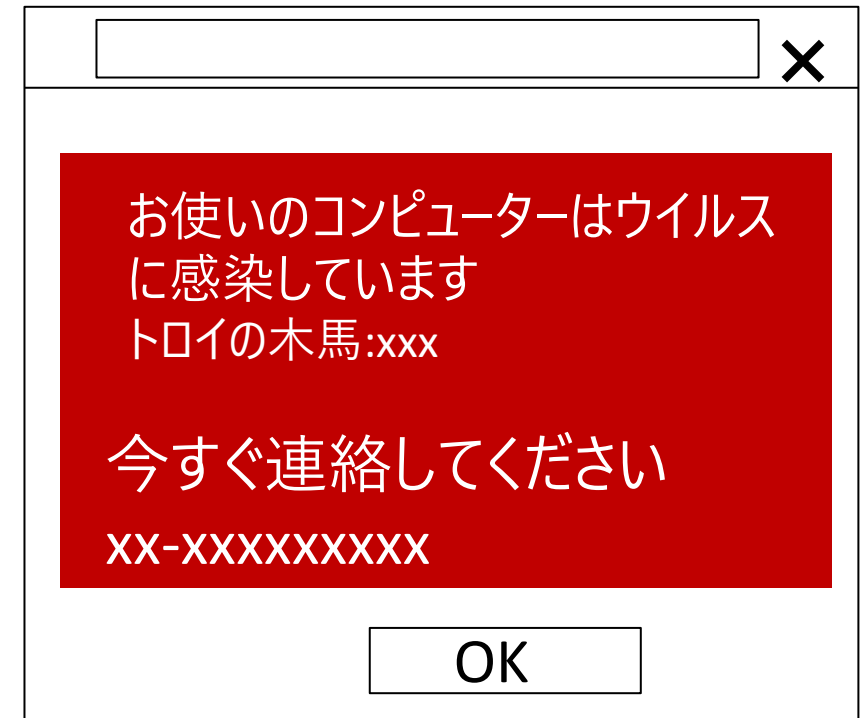
マイクロソフトから  
一方的なサポートの連絡は  
ありません



社員証を提示することは  
ありません

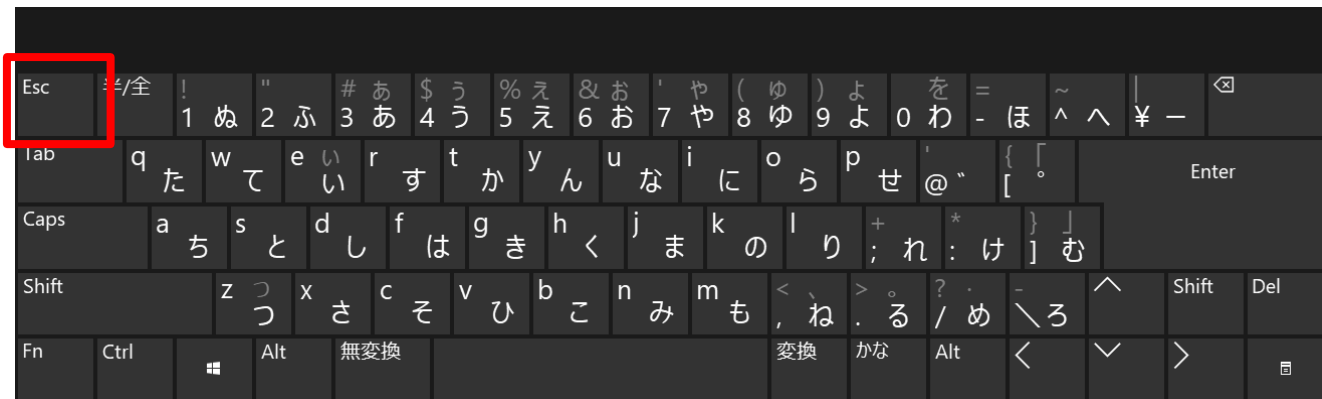
# サポート詐欺の画面の内容や偽のサポートオペレーターの指示に従わないようにしましょう

- 画面に表示された警告を  
クリックしない
- 指定された番号に  
電話しない
- 指定されたソフトウェアを  
インストールしない
- 金銭の  
支払いをしない

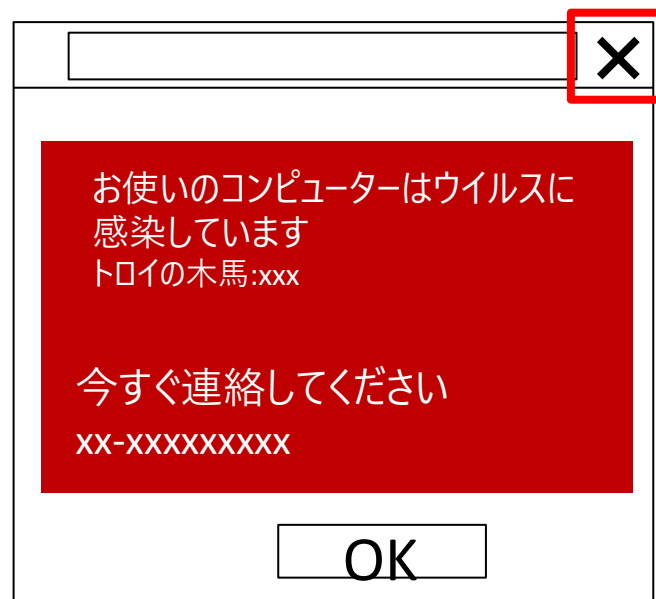


# サポート詐欺が表示されたら、画面を閉じましょう [方法 1]

1. キーボードの[ESC]を長押しする  
(ESCキーを長く押す)

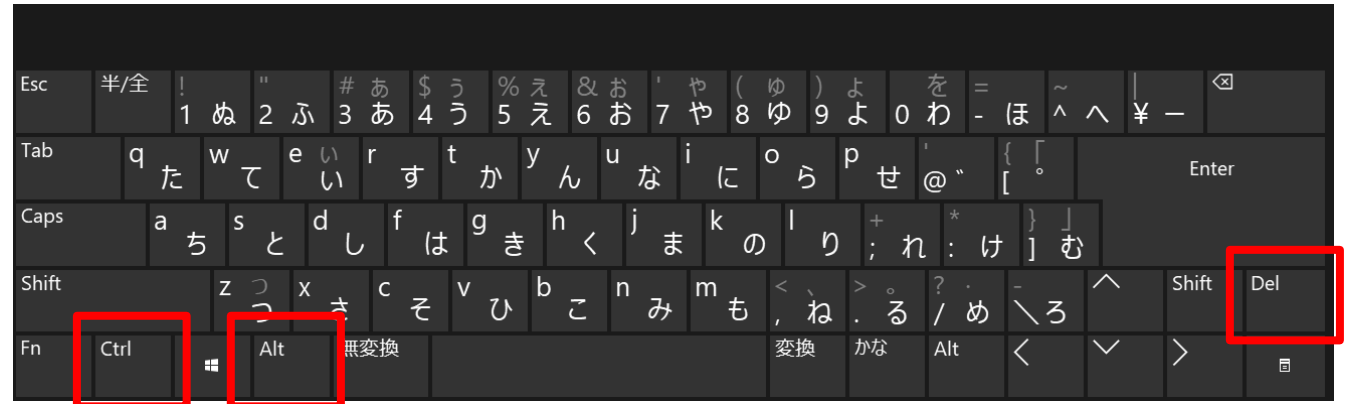


2. ブラウザーの [×] をクリックし、  
画面を閉じる



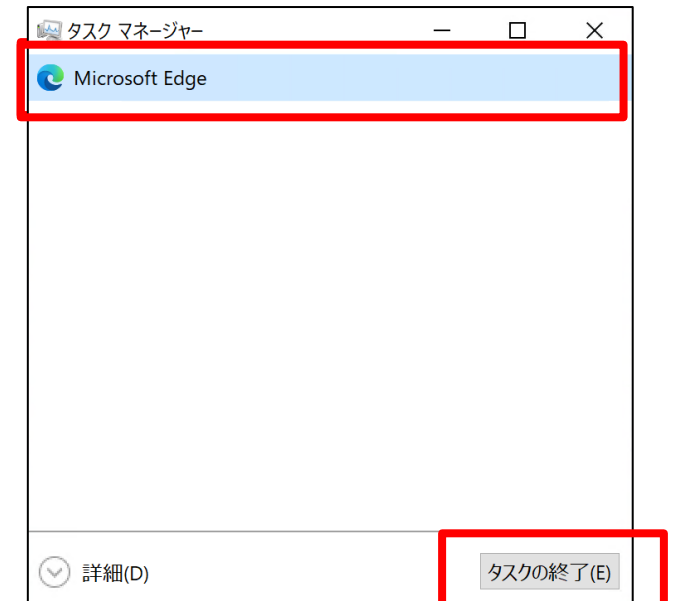
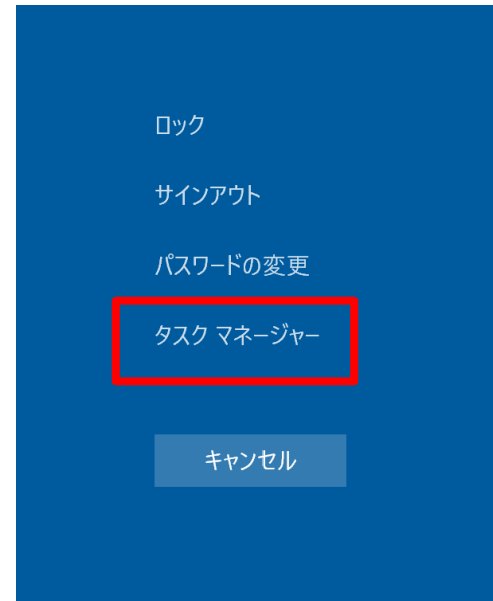
# サポート詐欺が表示されたら、画面を閉じましょう [方法 2]

1. キーボードの[Ctrl] [Alt] [Del]の3つのキーを同時に押す



2. [タスクマネージャー] を起動

3. ブラウザーアプリ (Microsoft Edge や Chrome) を選択し [タスクの終了] をクリック









# ウイルスチェックの実行方法

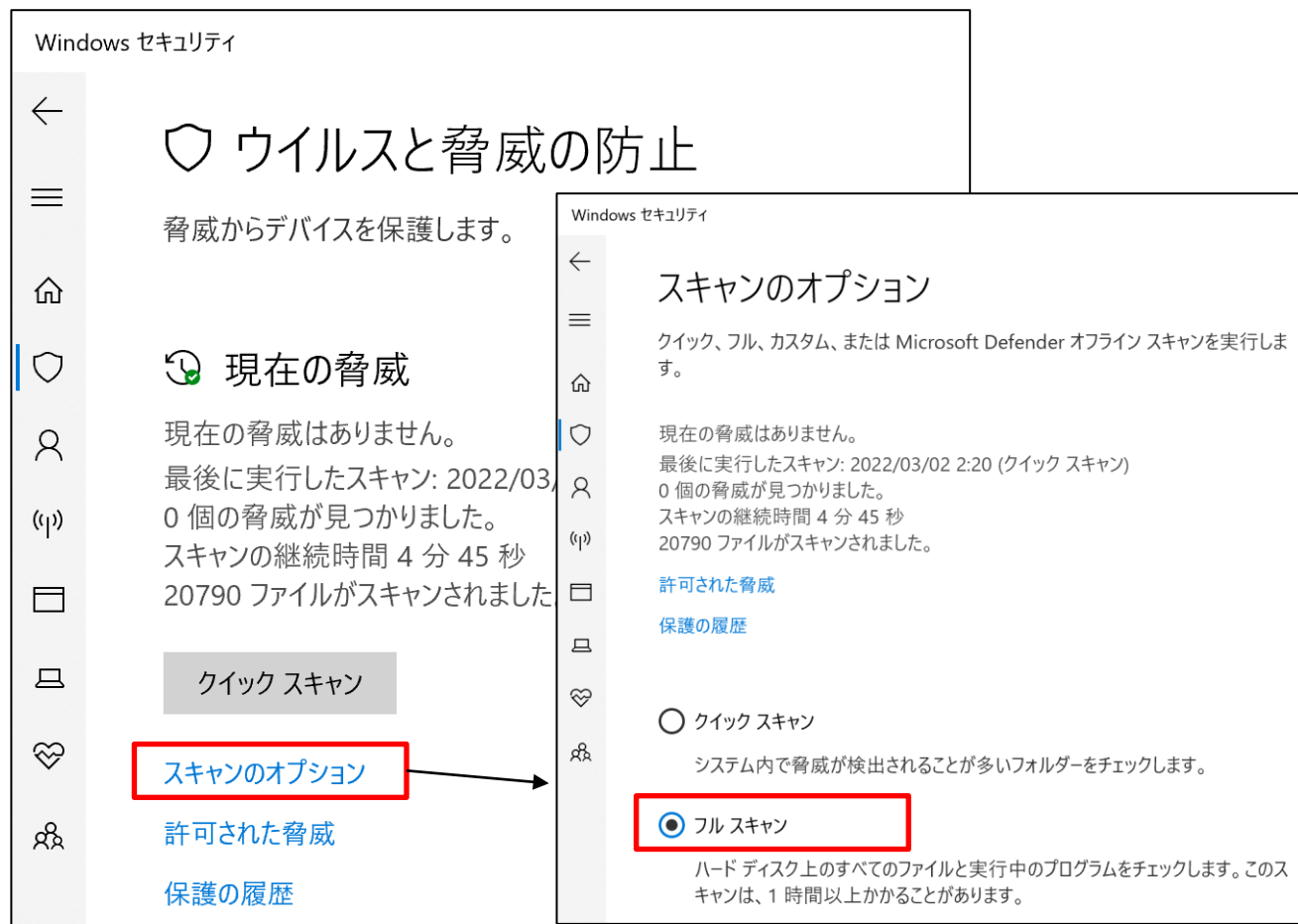
Windows 標準の Microsoft Defender を利用し、フル スキャンを実行してください

## 手順 (Windows 11)

1. スタートボタン  から [設定]  をクリックし、[プライバシーとセキュリティ] をクリックする
2. [Windows セキュリティ] をクリックする
3. [ウイルスと脅威の防止] をクリックする
4. [スキャンオプション] をクリックする
5. [フルスキャン] を選択し[スキャン] をクリックする

## 手順 (Windows 10)

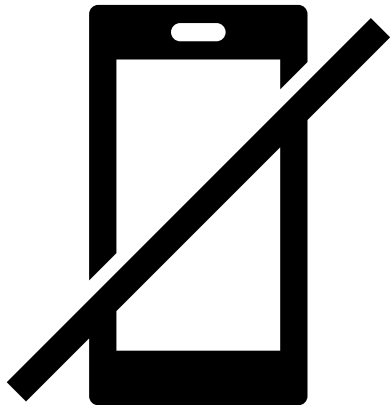
1. スタートボタン  から設定  をクリックし、[Windows の設定]を開く
2. [更新とセキュリティ] をクリックする
3. [Windows セキュリティ] をクリックする
4. [ウイルスと脅威の防止] をクリックする
5. [スキャンオプション] をクリックする
6. [フルスキャン] を選択し[スキャン] をクリックする



# サポート詐欺の被害にあった場合

# サポート詐欺の画面に表示された番号に電話をした場合

電話で指示された内容には決して従わず、金銭も支払わないようにしましょう。  
また、後日、偽のサポートオペレーターが、あなたの電話に繰り返し電話をかけてくる可能性があります。着電しても、応答せず、着信拒否の設定をすることをお勧めします。



- 電話がかかってきても、応答しない
- 着信拒否にする



# 指示されたソフトウェアをインストール・遠隔操作を許可した場合

偽のサポートオペレーターが指示したアプリやソフトウェアをインストールしてしまった場合は、それらをアンインストールしてください。もし、どのアプリかわからない場合は、システムの復元やリセットを実施することで、以前の状態に戻すことをお勧めします。





## • アプリをアンインストールする

### 手順 (Windows 11)

1. スタートボタン  から [設定]  をクリックする
2. [アプリ] をクリックする
3. [アプリと機能] をクリックする
4. インストールしたアプリをクリックし、[アンインストール] をクリックする

### 手順 (Windows 10)

1. スタートボタン  から設定  をクリックし、[Windows の設定]を開く
2. [アプリ] をクリックする
3. [アプリと機能] をクリックする
4. インストールしたアプリをクリックし、[アンインストール] をクリックする

# ブラウザの通知の許可をクリックした場合

サポート詐欺の画面を閉じても、繰り返しサポート詐欺の画面が表示される場合は、下記のような画面で、ブラウザの通知の許可をしている可能性があります。このような場合は、ブラウザの設定から通知の許可を取り消す必要があります。



# ブラウザの通知の許可をクリックした場合

ブラウザの設定から通知の許可を取り消してください。

## • 通知の許可を取り消す

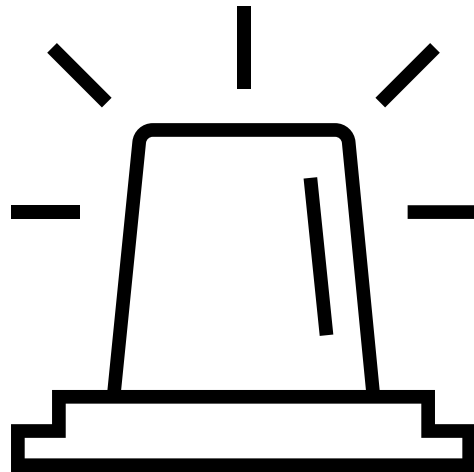
### 手順 (Microsoft Edge)

1. ブラウザの右上にある **...** ボタンをクリックする
2. [設定] をクリックする
3. [Cookieとサイトのアクセス許可] をクリックし、[通知] をクリックする
4. [許可] の項目にあるサイトの **...** ボタンをクリックし、削除をクリックする



# 金銭を支払った場合

偽のサポートオペレーターの指示に従い、金銭を支払った場合は、警察などの法執行機関に相談することをお勧めします。また、クレジットカード番号を伝えた場合は、クレジットカード会社に相談することをお勧めします。



- ・ 法執行機関に相談
- ・ クレジットカード会社に相談

# マイクロソフトへの報告にもご協力ください

サポート詐欺の被害に遭った可能性がある場合は、マイクロソフトがサポート詐欺の被害状況を把握できるように、報告をお願いします

## テクニカル サポート詐欺の報告

[www.microsoft.com/reportascam](http://www.microsoft.com/reportascam)

併せて、お住まいの地域の法執行機関にも報告することをお勧めします。

The screenshot shows the Microsoft website's page for reporting technical support scams. The page is in Japanese and includes the following content:

- Microsoft logo and navigation links (Microsoft 365, Office, Windows, Surface, Xbox, セール, サポート).
- Text: "このテクニカル サポート詐欺報告ツールは、マイクロソフトのテクニカル サポート要求ツールではありません。マイクロソフトからのカスタマー サービス サポートが必要な場合は、[マイクロソフト サポート](#)。"
- Section: "テクニカル サポート詐欺を報告する"
- Text: "マイクロソフトは、顧客データのプライバシーを保護および維持し、お客様が保護された方法でサービスを買取および使用する権限を与えるという、真剣に取り組んでいます。残念ながら、テクニカルサポート詐欺は業界全体であまりにも一般的になり、世界中の消費者に影響を与えています。顧客、家族、友人、および Microsoft の従業員は、評判の良い会社またはマイクロソフトパートナーから取得したと主張する詐欺師から、一方的な電話やポップアップ広告を受け取っています。"
- Text: "Microsoft から発信または関連付けられていると主張する相手から、または Microsoft との関連を主張する他の方法で、迷惑電話、電子メール、ポップアップ メッセージ、またはその他の手段を通じて連絡を受け、その情報を詐欺と思われる場合は、このフォームを使用して、お客様とのやり取りに関するすべての情報を報告することができます。"
- Text: "お客様が提供する情報は、マイクロソフトが法執行機関と協力して継続的な調査を行う助けとなり、弊社のお客様を標的とする企業に対して弊社が適切な措置を講じる際に役立ちます。なお、お客様が提供する情報は、一般的なマーケティングの目的でお客様に連絡するために使用されることはありません。"
- Text: "マイクロソフトは、お客様を助け、お客様のプライバシーを保護することに努めています。弊社がお客様の情報をどのように保護しているかに関する詳細については、[Microsoft プライバシーに関する用語](#) をお読みください。"
- Text: "このお客様苦情フォームは、Microsoft テクニカル サポートをリクエストするためのものではありません。"
- Text: "\* 必須"
- Section: "不正な会社の詳細情報"
- Text: "不正な会社に関する情報を提供してください。含まない個人情報または機密情報 あなたの、社会保障番号、生年月日、金融口座、クレジットカード/デビットカード番号、運転免許証番号、健康または履歴、またはその他の機密情報など。"
- Text: "不正な会社名" followed by an input field.
- Text: "不正な会社代表名" followed by "該当する場合" and an input field.
- Text: "不正な会社の住所" followed by an input field.



# 公式 マイクロソフト サポートへご相談を

マイクロソフトへの連絡を求められた場合は、警告表示から連絡するのではなく、公式サイトへアクセスし、確認をしてください。その他、お困りのことがありましたら、マイクロソフトの公式相談窓口にご相談ください。

## マイクロソフト サポート 公式サイト

<https://support.microsoft.com>

法人のお客様 TEL: 0120-41-6755

平日 9:00 – 17:30

(祝日および弊社指定休業日を除く)

個人のお客様 TEL: 0120-54-2244

平日 9:00 – 18:00、土日 10:00 – 18:00

(祝日および弊社指定休業日を除く)



# 参考情報 サポート詐欺から身を守る方法

マイクロソフトのサポートを装った詐欺にご注意ください

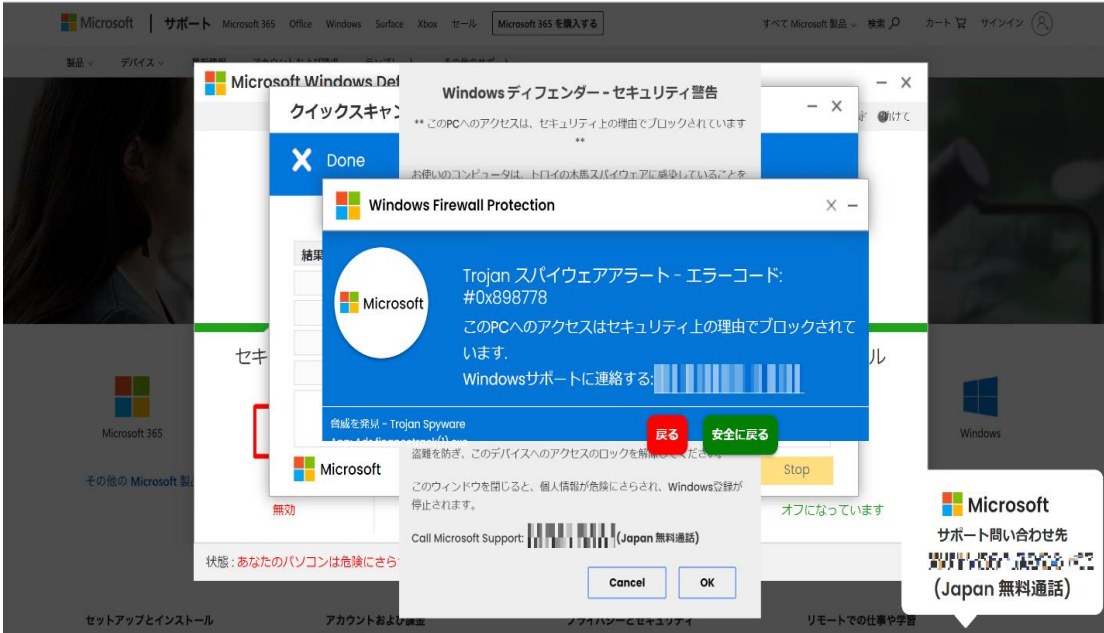
<https://aka.ms/SupportScamJP>

サポート詐欺から PC を保護する

<https://aka.ms/SupportScam>



# マイクロソフトのサポートを装った詐欺にご注意ください



## サポート詐欺の画面例

※画面はあくまで一例です。類似した内容や別の電話番号が表示される場合があります。

PCでインターネットを閲覧している際に、ガイド音声や警告音とともにマイクロソフトを名乗った警告がブラウザーに表示されるお客様がいらっしゃることを確認しています。本警告が表示されると、ブラウザーを閉じるなどの操作を受け付けられない状態となり、セキュリティ対策のために特定の電話番号に電話するよう案内が表示されますが、**この表示はマイクロソフトから配信したものではありませんので、絶対に電話しないようお願いいたします。**

- マイクロソフトのエラーメッセージと警告メッセージに、電話番号が記載されることはありません。
- マイクロソフトのサポートは、ビットコインやギフトカードの形式でサポート料金を請求することはありません。
- マイクロソフトは個人情報や財務情報をお尋ねする、またはコンピューターを修理するためのテクニカルサポートを提供するという名目で、メールメッセージを一方的に送信、またはお電話をすることはありません。マイクロソフトとのすべての通信はユーザーから発信される必要があります。
- マイクロソフト サポート オペレーターが社員証を提示することはありません。

サポート詐欺の画面が表示されたら、クリックしたり電話したりせず、画面を閉じてください

表示画面を操作することができない場合は、「Ctrl」「Alt」「Del」の3つのキーを同時に押して「タスクマネージャー」を起動し、ブラウザーソフトを選択し、「タスクの終了」をクリックしてください。偽の警告画面を閉じることができます。

詳細は：マイクロソフト 公式サイト <https://aka.ms/SupportScamJP>



