

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成26年1月号 (No. 308) >

ウイルス感染の警告表示にだまされないで！

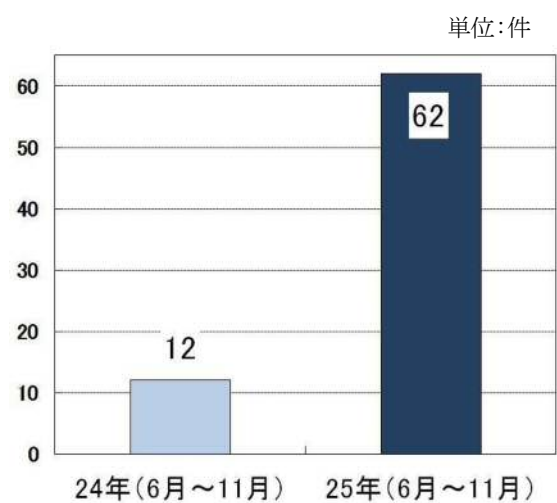
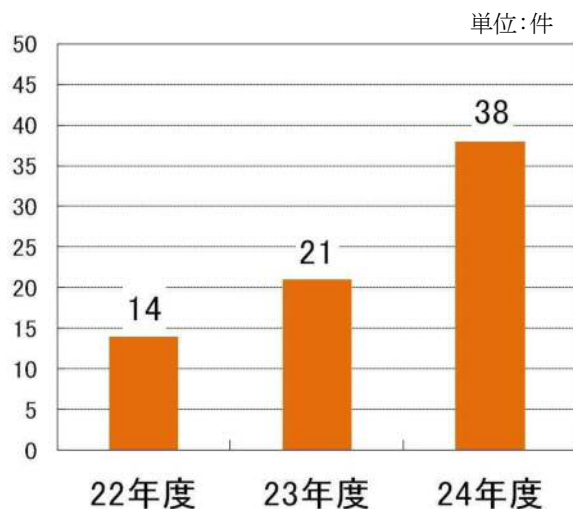
パソコンの画面に、突然、「レジストリエラー」、「816の危険にさらされています」などと警告を表示し、消費者を不安に陥れて怪しいソフトウェアを購入させる悪質な手口に関する相談が増えています。主な名目は、ウイルスの駆除、システムエラーの改善、パソコンの動作速度の向上などで、「本当にウイルス感染していたのか疑わしい」、「導入しても効果がなかった」、「前より悪くなった」などといった苦情も寄せられています。

☆パソコンの使用途中に見慣れないメッセージが突然表示されても、あわててクリックしないで、信頼できるものかどうかよく見極めましょう。

☆パソコンの不具合やセキュリティの不安がある場合には、メーカーのサポート窓口など、信頼できる相手方に相談しましょう。

※過去6か月間のパソコンソフトのインターネット通販に関する相談の傾向につきましては、2~3ページをご覧ください。

○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



ここ数年、パソコンソフトのインターネット通販に関する相談が増加しています。平成25年6月から11月までの半年間に寄せられた相談は62件に上り、前年同期の5倍以上（50件増）になっています。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、1月10日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

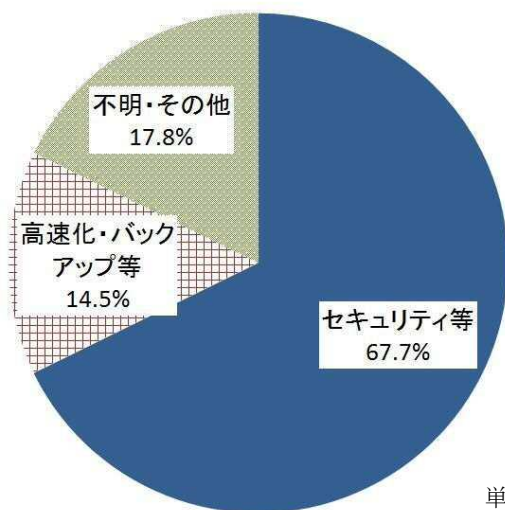
パソコンソフトのインターネット通販に関する相談が急増しています。

＜過去半年の相談事例から（平成25年6月～11月）＞

- ☆ ソフトの種類別に見ると、ウイルス駆除などのセキュリティに関するものが67.7%（42件）と大半を占めており、その他、処理速度の高速化、バックアップなどのソフトも見受けられます。
- ☆ 契約当事者の性別では、男性が62.9%（39件）で、女性の32.3%（20件）の約2倍となっています。
- ☆ 年齢別では、60代が最も多く29.0%（18件）を占め、次いで70歳以上の17.7%（11件）、40代の16.1%（10件）となっており、若年層ではなく高齢の方の相談が多く寄せられています。
- ☆ 支払い方法としては、クレジットカード払いが62.9%（39件）となっています。

【パソコンソフトのインターネット通販に関する相談状況（平成25年6月～11月）】

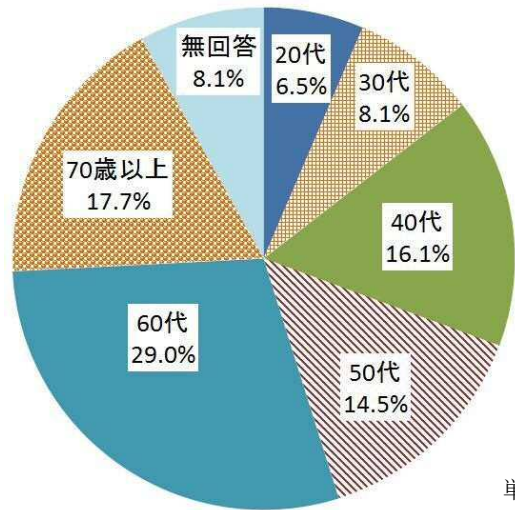
○ソフトの種類別



単位:件

セキュリティ等	高速化・バックアップ等	不明・その他
42	9	11

○契約当事者年齢別



単位:件

年齢別	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
件数	4	5	10	9	18	11	5

◆契約当事者の性別

- ①男性：39件（63.0%） ②女性：20件 ③不明：3件

◆契約当事者の職業別

- ①無職：21件（33.8%） ②給与生活者：19件 ③家事従事者：8件 ほか

◆支払い方法

- ①クレジットカード払い：39件（63.0%） ②無回答：23件

◆契約購入金額

平均：18,400円 最高額：410,000円

◆既払金額

平均：2,000円 最高額：40,000円





相談事例

突然、ウイルス感染警告の表示が出たため、駆除ソフトをクレジットカード決済で購入。後日、だまされたと分かり、解約希望
(海部県民生活プラザ 相談者:50代女性)

「ウイルスに感染しました」と警告が表示された後、ウイルススキャンの画面になり、スキャンを実行した。「ウイルスに感染しました」と膨大なファイル数が表示され、ウイルスを駆除するソフトの購入申し込み画面に切り替わった。不安にかられ、クレジットカード番号を入力した後、ソフトをダウンロード・実行し、ウイルス駆除が終了した。その直後、「レジストリ損傷」と表示されたので、同じ手順で購入し、実行したところ、「ドライブ損傷」「システム損傷」と次々に表示され、全て同じ様に購入した。後で不審に思い、加入しているプロバイダのウイルスチェックサービスを受けたところ、ウイルスに感染した事実はないことが判明した。だまされて購入したソフトを解約したい。

業者の電話番号がわからないとのことで、まずはメールで解約を申し出るよう助言。後日、業者から、「4つのソフトについて3日後に返金手続きをする」とのメールがあったと報告あり。念のため、クレジットカードの利用明細をチェックし、不審な請求があった場合はカード会社に引き落としの停止を申し出るよう助言した。相談者からは、クレジットカード番号の漏えいや悪用が心配なため、カードを利用停止にしてもらったと報告があった。

パソコン画面に変なメッセージが出たため、クレジットカード決済でソフトをダウンロードしたが、前より悪くなった。
(中央県民生活プラザ 相談者:60代女性)

パソコンを起動したら、「レジストリエラー」と表示され、「816のエラーが見つかった。最適化するにはこのソフトをダウンロード」とあったので、買うしかないと思いクレジット決済してダウンロードした。実行後、最適化しないどころか、状況は前より悪くなった。そのソフトには返金保証がついていたため、メールで業者に解約を申し出たが、返事がない。

海外の業者との取引であったので、消費者庁の越境消費者センター^(※)に問い合わせたところ、当該契約に介在している決済代行業者に支払い停止の申し出をするようにとのことであったため、その旨を伝えた。念のため、カード会社にも申し出るよう助言した。

※越境消費者センター (CCJ) : 消費者庁が委託して行っているもので、海外ショッピングでトラブルに遭遇した消費者のための相談窓口です。CCJは、海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者と相談内容を伝達するなどして、海外事業者に対応を促し、消費者と相手国事業者の間の、トラブル解決のお手伝いをしています。

アドバイス

☆突然、警告表示が出て、慌ててクリックしないでください。

OS (基本ソフト) やアプリケーションソフトが最新の状態でないなど、セキュリティが脆弱になっているときに、偽のエラー表示をするウイルスに感染することがあります。「パソコンを調べた結果」として、「ウイルス感染」、「システムエラー」などの警告が表示されても、不用意にダウンロードしないでください。不審なソフトを実行すると、かえってウイルスに感染してしまうおそれがあります。

☆クレジット決済の場合、繰り返し請求を受けるおそれもあります。

身に覚えのないクレジットの請求があった場合には、速やかにカード会社に問い合わせましょう。

☆パソコンに不具合がある場合は、パソコンメーカーのサポート窓口などに相談しましょう。(有料の場合もありますので、事前確認が必要です。)

☆ウイルス感染が疑われる場合や、誤ってダウンロードしてしまった場合は、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で情報収集しましょう。<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ
又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

消費生活相談の概要 一速報一

＜平成25年度（4月～11月）の相談の特徴＞

平成25年11月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,481件となり、平成25年11月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は12,175件となりました。この件数は、前年同期（11,061件）と比べて**10.1%（1,114件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～11月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
11月	640	189	70	120	217	75	143	27	1,481
H25(4～11)	5,223	1,371	726	1,024	1,845	635	1,134	217	12,175
前年同期	4,766	1,423	733	902	1,541	606	938	152	11,061

☆ **30代を除く各年代からの相談が増加**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,226件で最も多く全体の18.3%を占め、次いで、「70歳以上」の2,106件（17.3%）、「30代」の1,936件（15.9%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期475件増（2,106件）となっています。

☆ **食料品に関する相談が増加**……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が3,778件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,100件、健康食品、飲料などの「食料品」の953件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期466件増（953件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が2,880件で最も多く、次いで、「健康食品」の602件、「工事・建築」の317件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期369件増（602件）、「デジタルコンテンツ」が同121件増（2,880件）、「インターネット接続回線」が同41件増（248件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は8,087件で、総相談件数12,175件の66.4%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が5,029件で最も多く店舗外取引に関する相談の62.2%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の1,415件（17.5%）、「訪問販売」の1,223件（15.1%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が2,856件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期286件増（384件）、通信販売の「デジタルコンテンツ」が同117件増（2,856件）、「運動ぐつ」が同51件増（70件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区 分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
11月	61	180	256	279	163	192	245	105	1,481
25年度(4~11)	563	1,368	1,936	2,226	1,443	1,575	2,106	958	12,175
構成比(%)	(4.6)	(11.2)	(15.9)	(18.3)	(11.9)	(12.9)	(17.3)	(7.9)	(100.0)
前年同期	495	1,339	1,992	2,062	1,281	1,268	1,631	993	11,061
対前年同期 増減数	(+68)	(+29)	(-56)	(+164)	(+162)	(+307)	(+475)	(-35)	(+1,114)
対前年同期 増減率(%)	(+13.7)	(+2.2)	(-2.8)	(+8.0)	(+12.6)	(+24.2)	(+29.1)	(-3.5)	(+10.1)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区 分	商品 計	主 な も の			サービス 計	主 な も の				他の相談 計	計
		食料品	教 養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
11月	578	81	109	92	885	481	117	60	44	18	1,481
25年度(4~11)	4,830	953	927	675	7,235	3,778	1,100	454	367	110	12,175
構成比(%)	(39.7)	(7.8)	(7.6)	(5.5)	(59.4)	(31.0)	(9.0)	(3.7)	(3.0)	(0.9)	(100.0)
前年同期	3,692	487	845	480	7,262	3,596	1,160	455	423	107	11,061
対前年同期 増減数	(+1,138)	(+466)	(+82)	(+195)	(-27)	(+182)	(-60)	(-1)	(-56)	(+3)	(+1,114)
対前年同期 増減率(%)	(+30.8)	(+95.7)	(+9.7)	(+40.6)	(-0.4)	(+5.1)	(-5.2)	(-0.2)	(-13.2)	(+2.8)	(+10.1)

※主な商品等 食料品…健康食品602件、飲料101件、魚介類71件、穀類35件、調理食品30件など
 教養娯楽品…電話機・電話機用品124件、パソコンソフト72件、新聞71件、パソコン68件など
 被服品…運動ぐつ73件、婦人用バッグ70件、財布類54件、靴47件、ネックレス41件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,880件、インターネット接続回線248件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品254件、公社債139件、フリーローン・サラ金124件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業54件、宝くじ51件、スポーツ・健康教室31件、資格講座24件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス146件、医療サービス51件、歯科治療23件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11月	デジタルコ ンテンツ	四輪自動車	健康食品	工事・建築	修理サービ ス	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	生命保険	エステティク サービス	
	380	41	33	30	30	28	22	20	19	17	
25年度(4~11)	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	修理サービ ス	エステティク サービス	公社債	
	2,880	602	317	277	254	248	195	172	146	139	
前年同期	2,759	233	335	276	229	207	184	161	161	133	
対前年同期 増減数	(+121)	(+369)	(-18)	(+1)	(+25)	(+41)	(+11)	(+11)	(-15)	(+6)	
対前年同期 増減率(%)	(+4.4)	(+158.4)	(-5.4)	(+0.4)	(+10.9)	(+19.8)	(+6.0)	(+6.8)	(-9.3)	(+4.5)	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が603件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
11月	136	669	131	30	4	7	11	988
25年度(4~11)	1,223	5,029	1,415	160	60	80	120	8,087
構成比(%)	(15.1)	(62.2)	(17.5)	(2.0)	(0.7)	(1.0)	(1.5)	(100.0)
前年同期	1,388	4,301	1,106	178	26	0	98	7,097
対前年同期増減数	(-165)	(+728)	(+309)	(-18)	(+34)	(+80)	(+22)	(+990)
対前年同期増減率(%)	(-11.9)	(+16.9)	(+27.9)	(-10.1)	(+130.8)	(0.0)	(+22.4)	(+13.9)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
11月	工事・建築 11	浄水器 9	テレビ放送サービス 8	生命保険 7	ソーラーシステム 6
25年度(4~11)	工事・建築 148	テレビ放送サービス 63	新聞 53	インターネット接続回線 49	布団類 48
対前年同期増減数	181 (-33)	56 (+7)	69 (-16)	47 (+2)	48 (0)

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
11月	デジタルコンテンツ 375	パソコンソフト 12	靴 11	運動ぐつ 10	四輪自動車 9
25年度(4~11)	デジタルコンテンツ 2,856	健康食品 84	運動ぐつ 70	パソコンソフト 65	婦人用バッグ 61
対前年同期増減数	2,739 (+117)	56 (+28)	19 (+51)	26 (+39)	24 (+37)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
11月	ファンド型投資商品 16	インターネット接続回線 13	公社債 10	健康食品 10	株 7
25年度(4~11)	健康食品 384	ファンド型投資商品 123	インターネット接続回線 108	公社債 85	株 62
対前年同期増減数	98 (+286)	137 (-14)	76 (+32)	81 (+4)	78 (-16)

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
11月	健康食品 8	ファンド型投資商品 2	化粧品 2	浄水器 2	ミネラルウォーター 1
25年度(4~11)	健康食品 52	化粧品 14	ミネラルウォーター 8	ファンド型投資商品 5	電話機・電話機用品 4
対前年同期増減数	44 (+8)	28 (-14)	2 (+6)	11 (-6)	3 (+1)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	3	5
11月	健康食品 1	魚介類 1	腕時計 1		
25年度(4~11)	健康食品 23	化粧品 4	単行本 3	果実 3	音響・映像ソフト 2
対前年同期増減数	0 (+23)	1 (+3)	9 (-6)	0 (+3)	0 (+2)

(6) 訪問購入

単位：件

区分\順位	1	2	2	2	5
11月	ネックレス 2	着物類 2	婦人洋服 1		
25年度(4~11)	四輪自動車 13	婦人洋服 6	ネックレス 6	指輪 6	着物類 3
対前年同期増減数	0 (+13)	0 (+6)	0 (+6)	0 (+6)	0 (+3)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。