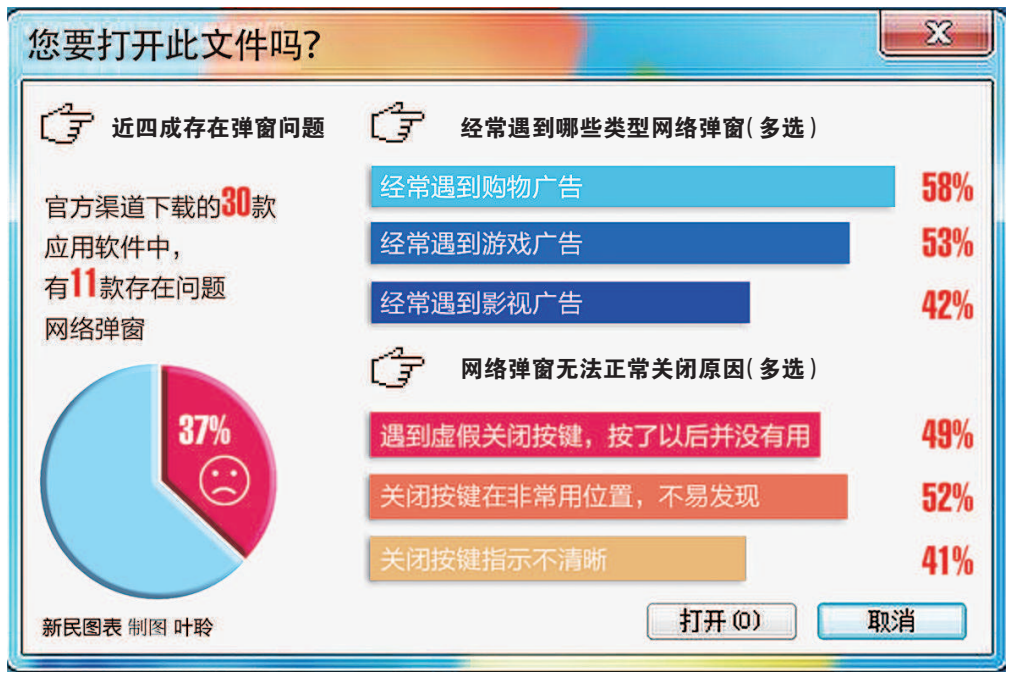
江苏省消保委发布《PC端应用软件网络弹窗调查报告》

78%消费者遭遇网络弹窗问题

■ 不少人遭遇弹窗困扰 “江苏省消保委”微信公众号 图

打开网页就跳出个弹窗,甚至不打开也会跳出弹窗。很多时候想关还关不掉,甚至有假的关闭按键,越关窗口越多……随着电脑进入人们的生活,网络弹窗可说是一个“痼疾”。昨天,江苏省消保委再度对网络弹窗“开炮”,发布《PC端应用软件网络弹窗调查报告》。报告显示,近八成消费者遇到过网络弹窗问题,超过五成消费者表示网络弹窗关闭按键不易发现,多款软件弹窗存在内容违法问题,涉及虚假宣传、色情低俗等,多款软件弹窗无法“一键关闭”。



调查背景

五大问题让人反感

根据江苏消费网舆情监测中心数据发现,今年1月1日至今,江苏省内有关网络弹窗的相关舆情信息共5935条,其中负面舆情信息共3737条,占总量的62.97%。对负面舆情分析后发现,主要存在以下几个方面问题:

■ 网络弹窗内容涉嫌信息诈骗,比如“高回报”炒股信息诈骗、网游“免费送皮肤”诱骗转账等,给消费者带来巨大损失;

■ 网络弹窗内容低俗,常通过软色情类信息诱导点击,传播淫秽色情类信息,危害消费者身心健康和网络环境;

■ 网络弹窗内置木马病毒,捆绑强制下载多个应用,消费者难以清理;

■ 网络弹窗不能一键关闭,存在强制弹出、关闭按键设计具有迷惑性等问题;

■ 网络弹窗突然弹出,被吐槽打扰工作和学习节奏,消费者不胜其扰。

在此背景下,江苏省消保委对目前使用频率较高、下载量大、消费者反映问题众多的一些软件开展体验式调查,旨在呼吁相关平台珍惜声誉、控制弹窗,维护消费者合法权益。

江苏省消保委监督部主任赵鑫表示,网络弹窗不仅影响人们的心情和工作效率,还存在安全隐患,让人不胜其扰。《报告》统计显示,我国网民常用软件中,有网络弹窗行为的多达1221个,54.7%受访者遇到过网络弹窗关闭按键过于隐蔽的问题,82.4%的受访者直言反感网络弹窗。

调查结果

五种表现三种类型

本次调查采用问卷调查和抽样体验调查两种方式,线上共收到有效问卷14727份,线下体验调查共选取30款应用软件。在官方渠道下载测试的30款软件的基础上,随机抽取其中10款消费者反映问题众多的软件,通过华军软件园、太平洋下载中心、腾讯电脑管家、360软件管家等4个常用第三方平台下载测试。

调查结果显示,大部分消费者深受弹窗困扰,78%消费者反映遇到网络弹窗问题。主要表现为:

■ 网络弹窗没有关闭按键或按键不醒目,不能一键关闭;

■ 网络弹窗弹出频率高,一次性弹出广告数量多,且占网页尺寸过大;

■ 软件安装时未经提示强制捆绑安装其他软件;

■ 软件安装时默认勾选安装其他软件,且存在弹窗;

■ 商业性推广内容不标注“广告”字样、不注明广告来源现象普遍存在。

调查问卷结果显示,针对“消费者经常遇到哪些类型的网络弹窗(多选)”问题,有58%的消费者经常遇到购物广告,53%的消费者经常遇到游戏广告,42%的消费者经常遇到影视广告。

今日论语

软件弹窗岂可“弹弹不休”?

纪 玉

许多人用电脑时都遇到过讨厌的网络弹窗,有时想关还关不掉,不胜其烦。昨天,江苏省消费者权益保护委员会发布《PC端应用软件网络弹窗调查报告》。调查的30款常用软件中,有11款软件的弹窗在安装、广告内容、广告特征、广告功能按键等检测中分别存在不同问题,占比37%;某浏览器在15分钟内弹出窗口多达9次。

软件弹窗岂可“弹弹不休”?

弹窗往往是广告,但有的并不按照有关规定标注“广告”,也不注明广告来源,有的还无法“一键关闭”,或是关闭后再次弹出,无法设置弹出周期或永久不弹出,严重干扰用户正常使用网络。像“15分钟弹窗9次”,近乎骚扰。更有甚者,有的弹窗内容传播淫秽色情及低俗信息,有的推广非法药品、夸大疗效,涉嫌虚假宣传。

软件弹窗的种种乱象,不少已经涉嫌违法违规。比如,无法“一键关闭”,就违反《广告法》第44条:“利用互联网发布、发送广告,不得影响用户正常使用网络。在互联网页面以弹出等形式发布的广告,应当显著标明关闭标志,确保一键关闭。”更不要说色情低俗信息、虚假宣传等,也明显越过了法律法规的红线。

软件弹窗存在的问题由来已久,需要加强治理和整顿,还用户一片清净。各软件公司应负起主体责任,依法依规自我检查和约束。相关部门也应加大整治和处罚力度,清理和遏制弹窗中存在的违法违规现象,维护用户合法权益。同时,要进一步细化法律法规内容,对弹窗行为作更加全面的规范。

弹窗乱象不仅存在于电脑,在手机中也屡见不鲜。此前,工信部就开展了App弹窗骚扰用户问题的专项整治。用户反映强烈、投诉较多的问题有:弹窗信息标识近于无形、关闭按键小如蝼蚁、页面伪装瞒天过海、诱导点击暗度陈仓。经过整治,数十家头部互联网企业按要求完成整改。治理有效,但也要防止问题反弹、顽疾难断。

电脑端和手机端需要“双管齐下”,整治“扰民”的弹窗乱象,为用户营造更安全、更健康、更干净的使用环境。

问题弹窗

11款占调查总量37%

从江苏省消保委委托南京产品质量监督检验院抽样体验调查结果显示,从官方渠道下载的30款应用软件中,有11款存在问题网络弹窗,占调查总量的37%。具体包括:迅雷、小鸟壁纸、暴风影音、酷我音乐、爱剪辑、360安全浏览器、ACDsee、2345看图王、360安全卫士、QQ和腾讯视频。

在4个第三方平台下载的应用软件中,迅雷和小鸟壁纸均出现网络弹窗。其中,华军软件园有6款出现网络弹窗并存在相关问题,分别是:鲁大师、迅雷、QQ浏览器、爱奇艺、2345看图王、小鸟壁纸。

太平洋中心有6款出现网络弹窗并存在相关问题,分别是:迅雷、QQ浏览器、爱奇艺、搜狗输入法、2345看图王、小鸟壁纸。

腾讯电脑管家有4款出现网络弹窗并存在相关问题,分别是:迅雷、QQ浏览器、爱奇艺、小鸟壁纸。

360软件管家有4款出现网络弹窗,分别是:鲁大师、迅雷、搜狗拼音输入法、小鸟壁纸。除搜狗输入法外的3款网络弹窗均存在相关问题。

涉嫌违法

共有4款软件涉及

体验人员发现,从官方和第三方下载应用软件中,共有4款软件的网络弹窗内容涉嫌违法。

在官方下载应用软件中,暴风影音安装时,默认勾选的软件所带弹窗存在传播淫秽色情及低俗信息;360安全浏览器、360安全卫士弹窗内容存在以挑逗性暗示性图片或语言诱导网民点击,推广不明网站的情况;360安全卫士的弹窗内容还推广非法药品,夸大药品疗效,涉嫌虚假宣传;腾讯电脑管家下载的小鸟壁纸的广告内容,存在多条广告以挑逗性暗示性图片或者语言诱导点击的情况。

让很多人头疼的是,当前,网络弹窗不仅会自动跳出,还自带声音。

关闭按键

计时结束仍关不掉

随着数字化发展,不少弹窗会设置倒计时以自动关闭。但在本次线上调查过程中,有82%的消费者表示遇到过具有倒数计时的弹窗计时结束后没有正常关闭的情况。在调查“网络弹窗无法正常关闭的原因(多选)”时,有49%的消费者表示遇到虚假关闭按键,按了以后并没有用;52%的消费者认为关闭按键在非常用位置,不易发现;有41%的消费者认为关闭按键指示不清晰。

在本次体验调查过程中,从不同渠道下载的应用软件中共有4款软件弹窗无法“一键关闭”,没有关闭功能按键。从官方渠道下载的有2款没有关闭按键,分别是2345看图王、腾讯视频;在华军软件园,2345看图王、爱奇艺没有关闭按键;在太平洋中心,2345看图王、爱奇艺没有关闭按键;在360软件管家下载软件中,鲁大师没有关闭按键,不能设置一键关闭。

省消保委

精准监督有效规范

除了以上问题,还有部分软件无法设置弹出周期,永久关闭难实现,六成消费者经常遭遇捆绑安装等问题。

江苏省消保委表示,移动互联网时代,网络弹窗犹如网络“牛皮癣”,渗透进互联网世界的各个角落。然而,网络弹窗因利益导向、大搞眼球效应等出现诸如内容不当、涉嫌诈骗、无法关闭、强制捆绑等问题,令消费者苦不堪言。规范网络弹窗、为消费者构建一个风清气正的互联网空间在当前显得尤为迫切。针对此现象,亟需政府相关部门制定相关行业标准,进一步修改细化管理措施,强化对网络弹窗的监督管理,对弹窗予以精准监督、有效规范。互联网企业也应该不断提高自律意识,在追求经济效益的同时重视社会效益。 **据南京晨报**