

中古パソコンの安心・安全な普及に関するガイドライン

(社)電子情報技術産業協会
パーソナルコンピュータ事業委員会

(社)日本コンピューターシステム販売店協会
小売事業専門委員会

(社)コンピュータソフトウェア協会
(旧(社)日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会)

1 はじめに

家庭から排出される使用済みパーソナル・コンピュータ(以下、中古パソコン)を回収・再資源化する「資源有効利用促進法」が平成15年10月1日よりスタートしたことや“My PC”ニーズの拡大等により中古パソコン市場に注目が集まっています。(社)電子情報技術産業協会(以下、JEITA)の調査によると、中古パソコンの出荷台数は、平成15年度の86万台から平成16年度は約100万台レベルとなり、今後も市場の拡大が見込まれています。しかしながら、中古パソコンを購入あるいは購入しようとしているユーザの皆様にご注意していただきたい/理解していただきたい事柄については、市場では、セキュリティ、ライセンス、ユーザサポートなどの面で、問題点も顕在化してきております。

本ガイドラインは、JEITAのパーソナルコンピュータ事業委員会・ユーザサポート専門委員会が調査した「中古パソコンに関わる問題点/懸念事項」を整理した上で、(社)日本コンピューターシステム販売店協会(以下、JCSSA)の小売事業専門委員会、(社)コンピュータソフトウェア協会(以下、CSAJ)(旧(社)日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会)とも連携を図り、ユーザの視点に立って中古パソコン市場での各プレーヤ(「パソコン・メーカー」、「中古パソコン販売店」、「ユーザ」)が理解し、配慮して欲しいことを取りまとめたものです。

なお、中古パソコンの入手経路には「パソコン販売店の店頭で購入」、「インターネット・オークションで落札」、「家族・知人・友人等からの譲渡」等様々な形態があり、広範囲な議論をする必要がありますが、本ガイドラインはパソコン販売店での買い取り・販売をモデルケースとして取り上げています。

2 顕在化している諸問題と今後の対応

中古パソコン市場の拡大と共に、顕在化している問題点、さらには今後顕在化が予想される懸念事項は大きく下記の内容に分類することができます。

- セキュリティ
- 製品の耐用年数
- ソフトウェアライセンス
- サポート

このガイドラインでは、それぞれについて具体的な問題点/懸念事項を明示し、中古パソコンにかかわる各プレーヤ(「パソコン・メーカー」、「中古パソコン販売店」、「ユーザ」)がどのようなことを理解し、配慮していただきたいかを示しており、JEITA、JCSSA、CSAJの各協会の構成メンバー各社に対して、対処することを推奨します。

(1) セキュリティ

セキュリティという観点で中古パソコンを考えた場合、自分のパソコンを売却する際に下記の点が問題であると考えています。

データ消去対策

適切なデータ消去対策を施さないと、自分のパソコン内の記憶装置に蓄えられた個人情報やデータが外部に流出してしまい、悪意を持った第三者に予期しない用途に利用されるおそれがあります。

パスワードの解除

パスワードが掛かっていると、買い取りを断られる、あるいはパソコン・メーカーへの修理依頼によるシステムボード等の有償交換しか対応の方法が無いというおそれがあります。

注：ここでいうパスワードには、Windows 等の基本ソフトウェアで使用するログイン・パスワードの他に、BIOS やハードディスクに掛けるパスワードも含まれます。また、最近のパソコンにはセキュリティ・チップ搭載の機器や指紋認証等生体認証技術を搭載した機器が開発されていますが、これらのセキュリティ機能の初期化(解除)も「パスワードの解除」の範疇に含めて理解する必要があると考えています。

これらについて、下記の対応を進めていく必要があると考えています。

パソコン・メーカーへの依頼

上記の問題点があることを、Web サイトやマニュアル等を通してユーザ啓発を実施する。
具体的には、下記の趣旨に沿って啓発する。

- JEITA が平成 14 年 4 月 11 日に発表した「パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意」の趣旨に添った内容ならびに下記 JEITA Web サイトへのリンクを各社の Web サイトに掲載されていることを再確認する。
<http://it.jeita.or.jp/perinfo/release/020411.html>
- 個人情報やデータの流出を防ぐ意味で、パソコンにパスワードが掛けることは有効な手段ではあるが、掛けたパスワードは掛けた本人でないと解除する方法がなく、パスワードの管理が重要であることを Web サイトやマニュアル等に注意事項として明記する。また、パスワードを忘れてしまった際のパソコン・メーカーでの対処方法について、通常の有償交換修理の他に追加作業費用が発生する場合があること、ハードディスク・パスワードを忘れてしまった場合のようにデータの復旧が不可能なケースがあること、また、修理対応においては本人確認の必要性があること等の留意点を Web サイトやマニュアル等に明記する。

中古パソコン販売店への依頼

- 買い取り時に「個人データの消去」と「パスワードの解除」をユーザに確認する。
- 買い取り時にデータ消去等の有償サービス・メニュー等を設け、データ消去を施すことができないユーザを支援することが望ましい。

ユーザの皆様にご理解いただきたいこと

- ユーザは上記問題点を理解し、使用済みパソコンの売却を決めた時点で、パスワードを解除すると共に、個人情報やデータの流出を防ぐために、データ消去を自己の責任において実施することにご協力をお願いします。

(2) 製品の耐用年数

製品の耐用年数という観点では、下記の点が問題であると考えています。

消耗品/部品の特性劣化

パソコンを構成する各部品には一般に「消耗品」と取り扱われているものや、装置の使用頻度/経過時間、使用環境(温湿度など)等により、劣化/磨耗が進行し、寿命が著しく短くなる可能性のある部品と定義される「有寿命部品」といわれるものがあります。たとえば、

- ノート型パソコンに使用されているバッテリーは消耗品という扱いになっています。
- 液晶表示装置は光源として蛍光管を使用しており、使用により徐々に輝度の低下が発生します。
- ハードディスクは、モータや読み取りヘッド等可動する部品が非常に多く、長時間の使用により磨耗劣化が発生します。

なお、各部品の劣化/磨耗の進み方は、前使用者の使用状況に大きく依存します。

修理/保守部品の保有年数

パソコン・メーカーは、製品製造終了後の一定期間は補修用性能部品を在庫していますが、年数を経て在庫がなくなった場合、修理ができなくなるケースが発生することがあります。

これらについて、下記の対応を進めていく必要があると考えています。

パソコン・メーカーへの依頼

上記の問題点があることを、Web サイトやマニュアル等を通してユーザ啓発を実施する。

具体的には、下記の趣旨に沿って啓発する。

- パソコンを構成する各部品には消耗品や有寿命部品が含まれていることを、Web サイトやマニュアル等に記載する。JEITA では以下の Web サイトに「パソコンの有寿命部品の表記に関するガイドライン」を公開しており、記載にあたってはこのガイドラインに準拠する。
<http://it.jeita.or.jp/perinfo/release/XXXXX.html>
- パソコン・メーカーが出荷するパソコンのモデルには、特定企業向けの特別モデルも多数存在するが、少なくとも一般市場向けに出荷した代表的なモデルに関しては、修理に関する目安を得られるように、発表年月、発売年月、補修用性能部品の保有期間あるいは保守サービスの終了時期等の情報の一部を Web サイト等で検索できるように配慮する。

中古パソコン販売店への依頼

- 中古パソコンはパソコン・メーカーの保証期間(保証書等に記載。保証書には保証期間内にメーカーが行なう無償修理の範囲等も記載されている)が過ぎている場合が多く、その場合には、パソコン・メーカーによる修理は有償であることを明示する。また、販売店の保証内容とパソコン・メーカー保証の内容の相違をユーザが理解できるように配慮する。
- 販売時に、ユーザが下記を理解できるように配慮すると共に、「中古パソコンの目安」として発表年月や発売年月あるいは買い取り時の調査による使用年月等を明記する。
 - パソコンを構成する各部品には消耗品や有寿命部品が含まれている。
 - 各部品の劣化/磨耗の進み方は、前使用者の使用状況に大きく依存している。
- パソコン・メーカーの純正以外の部品が使用されている場合は、その旨を明示し、メーカー修理の対象外であることをユーザが理解できるように配慮する。

ユーザの皆様にご理解いただきたいこと

- ユーザは上記のような問題点があることを理解し、購入時には「中古パソコンの目安」としての発表年月や発売年月あるいは販売店が買い取り時に調査した使用年月等を確認すると共に、販売店における保証内容、純正部品以外の使用等の確認を行なっていただきたい。
- JEITA ではノート型パソコン用とした「改造バッテリーパック」および「互換バッテリーパック」等の非純正バッテリーパックに関し、パソコン・メーカーの保証範囲を明確にし、広くユーザへの注意を促す事が必要であると考え、以下の Web サイトに「ノート型パソコン用非純正バッテリーパックに関するガイドライン」を公開しています。本ガイドラインの内容をご理解いただき、正しいバッテリーパックの利用をお願いします。また、バッテリーパックの交換、取り扱いで不明な点がある場合には、必ずお使いのパソコンの製造メーカーに確認するようお願いいたします。

<http://it.jeita.or.jp/perinfo/release/XXXXX.html>

(3) ソフトウェアライセンス

パソコンに導入されている Windows 等のソフトウェアに関して、ライセンスの観点から、実際面で下記が問題となっています。

- パソコン・メーカーはハードディスクを交換修理する場合、新しいハードディスクを初期状態(新品としての発売時の状態)にします。したがって、新品時の初期状態がどのようなものを理解していないと、たとえば、購入した中古パソコンが前使用者によってアップグレードされているような場合、「Windows XP」の中古パソコンを修理に出したら「Windows 98」になって戻ってきたということが発生する可能性があります。
- ソフトウェアは、ソフトウェア・メーカー（開発元又は販売元）とお客様との間で直接、使用許諾契約（ライセンス契約）を取り交わす形が主であり、ソフトウェアの使用条件やサポートの条件などは、ソフトウェアによって異なりますので、注意が必要です。よって、ソフトウェアの使用条件等の詳細については、個々のソフトウェアの使用許諾契約書やソフトウェア・メーカーのホームページなどをご確認をお願いします。
- パソコンには BIOS やデバイス・ドライバといった機器本体の稼働に不可欠なシステム・プログラムが含まれています。また、パソコンのメーカーは自社のパソコンをより有効にご利用いただくために、セキュリティ機能やデータバックアップ機能、ネットワーク接続機能などに対して独自に体系化したアプリケーション・プログラムを開発し、機器本体に導入して出荷、あるいは別途自社の Web サイトからダウンロード可能としている場合があります。こういったシステム・プログラムやメーカー独自のアプリケーション・プログラムは、リカバリ CD 等を用いることによって、初期状態(新品としての発売時の状態)に戻すことが可能ですが、更新版を Web サイトからダウンロードするに際しては「配布条件」に、またご使用に際しては「プログラムのご使用条件」にご同意いただくことが前提となっています。

上記のようなソフトウェアのライセンス問題に関しては、次のような対応が必要と考えています。

パソコン・メーカーへの依頼

- パソコン・メーカーが出荷するパソコンのモデルには、特定企業向けの特別モデルも多数存在するが、少なくとも一般市場向けに出荷した代表的なモデルに関しては、初期状態がどのようなものであるかというカタログ情報を、今後は自社の Web サイトに蓄積し、情報を検索できるように配慮する。
- パソコン・メーカーは、自社が著作権者であるシステム・プログラムあるいは独自のアプリケーション・プログラムについては、「配布条件」ならびに「プログラムのご使用条件」にご同意いただければ、パソコンと共に利用が可能であるように、準備しておくことが望ましい。

中古パソコン販売店への依頼

- 販売時には、導入されている Windows 等基本ソフトウェアのバージョン等を明記すると共にリカバリ CD 等の付属品を明示する。

ユーザの皆様にご理解いただきたいこと

- 上記のソフトウェアライセンスの概念について理解をしていただき、購入あるいは購入しようとしているパソコンの仕様等を、パソコン・メーカーの Web サイト等で事前に確認すると共に、リカバリ CD 等の付属品を認識された上での購入をお願いします。

(4) サポート

サポートは、実際利用する上で、大事な要素であるが、下記の点が問題となっている。

安全・使用上の注意

新品パソコンには、製品を正しくご使用いただき、ユーザや他の人々への危害や財産への損害を未然に防止するための事項を説明した冊子(マニュアル)が必ず添付されているが、中古パソコンには新品時に付属しているマニュアルや付属品がすべて揃っていない場合があります。

更新ファイル

パソコン・メーカーは機能改善のために BIOS 等の更新を発売後も行なっています。また、ソフトウェア・メーカーも、発売後発見されたセキュリティ・ホール等の脆弱性や各種機能の改善を行なっています。中古パソコンの場合、製造・発売された時期から時間がかなり経過しており、更新すべきファイルが多く累積している可能性があります。

サポート・コスト

新品パソコンの価格は、通常の製造コスト以外にコールセンタの運営費等を考慮して決定されています。現状では中古パソコンの購入者からの問い合わせに対するサポート・コストは新品パソコンの販売価格、すなわち新品の購入者が負担していると考え、パソコン・メーカーによっては中古パソコンに対するコールセンタ利用は有償という判断をしているところもあります。

これらについて、下記の対応を進めていく必要があると考えています。

パソコン・メーカーへの依頼

- パソコン・メーカーが出荷するパソコンのモデルには、特定企業向けの特別モデルも多数存在するが、少なくとも一般市場向けに今後発表する代表的なモデルに関しては、発売後の一定期間、製品に同梱したマニュアル、特に安全・使用上の注意を記載したマニュアルは、自社の Web サイトあるいはパソコン内において、オンライン・マニュアルとして閲覧できるようにする、あるいは別途購入の可否や申し込み方法をわかるように配慮する。
- パソコン・メーカーが出荷するパソコンのモデルには、特定企業向けの特別モデルも多数存在するが、少なくとも一般市場向けに今後発表する代表的なモデルに関しては、更新ファイルを発売後の一定期間、Web 上に公開する。
- 多くのパソコン・メーカーはコールセンタへの問い合わせ内容(FAQ)等を Web 上に公開しているが、この仕組みを中古パソコン販売店ならびにユーザに啓発し、中古パソコンの購入者が電話サポートを利用しなくても購入製品に関する過去の問い合わせ事例を検索できるような仕組み作りを構築することが望ましい。

中古パソコン販売店への依頼

- 買い取り時に新品パソコン時の付属品等が揃っているか否かを確認すると共に、マニュアルがない場合は、その旨を販売時に明示する。
- 更新ファイル適用等の有償サービス・メニューを設け、既知のセキュリティ・ホールの脆弱性や各種機能の改善をユーザの依頼に基づき実施する体制を構築することが望ましい。
- 販売店独自のサポートがある場合、その内容を明確に説明すると共に、パソコン・メーカーの FAQ サイト等の情報を案内することが望ましい。

ユーザの皆様にご理解いただきたいこと

- 購入したパソコンを使用するに際して、マニュアル等での安全上の注意等を理解する。また、特に安全・使用上の注意を記載したマニュアルが付属していない場合は、事前にパソコン・メーカーの Web サイト等でマニュアル情報を入手するように心がけて欲しい。
- 更新ファイルの有無を事前に確認し、必要な更新ファイルの適用を速やかに実施する必要性を認識して欲しい。
- 中古パソコンに関するサポートの内容を販売店に確認した上で購入することをお願いします。

3 上記対応の実施について

本ガイドラインは、平成 17 年 10 月 1 日以降に発売される新製品より有効となっておりますが、平成 18 年 9 月 27 日の改訂部分「3. ライセンス パソコン・メーカーへの依頼」の第 2 項につきましては、平成 19 年 1 月以降に発売される新製品より有効としたいと考えています。

4 おわりに

今後、中古パソコン市場はパソコン・メーカーの活発な新製品開発、販売に伴うユーザの買い換え需要増により確実に拡大していくことが予想されます。

パソコン業界の健全な発展のためには、多くの皆様にパソコン文化を更に普及させることが重要であり、今、中古パソコンの健全な普及は、その意味で重要なポジションを有していると理解することが極めて大切であると考えます。

したがって、パソコン・メーカー、ソフトウェア・メーカー、中古パソコン販売店、ユーザが、それぞれの立場でガイドラインに則り、果たすべき役割が新たに発生することになるわけですが、業界全体の発展のため、格段のご理解と配慮をお願いすると共に、JEITA、JCSSA、CSAJ の各協会においては、必要に応じてさらに状況に即した検討を加え、当ガイドラインの拡充に努めます。

以 上