

## 【ロールプレイング サポート詐欺】

令和六年度消費者被害防止サポーターフォローアップ研修

### 令和5年度お助けかわらばん その5の事例より

パソコンでインターネット検索中に、突然警告画面や警告音が出て、偽のサポートセンターに誘導し、サポート料金を支払わせるトラブルです。

#### 登場人物

・ナレーター・さい玉蔵さん・偽マイクロソフト・お助けサポ子さん

ナレーター：.. 定年し、趣味三昧の、さい玉蔵さん。

今日も趣味のゴルフの動画や記事をネットで見ています。  
楽しそう!!

さい玉蔵：

プロゴルファーのレッスン動画が、  
無料でいつでも見られるなんて!!  
便利で良い世の中になったな。ポチポチ(操作音)

(警告音なるビービービービービー)

ナレーター：.. 突然、パソコンから大音量の警告音が部屋中に鳴り響きました。

さい玉蔵：

動画を見ようとしたら、なんだこの画面と大きな音は?  
ウイルスに感染した? 大変だ!  
表示されているマイクロソフトサポートセンターに電話だ。

(プルルル…)

さい玉蔵：

もしもし…パソコンにウイルスに感染したと画面が出て、  
操作できなくなった。  
すごい音で警告音も鳴り響いて、止まらない。  
どうしたらいいですか?

偽マイクロソフト：(片言の日本語で)

お客様のパソコンが、ウイルスに感染している可能性があります。  
ます。このままでは、パソコン内の情報が流出して  
大変なことになります。パソコンも使えなくなります。

さい玉蔵： えっ、ウイルスに感染した？  
動画を見ようとしただけなのに、どういふことですか。

偽マイクロソフト： (片言の日本語で)

お客様大丈夫です、  
我々がサポートします。落ち着いてください。  
パソコンを遠隔で操作してウイルスを除去します。  
作業には7万円必要なので、  
コンビニでプリペイドカードを買ってきてください。

ナレーター： 玉蔵は言われるがままにコンビニに向かいました。

そのとき、近所のお助けサポ子さんとすれ違いました。

お助けサポ子： あら、玉蔵さん、そんなに急いでどうしたの。

さい玉蔵： 急いでるんで、ごめん！

ナレーター： 玉蔵はコンビニに到着しました。

さい玉蔵： えーっと…プリペイドカード…どこにあるんだ…

早く買って電話しないと、パソコンの情報が…大変なことに…

ナレーター： 後からお助けサポ子もコンビニにやってきました。

お助けサポ子： 玉蔵さん、またお会いしましたね。

慌てていたけどどうしたの？

さい玉蔵： 実は…今パソコンがウイルスに感染して

このカードを買って、すぐに対応してもらわないと  
大変なことになるんだ…

お助けサポ子： えっ！パソコンがウイルスに感染したの？

それでプリペイドカードを買って対応してもらう？  
おかしい話ね。

そういえば、同じような話を聞いたことがあるわ。  
もしかして、パソコンから警告音が鳴ったのかしら？

さい玉蔵：

そうなんです。すごい音が止まらないし、画面も固まって…  
サポートセンターに電話したら、ウイルスを除去するから、  
プリペイドカードを買って支払うように言われて…

お助けサポ子： それって、サポート詐欺ではないかしら。

先日受けたサポーター研修会で聞いたわ。慌てないで。

ナレーター！

結局、

さい玉蔵は、お助けサポ子の話を聞かずにプリペイドカードを買って戻りました。偽マイクロソフトに電話をして、カードに書いてある番号を伝えたら…

偽マイクロソフト：お客様、先ほどの番号は無効で利用できません。

もう一度買ってきてください。

さい玉蔵：

ええー、どうして？

ナレーター！

さい玉蔵は、おかしいなと思いましたが、直してほしいのでコンビニに向かいました。その途中で、お助けサポ子と出会いました。

さい玉蔵：

サポ子さん、よく分からないけど、さっき買ったプリペイドカード無効だった。とにかく大変だから、またカードを買わないと。

お助けサポ子：

さっきも言ったじゃない。これはおかしいわよ。落ちついて。同じような話をこの前の講座で聞いたの。もう買わないで、消費生活センターに相談してみましようよ。

さい玉蔵：

消費生活センター？

お助けサポ子：

消費生活センターではトラブルの対応をしているの。一人で悩まないで相談しましょう。

ナレーター！

お助けサポ子が〇〇〇に電話すれば、消費生活センターにつながると教えてくれました。

玉蔵は消費生活センターに相談することにしました。