

消費生活センター相談員の相談対応能力の向上を目指す

## 消費生活相談員のためのスキルアップ講座

## 【消えない請求画面 まとめ】

「アダルトサイトの消えない請求画面」については、今年の1月に運業者が逮捕され、新聞やテレビで広く報道されることになりましたが、苦情相談は一向に収まる気配がありません。逆に、報道を知った被害者が、「消えない請求画面」の消し方の情報を求め、また、被害の回復を求め、消費者センターに相次いで相談に訪れているようにも思えます。さらに、報道されているにもかかわらず、新たな被害者も増えています。

業者が逮捕された理由は、「ウイルス作成」に関する罪であり、詐欺や被害回復については明確にされていません。「逮捕されて収束するのではなく、生き残り業者が骨の髄までしゃぶりつくすまで被害は続く」というのは、未公開株や投資詐欺など現在および過去の詐欺事件で経験していることです。

相談員として「消えない請求画面」についての正確な情報を知り、消費者に適切な助言をするため、本講座では「消えない請求画面」についてのシリーズを連載しました。今回、連載からポイントをダイジェストにまとめました。なお、それぞれの詳しい解説については本講座を参照してください。

## 【1. 契約に関する法的な違法性】

単純なワンクリックであれば、「契約に同意したとはいえ有効に契約は成立していない」として支払う必要がないことは明白です。しかし、「消えない請求画面」では、年齢確認や規約に同意など4段階でクリックして進むので、「知らずに申し込んだとは言えない」「同意ボタンをクリックしているので意思確認した」との業者の説明に錯覚を引き起こし、消費者が泣き寝入りしてしまうところが最大の問題です。ワンクリックのように突然登録になるのではなく、確かに自分の意思でクリックを何段階か進めているので、後ろめたい気持ちを持ってしまいます。また、相談員としても、本当に契約が成立していないと言い切れるか不安に思うかもしれません。

法的には、4 クリック目の最後の画面が問題であり、最終の契約申込画面に必要な金額が分かりやすく明示されていないなどの問題点があります。

## 【参考】

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」

第3条（電子消費者契約に関する民法の特例）

「消費者の申込み若しくはその承諾の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置を講じた場合」…表示上の錯誤を防止するために効果的な確認措置の具体的な例

イ. 送信ボタンが存在する同じ画面上に意思表示の内容を明示し、そのボタンをクリックすることで意思表示となることを消費者が明らかに確認できる画面を設置すること

ロ. 最終的な意思表示となる送信ボタンを押す前に、申込みの内容を表示し、そこで訂正する機会を与える画面を設置すること

※ 経済産業省 逐条解説 参照

(<http://www.meti.go.jp/topic/downloadfiles/e11225bj.pdf>)

## 【2. 「消えない請求画面」の仕組み】



↑ 消えない請求画面の例 ↑

上からチェックボタンを順番にクリックして進み、最後の4クリック目のボタンをクリックすると、プログラム(ウイルスソフト)のダウンロード(インストール)画面が表示され、「実行」するとウイルスに感染します。

一例として、ウイルスに感染すると、カレントユーザー用のスタートアップレジストリに1個の「.vbs」ファイル、データフォルダに2個の「.vbs」ファイルと1個の「.hta」ファイルの合計4個のファイルがウイルスによりインストールされ、消えない請求画面を引き起こしています。要は、この4つのファイルを削除することができれば良いわけですね。

### 【3. スマートフォンへの感染】

今回紹介した「.vbs」「.hta」はWindowsのシステムを利用して悪さをしますので、Macや携帯電話、iphone、Androidなどでは感染しません。現在、このタイプのウイルスが「消えない請求画面」の主流となっています。

ただし、Androidのスマートフォンで「消えない請求画面」が報告されています。これは、今回紹介している仕組みとはまったく異なった仕組みで引き起こされているものです。今後も新たなウイルスの出現には注意しておく必要があります。

### 【4. 「消えない請求画面」の消し方】

消費者センターレベルではIPAを紹介し、「Windowsの復元」を試みるものですが、一般に「Windowsの復元」はリスクのある方法であり、おすすめるはできません。

また、「Windowsの復元」では直近の復元ポイント以降のデータは消えてしまうので必ずバックアップすることが大切です。安易に「Windowsの復元」を紹介すると自己責任とはいえ、センターにも説明不足として苦情が来るかもしれません。

現状のパソコンの状態を保ちつつ、請求画面を消すには、「消えない請求画面」のプログラムを起動させている「ウイルス」のみを削除する方法がベストです。

ウイルスを削除する方法として、①フリーソフト

である「ワンクリックウェア駆除ツール」を使用し、②有料の業者のサービスを利用する方法(費用は1万円程度でウイルス対策ソフトを発売しているトレンドマイクロのほか信頼性不明の業者も多数あります)がありますが、消費者センターの立場では具体的に紹介しにくいのが現状ですね。

### 【5. スポンサーサーチ(広告)に注意】

ヤフーなどの検索サイトで「IPA」をキーワードに検索すると、本来の検索結果のリストの枠外に「スポンサーサーチ」という広告が表示され、有料の削除業者などの広告が表示されます。

相談員の助言で「IPA」を紹介したにもかかわらず、スポンサーのサイトに行ってしまう、「請求画面を消すことができたが料金を請求された」という苦情にならないように注意してください。

### 【6. 個人の特典】

パソコンでサイトを閲覧した場合は、通常、どのパソコンでもIPアドレスやプロバイダなどの環境情報がサイトに記録されます。

プロバイダ責任法により、プロバイダに個人の接続情報の開示を求めることができますが、悪質業者はそこまでしないので、業者に個人情報とは知られないと考えて問題はありません。ただし、会社や大学が独自のサーバーを使用していた場合、会社名や大学名がプロバイダの欄に表示されることがありますので注意が必要です。自分のパソコンの環境情報を確認するサイトもいくつかあります。

### 【7. 最後に】

一般の消費者に「デジタルデバインド」が存在するのは間違いありません。消費者に正しい知識を情報提供するためにも、相談員自身が正しい知識を身につける必要があります。

…日々勉強、日々努力…

(発行) 消費生活相談員スキルアップ講座

(URL) <http://soudan999.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!