

2026 年 9 月 28 日

お客さま各位

西日本シティ銀行

【重要】遠隔操作ソフトを悪用した不正送金にご注意ください

「ウイルス感染」、「携帯電話の料金プランの変更」、「パソコンの更新が必要」などと偽り、遠隔操作ソフトをダウンロードさせ、お客さまのインターネットバンキングから不正送金する詐欺被害が全国で発生しています。

【実際に発生している詐欺の手口】

1. マイクロソフトのサポートデスクをかたる詐欺

- (1) パソコンに「ウイルスに感染しました」などの偽の警告を表示し、偽のサポート窓口（犯人）への電話に誘導します。
- (2) 電話口の犯人が「ウイルスの状況を確認するため」などを理由にお客さまのパソコンに遠隔操作ソフトをダウンロードさせます。
- (3) その後、犯人が遠隔でお客さまのインターネットバンキングを操作し、不正送金します。

2. 携帯電話会社をかたる詐欺

- (1) 携帯電話会社の担当者をかたる人物（犯人）が電話を通じて、「携帯電話料金のプラン変更」などを理由にお客さまのスマートフォンに遠隔操作ソフトをダウンロードさせます。
- (2) その後、犯人が遠隔でお客さまのインターネットバンキング（アプリ）を操作し、不正送金します。

3. 自動音声によるボイスフィッシング詐欺

- (1) 銀行担当者を装った人物（犯人）が自動音声での電話を通じて、「インターネットバンキングを利用の方は#を押してください」等のメッセージを送り、偽の銀行担当者（犯人）へ電話をつなぎます。
- (2) 電話口の犯人が「パソコン環境の更新」などを理由にお客さまのパソコンに遠隔操作ソフトをダウンロードさせます。
- (3) その後、犯人が遠隔でお客さまのインターネットバンキングを操作し、不正送金します。

※犯人は送金に必要なパスワードを「ウイルス除去作業に必要」、「プラン変更に必要な」、「パソコン環境の更新に必要な」などと言葉巧みに聞き出し、送金を実行します

【お客さまへのお願い】

- ・ 警告画面に表示された電話番号には、絶対に電話しないでください。ブラウザの強制終了やパソコンの再起動をお試しください。
- ・ 第三者が遠隔操作できる状態で、インターネットバンキングにログインしないでください。
- ・ 万が一遠隔操作できる状態にしてしまった場合は、パソコンやスマートフォンの電源を強制シャットダウンしてください。
- ・ インターネットバンキングのパスワードや口座の暗証番号等は、第三者に絶対に教えないでください。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

金融犯罪被害に関する相談窓口



0120-797-919

【受付時間】 平日 9:00～17:00 まで（ただし、銀行休業日を除く）