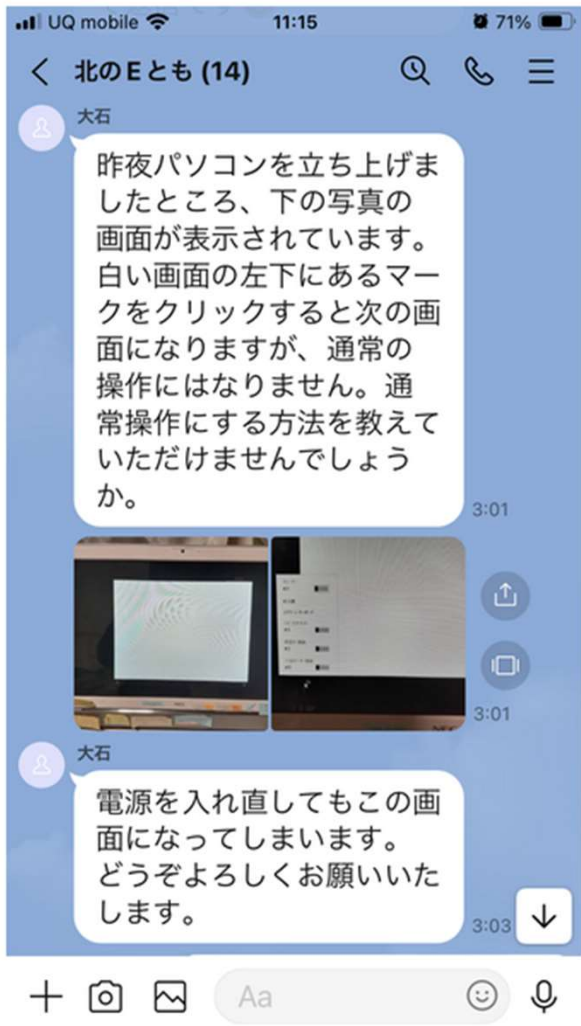


パソコンのトラブル対応

1. 突然、動作しなくなった時
2. サポート詐欺に乗っ取られた時

2024. 3. 2 「北のEとも」 羽生

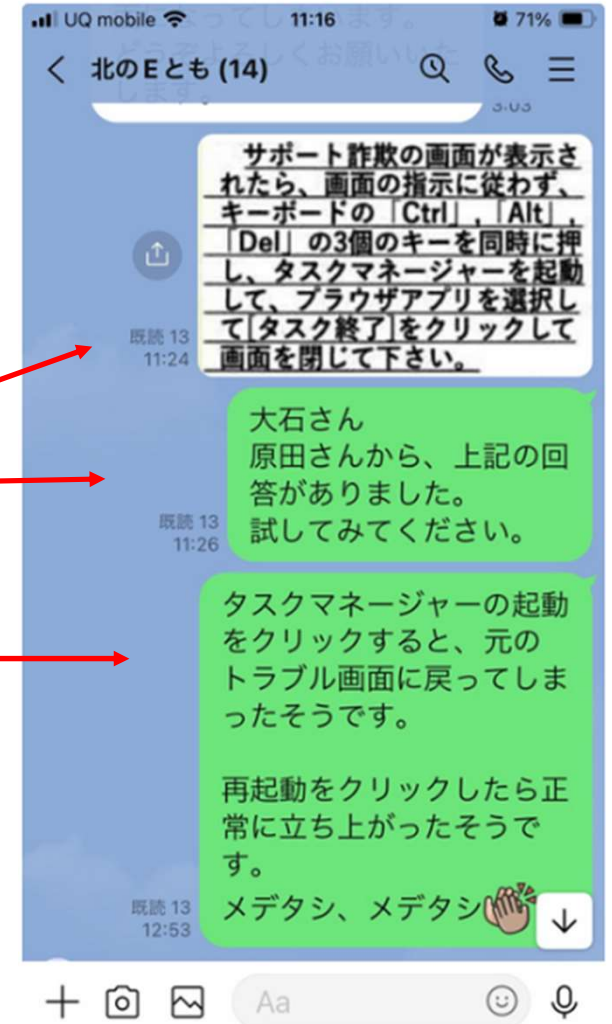
1. 突然パソコンが動作しなくなった例です。



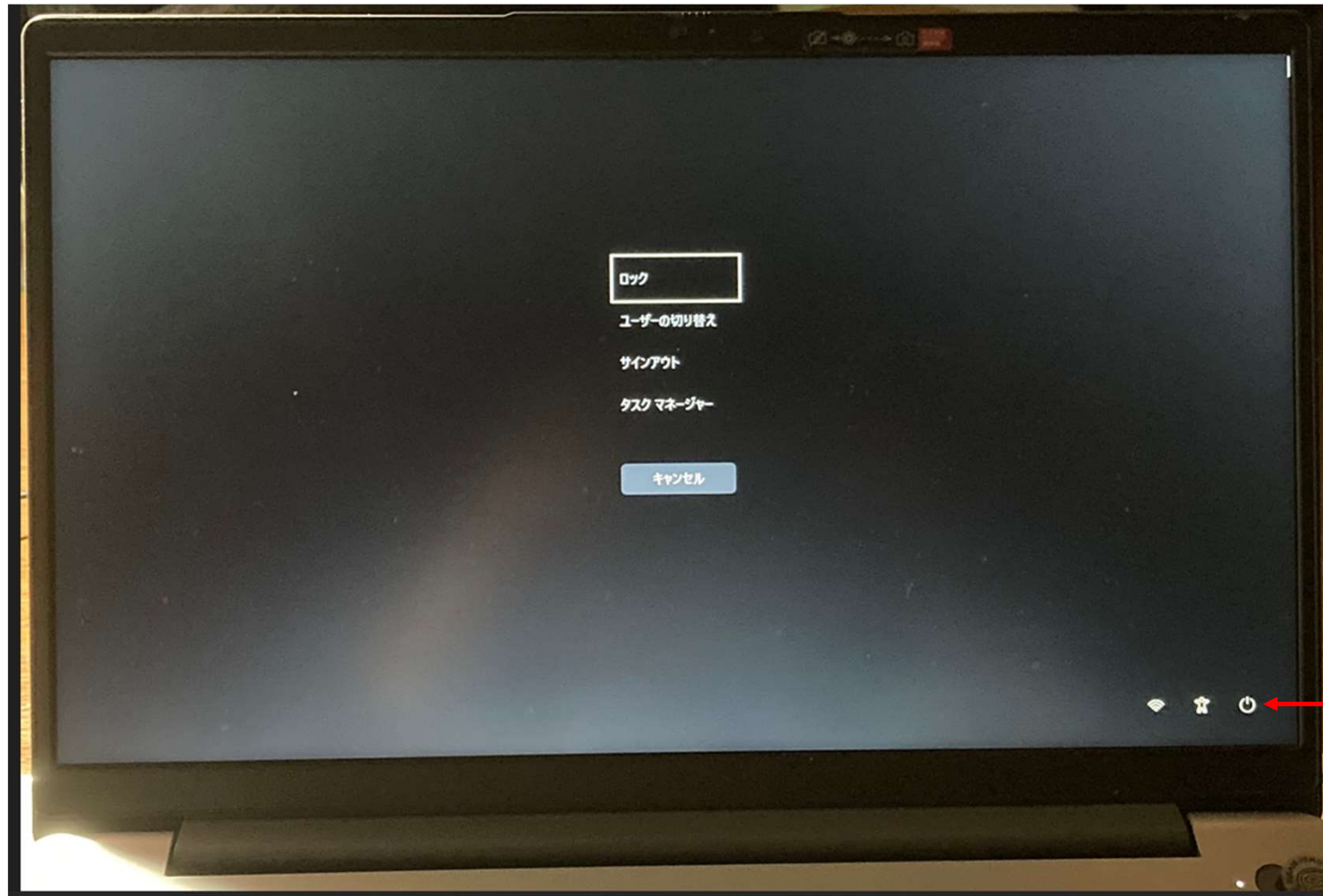
相談内容

最初の回答

直らなかったなので、電話で対応し、「再起動」ボタンを押してもらいました

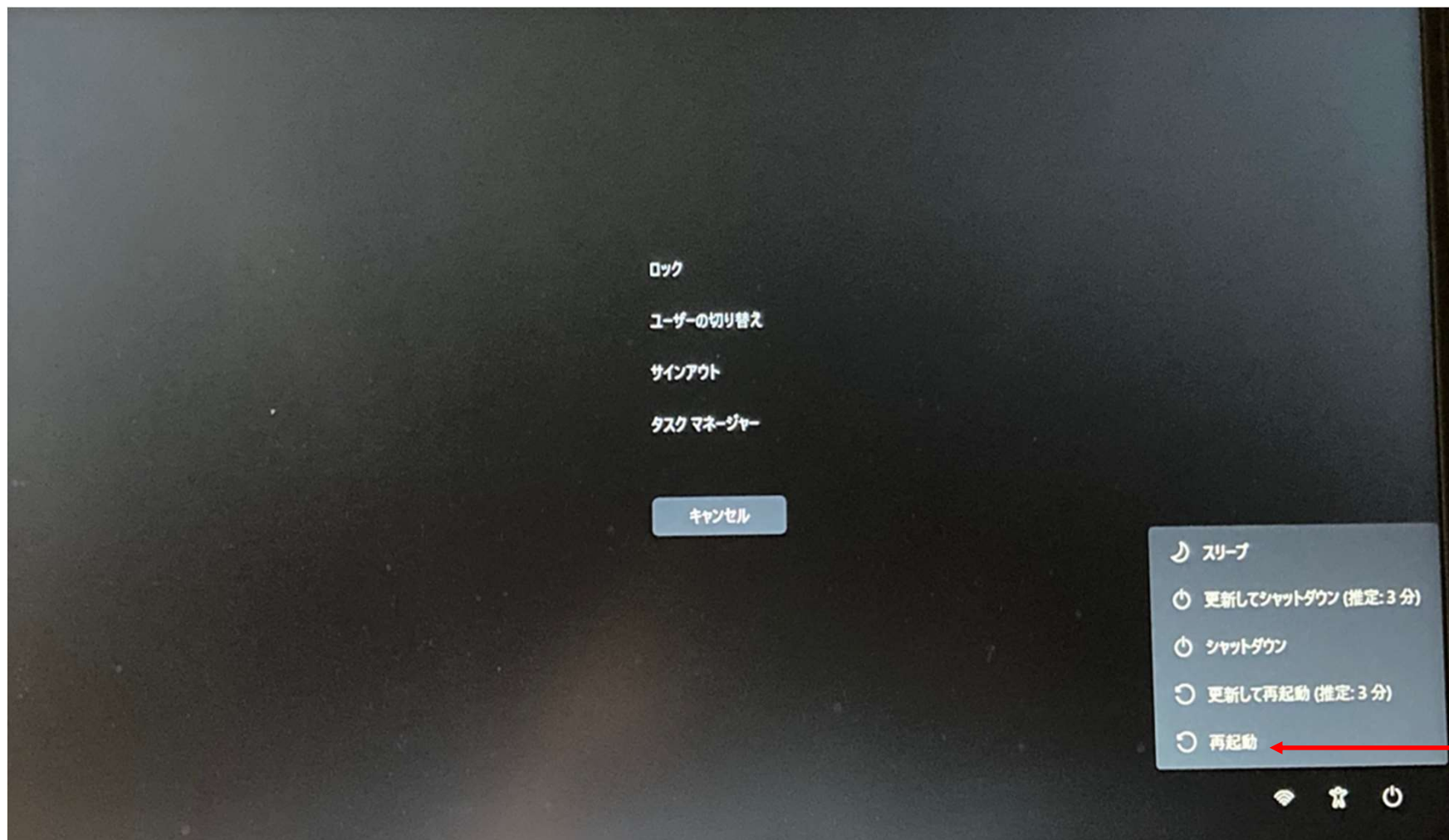


Ctrl + Alt + Dolete の3つのキーを押した時の画面



ここに電源ボタンがあります。

電源ボタンをクリックした時の画面



再起動

2. サポート詐欺が初めてやぶ医者のところにもやってきました

- インターネットで「OneDriveの参考サイト」を探していたところ、突然画面が乗っ取られました。
 - 「パソコンがウイルスに感染しています」
 - 「トロイの木馬に乗っ取られている」
- 画面を閉じるなどの操作が不能になります。
 - 「対処するには、ここに直ぐ電話しなさい」
- そこで、1の原田さんから頂いたアドバイスを思い出して
 - 「Ctrl+Alt+Delete」 → タスクマネージャー → Chrome右クリック → タスクの終了
 - これで、解決しました。

タスクマネージャーを開いた時の画面（やぶ医者の場合）

プロセス		新しい			
名前	状態	4% CPU	60% メモリ	0% ディスク	0% ネットワーク
アプリ (8)					
> Google Chrome (13)		0%	319.1 MB	0.1 MB/秒	0 Mbps
> Microsoft Edge (12)		0%	357.3 MB	0.1 MB/秒	0 Mbps
> Microsoft PowerPoint (2)		0%	172.9 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Snipping Tool		0%	192.5 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Thunderbird (3)		0%	424.1 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> エクスプローラー		0%	163.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> タスク マネージャー		0.2%	100.4 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> フォト (3)		0%	83.1 MB	0 MB/秒	0 Mbps
バックグラウンド プロセス (100)					

ブラウザ（Google Chrome）を右クリックした時の画面

タスクマネージャー

検索する名前、発行元、PIDを入力してください

プロセス

名前	状態	4% CPU	58% メモリ	0% ディスク	0% ネットワーク
アプリ (7)					
> Google Chrome (13)		1.2%	324.7 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Microsoft PowerPoint (2)			9.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Snipping Tool			7.5 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Thunderbird (3)			5.0 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> エクスプローラー			0.4 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> タスク マネージャー			0.3 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> フォト (3)			3.0 MB	0 MB/秒	0 Mbps
バックグラウンド プロセス (97)					
> Antimalware Service Execut			7.6 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Application Frame Host			7.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Background Task Host (3)			9.6 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Background Task Host (2)		0%	1.3 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> Bonjour Service		0%	0.6 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> COM Surrogate		0%	1.1 MB	0 MB/秒	0 Mbps
> COM Surrogate		0%	0.7 MB	0 MB/秒	0 Mbps

タスクの終了

サポート詐欺で画面が乗っ取られた時の対処方法の基本

1. キーボードの[Del]+[Alt]+[Ctrl]3つのキーを同時に押す
2. 出てきた画面の[タスクマネージャー]を押す
3. ブラウザを選択し[タスクの終了]を押す

特に連絡をしておらず、何も無いようであればキャッシュとCookieの消去をして様子を見てみましょう。

» [キャッシュとCookieの消去](#)

ブラウザとは：インターネット画面を表示するアプリで

Microsoft Edge



Google Chrome



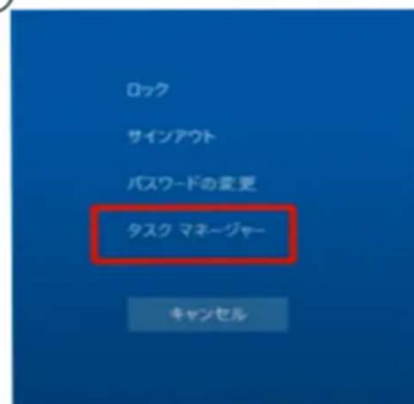
画面操作ができない場合の警告画面の消し方

① 画面操作ができない場合



キーボードの[Del][Alt][Ctrl]の3つのキーを同時に押す

②



タスクマネージャーをクリックする

③



ブラウザを選択し[タスクの終了]をクリックする

The screenshot shows a web browser window displaying the National Police Agency (NPA) website. The browser's address bar shows the URL: [npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/support-fraud.html](https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/support-fraud.html). The page header includes the NPA logo and navigation links for English, National Public Safety Commission, Site Map, Google, and search. The main navigation menu includes: 警察庁について, お知らせ, 政策, 法令, 刊行物, and 各部署から. The breadcrumb trail reads: ホーム > 各部署から > サイバー警察局 > サポート詐欺対策. The main content area features a dark blue header with the title "サポート詐欺対策". Below the header, a paragraph states: "インターネット閲覧中に偽のセキュリティ警告等を表示し、金銭を騙し取ろうとする、いわゆる「サポート詐欺」が全国的に多発しています。「サポート詐欺」被害に遭わないために、その特徴や対処方法を紹介します。". To the right of the main content is a vertical sidebar titled "各部署から" with a list of departments: 長官官房, 生活安全局, 刑事局, 組織犯罪対策部, and 交通局. At the bottom of the main content area, there are four expandable sections: よくある相談, 特徴, 対処方法, and リンク. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, various application icons, and the system tray with the date and time: 21:51:24 2024/03/01.

<https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/support-fraud.html>