

平成26年4月24日
独立行政法人国民生活センター

突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！ ーその表示は、有料ソフトウェアの広告かもしれませんー

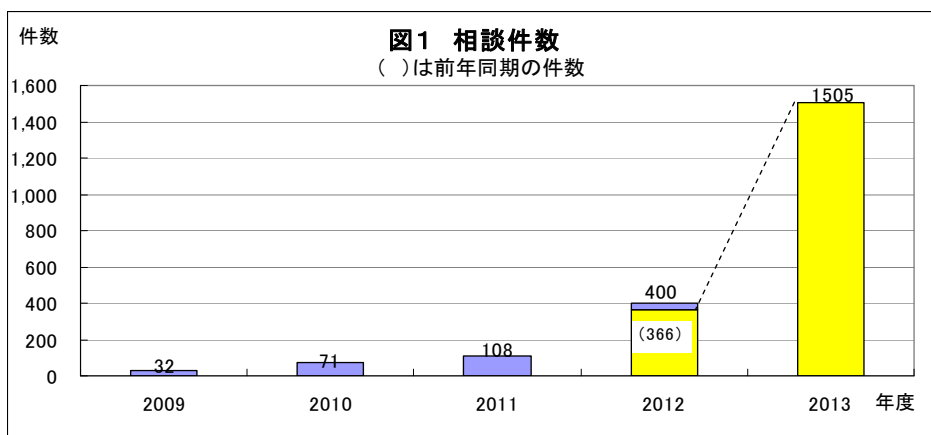
パソコンを操作中に使用中のパソコンの危険などを知らせる警告表示が現れて不安になり、セキュリティソフトやパソコンの性能を改善するソフトなどをインターネット経由でダウンロードしてしまったが、解約したいという相談が増加している。なお、平均契約購入金額は約6,000円である。

パソコンに突然表示される警告表示等は、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てソフトの購入手続きに誘導する広告の可能性もある。

国民生活センターでは、これまでに同様のトラブルも含めて注意喚起をしてきた¹が、相談件数が増加傾向にある。このため、安易にソフトをダウンロードしないよう、消費者に再び注意を呼びかけるとともに、関係機関等に情報提供する。

1. PI0-NET²における相談件数

警告表示をきっかけに、インターネットでソフトをダウンロードした等という相談件数は、年々増加傾向にあり、2012年度は400件、2013年度は1505件である。2012年度の前年同期件数は366件で、2013年度は約4倍に増加している（図1）。



(2014年3月31日までの登録分)

¹ 2012年8月公表：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ーそのエラー表示は本物？？

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120817_1.html

2007年10月公表：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>

² PI0-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等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。

2. 相談事例

【事例1】パソコンの画面に出た「危険」という文字に惑わされてソフトを購入した

昨日、父が使っていたパソコンに「危険」という文字が表示されたので、驚いてその部分をクリックしてしまったようだ。するとセキュリティソフトの無料版が作動し、勝手にスキャンし始めて、エラーが114個で、危険な状態だという結果が画面に表示されたという。父のパソコンにはもともとセキュリティソフトが入っていなかったもので、「このままでは大変だ」と思って、慌ててこのソフトの有料版を購入したという。年間料金が約3,000円で、クレジットカード番号を入力したということだった。父はその後、インターネットで検索して自分と同じ被害の書き込みを見つけて不安になり、解約したいと言っている。

(受付年月：2013年9月 契約当事者：60歳代、男性、自営・自由業、長崎県)

【事例2】ソフトを購入後も、パソコンに同じ警告表示が出て不審だ

圧縮されたファイルを解凍するため、無料の解凍ソフトをインターネットで検索して見つけてダウンロードした。何かを一緒にダウンロードしてしまったせいか、なぜかうまく操作ができずにいたところ、突然、「あなたのパソコンが脅威にさらされている」との警告表示がパソコンの画面に現れた。表示をクリックすると、クレジットカードの番号を入力するようという案内が現れ、ソフトの価格も約2,000円と安かったので、購入した。購入後に、先ほどの警告表示は出なくなった。しかし、翌日パソコンを立ち上げると、また前日と同じ警告表示が現れ、クリックすると、更にソフトの購入を勧めてきた。前日にソフトを購入したのにも関わらず、同じ警告が表示されるので不審に思い、パソコンの販売店に持参したところ、解約した方がいいと言われたので、解約したい。

(受付年月：2014年3月 契約当事者：40歳代、男性、給与生活者、兵庫県)

【事例3】無料ソフトをダウンロードすると、有料の表示が出た

検索サイトを見ていたときに、画面の右端にピカピカと光る警告のようなものが表示された。そこには、「パソコンにエラーがあるので、無料ソフトをダウンロードするように」と記されていたのでダウンロードすると、次に「修復には有料で登録する必要がある」という画面が出た。すぐに画面を閉じたが、パソコンを立ち上げるたびに警告画面が表示される。どうしたらよいか。

(受付年月：2013年10月 契約当事者：60歳代、男性、給与生活者、宮城県)

【事例4】解約の電話をして初めて、海外から購入したと気付いた

約1年前、パソコンを操作中にウイルスの侵入を警告する表示が出て心配になり、画面に現れたセキュリティソフトをクレジットカード決済し、ダウンロードして購入した。

約1カ月前に自動更新の通知がメールで届き、購入後にソフトの効果が感じられないので解約しようと3日前に連絡先に電話した。英語でずっと話されて初めて海外から購入したと気づき、困惑して電話を切ってしまった。解約できないだろうか。

(受付年月：2013年7月 契約当事者：60歳代、女性、給与生活者、山口県)

【事例5】大手のパソコンの会社のようなマークが表示されたので信用した。自動更新した覚えがないのに請求を受けた

1年前に新品パソコンを購入し、使用直後からパソコンの画面上に「パソコンが脅威にさ

らされている」との警告が頻繁に表示された。大手のパソコンの会社のマークが表示されたので、インストールしたほうがよいと思い、クレジットカード情報を入力し、約30ドルを決済した。最近になって、ソフトを3つ契約、合計約40ドルを請求するメールが届いた。契約した覚えがないのでクレジットカード会社に支払いを止めてもらいたいと連絡し、カード番号を変更してもらった。また「自動更新を登録した覚えがない」とメールを送ったところ、ソフト業者から「自動更新なので支払ってほしい」とメールが届いた。自動更新契約をした覚えはないので支払いたくない。

(受付年月：2014年2月 契約当事者：50歳代、女性、給与生活者、東京都)

3. 相談事例からみられる問題点

(1) パソコン画面上に、自分のパソコンの状況を知らせているかのような警告を突然表示し、消費者の不安をあおる

パソコンの画面上に、危険やエラーがある等、自分のパソコンの状況を知らせているかのような警告を突然表示して、消費者の不安をあおる。また、パソコンの危険な状態を改善するために必要だとして表示をクリックさせ、更なる手続き画面に誘導している。(事例1、2、3、4、5)

(2) 様々な表示方法により、購入手続き画面に誘導している

何度も警告が表示される場合や、無料だという表示をクリックさせて有料のページに誘導している場合など、様々な表示の方法により購入手続き画面に誘導している。このほか、大手のパソコンの会社に似たマークが表示されるので信用して手続きをしてしまう場合もある。(事例1、2、3、5)

(3) 購入手続きまでは日本語の表示があるが、購入後のやりとりに英語が必要など、購入前に比べてやりとりが容易でない場合がある

サイトが日本語で書かれていても、日本の事業者とは限らない。また、事業者によっては、「○日間の返金補償」と返品可能な期間を設けている場合もある。しかし、海外を拠点にしている業者の中には、購入手続きまでは日本語で対応しても、その後の問い合わせには英語が必要な場合があり、購入前と比べてやりとりが容易でない場合がある。(事例4)

4. 消費者へのアドバイス

(1) パソコン画面に突然に警告表示が出て、信頼できる表示かどうか分からない場合には、クリックしないこと

インターネットを利用中に突然、警告表示などが現れる場合、例えば検索サイトを利用中に、バナー広告などの広告が表示されても、それが広告かどうか見分けがつかない場合や、パソコンのOS(基本ソフト)やアプリケーションソフトが最新でないために、ウェブサイトを閲覧した際などに脆弱性を狙って警告表示をさせる不正なプログラムが知らない間に埋め込まれてしまった、もしくは無料のソフトなどに同梱されていて、利用者が知らずに一緒にインストールしてしまう場合などが要因と考えられる。

いずれの場合も、自分のパソコンにもともと入っているソフト以外の警告表示が出て、新たなソフトを購入させる画面になる場合は広告となる。もともと入っている自分のセキュリ

ティースフトの表示かどうかわからないなど、信頼できる表示かどうかわからない場合にはクリックしないこと。また、大手のパソコンの会社に似たロゴが表示されても、その会社が実際にソフトを提供していない場合もあるので、注意が必要である。

(2) 日本語で問い合わせができる窓口の有無も購入の1つの基準として、複数のソフトを比較検討して購入すること

ソフトを購入する際は、自分で情報を収集し、複数のソフトを比較検討した上で購入すること。自分で判断できない場合は、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することも一法である。

なお、ソフトの場合、購入後にシステム的なトラブルが起こる場合もある。ソフトの問い合わせ先が外国にある場合、商品説明や申込み画面が日本語で表示されていても、日本語でやりとりができない、メールでの対応のみということがある。このため、日本語で直接問い合わせができる窓口があるかどうかも1つのチェック項目としてほしい。

(3) 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/>）で情報収集すること

パソコンの危険な状態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常に最新状態で利用してセキュリティーの脆弱性を解消したり、セキュリティーソフトを活用したりすることが大切である。

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページでは、インストールしたソフトのバージョンが最新かどうかを確認するツール³も公開されているので、それを活用してチェックし、ソフトの内容を更新（アップデート）するのもよい。

また、IPAの情報セキュリティ安心相談窓口（<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>）では、電話やメールによる相談も受け付けており、上記消費者へのアドバイス（1）の警告表示をさせるプログラムも含め、コンピュータの利用者が意図しない動作をする不正なプログラムの被害を受けた場合の技術的なアドバイスも行っているので参考にしてほしい。

(4) クレジットカード番号の入力前に、料金や有効期間（契約更新の有無）等を確認する

クレジットカードの番号の入力を求められた場合、料金請求があることが前提となる。事前に料金や有効期間（自動更新か、有効期間が満了すると終了するのか）を確認すること。

また、ソフトをアンインストールするだけでは、クレジットカードの料金請求は止まらない。契約した事業者に解約を申し出ることが必要である。なお、事業者に申し出の際には、事業者によっては、返品可能な期間を設けている場合があるため、確認をするとよい。

(5) 消費生活センターに相談すること

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こと（外国の事業者の場合には、消費者庁越境消費者センター⁴にも相談が可能である）。

³ 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ（<http://www.ipa.go.jp/>）では、インストールしたソフトのバージョンが最新かどうかを確認する「MyJVNバージョンチェッカ」などが公開されている。

⁴ 消費者庁の運営する越境取引に関する相談窓口（<http://www.cb-cc.j.caa.go.jp/>）

5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課
消費者庁越境消費者センター
内閣府消費者委員会事務局
独立行政法人情報処理推進機構

参考 PIO-NETからみた2013年度の契約当事者の属性等について

(以下は、2013年度受付、2014年3月31日までの登録分。不明・無回答を除く)

(1) 契約当事者の属性

- ・性別：男性が909件（約6割）、女性が578件（約4割）、その他（団体等）が13件である（n=1500）。
- ・年代：件数の多い順に、60歳代が416件（29%）、40歳代が282件（20%）、50歳代270件（19%）、30歳代が145件（10%）である。40歳以上の割合が、約8割を占める（n=1417）。
- ・職業：給与生活者が597件と約4割を占める。次いで、無職が417件（約3割）である（n=1395）。

(2) 金額等

平均契約購入金額は、約6,000円で、1,000円以上1万円未満の相談が約9割である（n=1181）。また、クレジットカードを利用したものが約8割である（n=1380）。

⁵ 信用供与の有無が判明しているもののうち、包括信用と2カ月内払いの件数を「クレジットカードを利用した割合」として集計している。