

エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意 －そのエラー表示は本物??－

全国の消費生活センターには、「パソコンを操作しているうちにエラー表示などが現れ、エラーを解消するためにはソフトをダウンロードする必要があると表示されたので、ソフトをダウンロードした」という相談が寄せられている。

パソコンに表示されるエラー表示は、本当にそのパソコンの状況を知らせるものとは限らず、消費者を不安にさせ、必ずしも購入する必要のないソフトの代金を支払わせる手口の可能性がある。国民生活センターでは、2007 年にもセキュリティソフトに関して注意喚起をしている¹が、最近では、セキュリティソフト以外にもパソコンの性能を改善するとうたうソフトに関する相談や、ソフトの販売会社が外国にある相談も目立っている。購入後に、料金の請求やソフトの性能についてトラブルになっていることから、安易にパソコンソフトをダウンロードしないよう、消費者に注意を呼びかける。

1. 相談事例

【事例 1】「障害要因を除去するためのソフト」を購入したが、インストールできない

パソコンを立ち上げる度に、「画面に障害要因があり、それを除去するソフトを買うように」と画面表示され、面倒臭くなって購入した。クレジットカードで決済してインストールしようとしたができなかった。すぐに解約しようとしたが、日本語対応の電話番号記載がない。インターネット上の書き込みを見ると悪質サイトだとも記載されている。クレジットカード会社に苦情を伝えたら、クレジットカードを破棄処分するよう言われ手続きした。今後は引き落としされないが、払った 2,700 円はどうにかならないか。日本での相談窓口の案内がないこの業者は悪質ではないか。

(2011 年 9 月受付 契約当事者：60 歳代 男性 無職 東京都)

【事例 2】「システムエラーが発見された」と表示されたが、ソフトを入れても改善しない

パソコンを使っていると「システムエラーが発見された」という表示が出た。改善する方法としてシステムを修復するソフトの案内があったので、インターネット通販で申し込んだ。ソフト

¹ 国民生活センター2007 年 10 月 29 日公表：セキュリティソフトに関するトラブル
(<http://www.kokusen.go.jp/news/data/sn-20071029.html>)

をダウンロードしたが、同じ案内が表示される。再度、クレジット決済することになるので不審に思った。使用できず、請求だけされる詐欺のようなソフトだ。クレジット決済した代金2,200円は毎年自動的に引き落とされる。申し込んだ際の広告に「30日以内に満足できなければ返金する」との記載があった。キャンセルの申し出をメールで通知し、キャンセルを受ける旨の通知はメールで受けているが、今回の支払いを含め口座から引き落としになるのではないかと心配だ。

(2012年2月受付 契約当事者：60歳代 男性 自営・自由業 千葉県)

【事例3】ウイルス対策ソフトを入れているのに「ウイルス感染」のメッセージ

自分でも市販のウイルス対策ソフトをインストールしているが、最近、パソコンを立ち上げる度にウイルスチェックをしているという別のサインが出る。アイコンをクリックしたところ、「ウイルスに感染しています。すぐに処置を行ってください。そのためには部品がいきます。購入してください」というメッセージが出た。よくよくこの会社を調べると所在地はドイツにあることがわかった。クレジット決済は危険な感じがしたので、為替で前払いしようと思う。その前にこの会社の信用性が知りたい。

(2012年6月受付 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 神奈川県)

【事例4】「高速化の必要がある」と表示され購入したソフトが使用できない

外国文献を検索していたところ、「あなたのパソコンでダウンロードするのは難しい。高速化する必要があります」と表示が出た。お試しでダウンロードし、実行登録を行い3種類のソフトのセットを6日前に約2,300円で購入した。しかし、さらにその2日後、「前回購入のソフトでは高速化にまだ問題があるため、それ以上の機能を持つソフトをダウンロードする必要があります」と表示が出て再度ソフトを購入した。3種類のうちの1つであるプロテクトソフトは登録のために、キー番号をメールで知らされ、使えるようになった。しかしパソコンをスピードアップするソフトとアップデートソフトはキー番号をメールで催促しても送付されず使用できない。不審になりインターネットでこのソフトについて調べたら評判が悪いこともわかった。既にパソコンはシステム復元をしてダウンロード前の状態に戻した。クレジットで購入したこともあり心配だ。どうしたらいいか。

(2012年6月受付 契約当事者：70歳代 女性 給与生活者 群馬県)

【事例5】「バックアップが必要なファイルがある」と表示され、意図せずソフトを購入

数カ月前からパソコンを使う度に「バックアップの必要なファイルがある。あなたのパソコンは危険な状態です」という表示が画面いっぱいになるようになった。表示を削除したが何度も出るので、つい「今すぐスキャンしてください」というボタンを選択した。サイトの表記は英文に変わったが、「推奨」と書いてあったボタンを押して手続きを進めていった。ソフトをクレジットカード払いで購入したように思う。同じ画面が出たので、もう一度同じ操作をしてしまった。約1万円の金額の入った注文受領メールも来たが、英文なのでよくわからない。ソフトはまだダウンロードしていない。

(2012年7月受付 契約当事者：60歳代 女性 無職 広島県)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 何かの表示が出て、信頼できる表示かどうか分からない場合には、クリックしない

インターネットを利用中に突然エラー表示などが現れる場合には、OS（基本ソフト）やアプリケーションソフトが最新の状態になっていない時に、セキュリティが脆弱になり、ウェブサイトにアクセスしたことにより、その脆弱性を狙ってこのような表示をさせるプログラムを埋め込まれてしまった可能性が高い。

また、自分のパソコンにもともと入っているソフト以外のエラー表示等が出て、新たなソフトを購入させる画面になる場合には、その表示は広告である。仮にそれがパソコン内部の状況を調べた結果を表示させたものであったとしても、本当に必要なソフトとは限らないので、急いで購入しない。

もし、何らかの表示が出てきた時に、自分のパソコンにもともと入っているソフトについての表示かどうか分からない場合には、クリックしない。

(2) パソコンの危険な状態を回避するために、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口のホームページ (<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>) で情報収集する

セキュリティの脆弱性を回避するためには、自分のパソコンに入っているOSやアプリケーションソフトを、最新の状態にしておくことが大切である。IPAのホームページでは、セキュリティの面で更新が必要なソフトが、最新の状態になっているかどうかを確認するツール²も公開されているので、それを利用してチェックし、ソフトの内容を更新（アップデート）するのもよい。

また、IPAのホームページでは、上記の事例と手口が非常に似ている「偽セキュリティソフト」について、その手口の技術的な情報や、トラブルを未然に回避するためのセキュリティ対策の方法、システムの復元や初期化による表示の消し方などが詳しく紹介されている。参考にしてほしい。

(3) 表示が出る以前から、パソコンに不具合があるのであれば、パソコンメーカーなどのサポート窓口に相談する

もともとパソコンに不具合があつて、その対応がわからないままになっているのであれば、まずは、パソコンメーカー、パソコン購入先のサポート窓口等（有料サポートの場合もあるので、事前に確認する）に相談し、改善方法を確認する。

(4) ソフトは、日本語でスムーズに問い合わせできる窓口の有無も1つの基準として、信頼できるメーカーのものを購入する

信頼性のわからない業者からソフトを購入することは、ウイルス感染の恐れもあり危険なので、信頼できるメーカーから購入する。信頼できるメーカーかどうか自分で判断できない場合には、インターネットでダウンロードするのではなく、パソコンショップや家電量販店などの店舗で相談しながら購入をするとよい。

また、ソフトの販売会社が外国にあり、日本語でやりとりできる窓口がない、窓口があつても

²自分のパソコンにインストールされたソフトのバージョンが最新の状態かを確認する「MyJVN バージョンチェッカ」などが公開されている。IPA トップページ (<http://www.ipa.go.jp/>) から参照できる。

メールでの対応のみということがある。ソフトの場合、契約の面だけでなく、システム的なトラブルも起こりうる。メールでの窓口のみの場合には、「思ったように回答が来ない」、「やりとりがスムーズにいかない」などのトラブルもあることから、日本語でスムーズに直接問い合わせのできる窓口があるかどうか購入時の1つのチェック項目としてほしい。

(5) ソフトを購入する際は、事前に料金や有効期間（契約更新の有無）を確認する

購入の際は、料金を必ず確認すること。クレジットカードの番号の入力を求められた場合には、料金請求があることが前提である。有料であるという認識がない場合には、絶対にクレジットカードの番号は入力しないこと。

また、パソコンソフトの苦情として、事例のようなケース以外に、「契約期間の自動更新で料金を請求された」というトラブルが多い。契約前に、自動更新なのか、有効期間が満了すると終了するのか、確認すること。

(6) 身に覚えのないクレジットカードの請求があった場合には、クレジットカード会社に早急に申し出る

クレジットカード会社から、購入した覚えのないソフトについての請求があった場合には、その旨をクレジットカード会社に伝え、調査してもらうこと。

(7) 消費生活センターに相談する

トラブルにあった場合には、最寄りの消費生活センターに相談する(外国の事業者の場合には、越境消費者センター³)にも相談が可能である)。

3. 情報提供先

消費者庁消費者政策課
消費者委員会事務局

³ 消費者庁の運営する越境取引に関する相談窓口 (<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>)

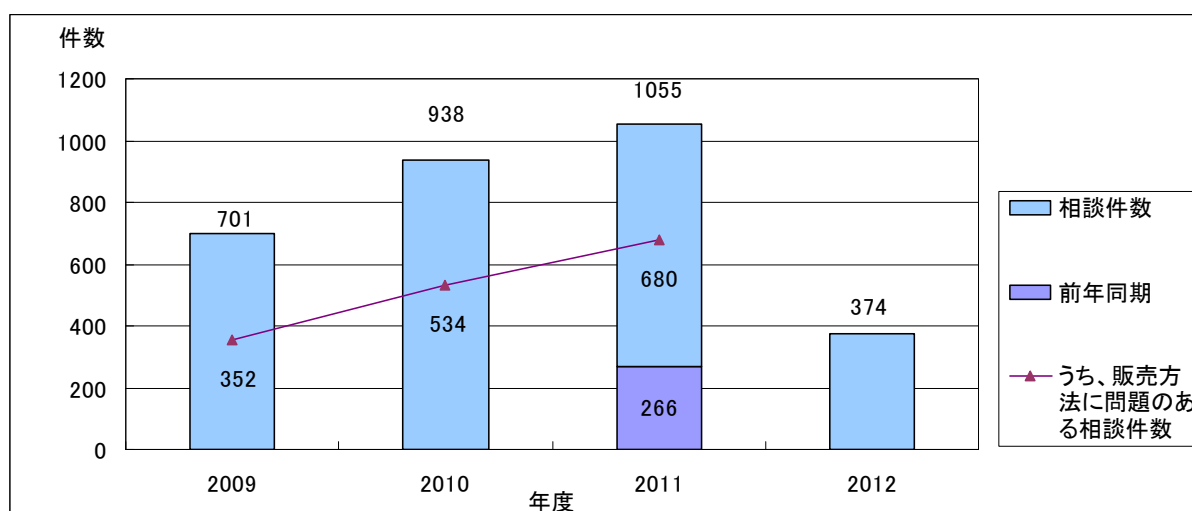
(参考) 相談件数等

PIO-NET⁴に寄せられる「パソコンソフト」の「インターネット通販」に関する相談件数の推移は、以下の通りである（ただし、上記のような事例が占める割合は、現時点ではそれほど大きくない）。

(1) 相談件数の推移 (図1)

年々増加傾向にあり、2011年度は1,055件、2012年度は374件である。2011年度の前年同期件数は266件で、2012年度は約1.4倍になっている。また、販売方法に問題のある相談が2011年度までは年々増加している。

(図1) パソコンソフトのインターネット通販に関する相談件数



(2012年8月10日までのPIO-NET登録分)

(2) 契約当事者の属性 (以下は、2011～2012年度分の1,429件を対象)

- ・性別：男性が1,030件(72%)、女性が354件(25%)、その他(団体・不明)が45件(3%)である。
- ・年代：件数の多い順に、40歳代が296件(21%)、30歳代が265件(19%)、60歳代243件(17%)、50歳代が238件(17%)、である。年々平均年齢が高年齢化している。
- ・職業：給与生活者が633件(44%)と約半数を占める。次いで、無職が330件(23%)である。

(3) 金額等

平均契約購入金額は、約4万円で、約半数がクレジットカードを利用したもの(販売信用)である。

⁴ PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

<title>エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意 - そのエラー表示は本物?? - </title>