

デジタル空間における
情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会
～消費生活相談から見える課題～

2024年4月8日(月)
(公社)全国消費生活相談員協会
増田 悦子

公益社団法人全国消費生活相談協会

1977年 消費者問題の専門家組織「国民生活センター消費生活相談員講座終了者の会」として発足

1987年 社団法人全国消費生活相談員協会（経済企画庁所管、現在消費者庁）

2007年 適格消費者団体として認定（内閣府認定）

2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

全国の自治体等の消費生活相談窓口で、相談業務を担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体です。

全国6支部で活動

会員数 約1600人（消費生活相談員）

主な活動

- ▶ **週末電話相談**を全国3カ所の事務所で開設 毎年報告書を作成して公開する
- ▶ **電話相談110番**を実施
 - 2023年度 デジタル勧誘 SNS やチャットの相手は信用できる？
 - 2022年度 その「広告」気になりませんか？
- ▶ **適格消費者団体**として、消費者から寄せられた事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求を行う
- ▶ **消費生活相談員のレベルアップ**のために各種研修等の実施
- ▶ 全国の消費者への**消費者教育**を実施
- ▶ 各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの**意見表明**等の活動
- ▶ 国の審議会をはじめ行政、業界団体等の各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動
- ▶ **事業者、業界団体、各省庁**との意見交換、研修会の開催

インターネット関連のリーフレット・冊子作成

アクティブシニア トラブル回避術!

実在の会社をかたる詐欺メールに注意!



不在のため荷物を
持ち帰りました。
下記URLから再
配達の手続きをし
てください。
<http://xxxxx@xxxx>

ん?
何だろう?

- 宅配会社、携帯電話会社、銀行をかたってメールが届きます。
- メール本文にあるURL(<http://xxx>)をクリックすると、偽サイトへ誘導されます。
- ウィルスの入ったアプリを入れたり、個人情報盗み取られたりします。

- 本文中のURLは、開かない。
- 不審なアプリを入れてしまったら、電源を切り、消費生活センターに相談しましょう。
- 覚えのない請求が来たら、すぐに事業者の窓口を調べて問い合わせましょう。

架空請求 心当たりのないメールは無視!



有料サイトの
料金が未納!
支払わなければ
法的措置を取ります。
身辺調査の上、財産を
差し押さえます。

もしもし、
覚えがないの
ですが

- OO様と宛先がはっきり書かれておらず、請求内容は不明です。
- 連絡をすると、個人情報教えることとなります。
- コンビニで電子マネーを買って、電子マネーに書いてある番号を連絡するように言われます。

- 電話はしないで無視しましょう。
- 電子マネーの番号は、伝えない。番号を伝えると使われてしまい、お金は戻りません。

ネットの危険を正しく知ろう

ネットは手軽で便利に利用できますが、ウイルス感染による個人情報の流出や、ニセ情報によるトラブルも起こっています。ネットについて正しく理解し、安心・安全に使いましょう。

宅配会社をかたるウイルスメール

不在通知:
お荷物の受け取りはこちら
<http://xxx.xxx>

荷物?
頼んだかな?

知らない
通販会社から、
たびたびメールが
届いて困るなあ

広告・宣伝メール

本日オール1000円
☆本会員登録者限定
http://***.***

架空請求メール

料金未納が発生しています。
本日中にご連絡なき場合、
少額訴訟に移行します。
緊急相談窓口
Tel:000-0000

スパムメール (大量送信メール)

100通も届いてる
友だちから
メールが送れない
と言われた

未納? 覚えないけど
電話してみようかな

最近ではショートメッセージやSNSのメッセージのトラブルも急増しています。

- 本文中に記載のURLをクリックしたり、添付ファイルを開かない
- 覚えのない相手には、返信や連絡をしない。メールアドレスを公開しない
- プロバイダや携帯電話会社で提供している迷惑メール対策を利用する
- SNSのメッセージの迷惑メールは、SNSサービス機能で拒否設定する
- 事前の同意がなく、広告・宣伝メールを送信することは禁止されています

通信入門Ⅲ

これさえ読めば ネットトラブル 怖くない!

(100)



未成年者に関する消費生活相談で多いのはインターネット関連トラブル!

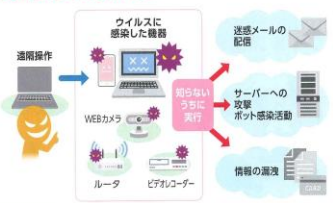
相談の最も多い商品・サービスは、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、漫画サイト、占いサイト等

その他に...

- 小学生では、オンライン以外のゲーム関係である「電子ゲームソフト」のトラブルがあります。
- 中学生では、「健康食品」「携帯電話」「学習塾」のトラブルがあります。
- 高校生では、特にダイエツサプリメント等の「健康食品」、ブランド物のスニーカー等のネット通販を利用したトラブルがあります。
- 大学生では、「テレビ放送サービス」「インターネット接続回線」「本格的な音楽ダウンロードサービス」の一人暮らしを始めた際にトラブルに巻き込まれる商品・サービスについての相談があります。また、「エッセイチェックサービス」のトラブルもあります。

公益社団法人全国消費生活相談員協会

知らないうちに迷惑メールを送っているかも?

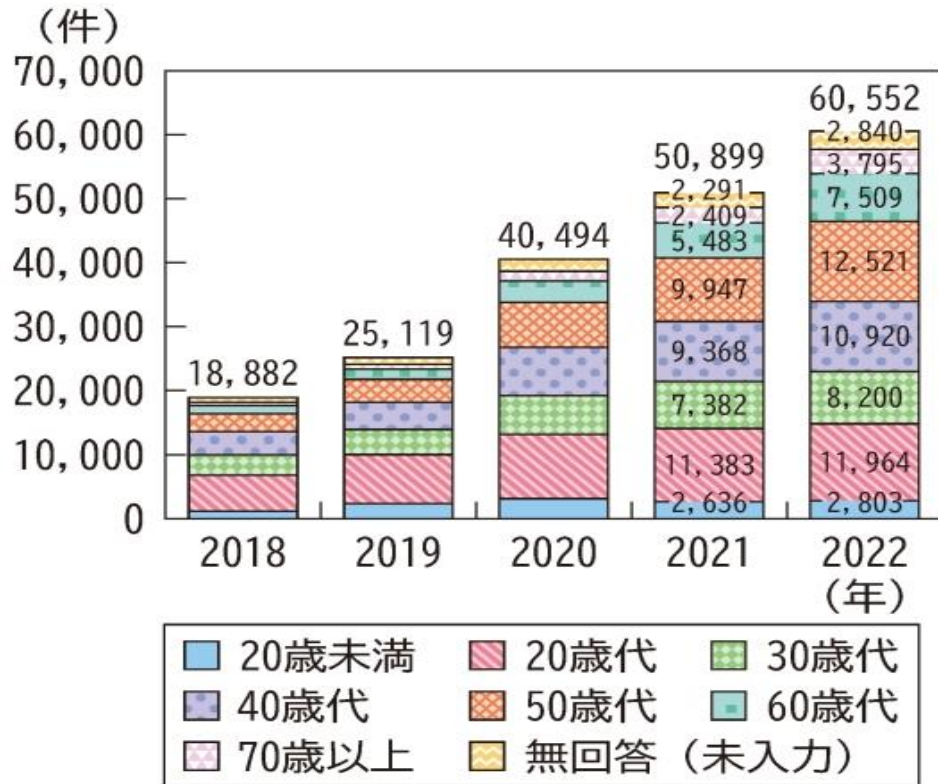


- パソコンやスマートフォンを遠隔操作して、他人に大量の迷惑メールをばらまいたり、特定のサイトを攻撃するウイルスがあります。
- IoT機器(Internet of Things: ネット通信で機能を制御する電気製品)をターゲットとしたウイルスがあり、不正利用される場合があります。
- IoT機器メーカーの窓口にお問い合わせセキュリティ対策を行いましょう。

SNS関連の消費生活相談件数の推移

図表 I-1-4-10

SNS関連の消費生活相談件数の推移（年齢層別）



（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。

消費者庁 令和5年版消費者白書から

SNSをきっかけとした消費生活相談件数は、2022年は6万552件と過去最多。年齢層別にみると、幅広い年齢層でトラブルが発生しており、50歳代が1万2521件と最も多く、前年まで最多であった20歳代（1万1964件）を上回った。

SNSをきっかけとしたトラブルの内容は、
 ①SNSでの広告がきっかけとなるケース
 ②SNSでの勧誘がきっかけとなるケース
 ③SNSで知り合った相手との個人間取引のケース」
 がみられる。

画像・動画投稿SNSがきっかけとなった事例

- ① **画像投稿SNS**の広告を見て、スポーツ用品メーカーの販売サイトだと思い、スポーツ用下着を注文した。決済方法が代引き配達しか選択できず、最終確認画面もなかった。メーカーHPを確認したら、業者アドレスが偽サイトリストにあった。すぐにキャンセルメールを送ったが返信が来ない。(50歳代 女性)
- ② **画像投稿SNS**を閲覧中、著名人の株講座の**広告**が表示され、タップしたところ**メッセージアプリ**の株取引の勉強会のグループに登録するよう案内された。登録したところ、著名人を名乗る人物から、メッセージアプリ上で1週間の講義があった。その後アシスタントを名乗る人物から、海外の金取引のプラットフォームを案内された。メッセージアプリでその都度知らされる国内金融機関の個人名口座に振り込むと、アプリ上のアカウントに反映された。グループ内の他の参加者から「追加投資した」「こんなに儲かった」などと投稿があるが、日本語に違和感がありサクラだと気づいた。(50歳代 女性)
- ③ 副業で月1~2万円稼ぎたいと思い、**動画投稿SNS**の**広告**を見て問合せた。メッセージアプリでやり取りし1980円のマニュアルを購入。その後担当者から電話があり1200万円のAIツールを使ったサポート契約を勧められた。10週で300万円稼げる、説明の通りに収入が得られなかったら補填すると言われ消費者金融4社から700万円借金し、相手指定の銀行口座へ振り込んだ。詐欺ではないか。(30歳代 男性)
- ④ **動画投稿SNS**の副業の**広告**をクリックした後、**メッセージアプリ**に誘導され友達登録した。無料動画サイトの動画をアプリに貼り付けると100円の報酬が入る仕事で5万円稼いだ。その後別のアプリに案内された。仕事をするための参加費用を払う仕組みで、120万円を振り込んだ。報酬引き出しのために違約金130万円払うように言われ、詐欺だと気づき、警察に相談している。(40歳代 女性)

画像・動画投稿SNSがきっかけとなった事例

⑤ 画像投稿SNSで簡単に稼げる副業の広告をクリックした後、メッセージアプリで連絡を取り合うようになった。そこで50万円が直ぐに500万円になるとFXの自動売買ツールとサポートサービスを勧められた。お金がないと伝えたところ消費者金融会社を案内され50万円を借り、個人の口座に振り込んだ。自動売買ツールで儲かったはずのお金が期日になっても振り込まれない。苦情を伝えると3か月後になると言われた。(20歳代 女性)

⑥ **画像投稿SNS**の芸能人のSNSをフォローしていたら、株式情報のSNSグループのメンバーにならないかとダイレクトメッセージが届いた。その後、**メッセージアプリ**で友達登録しそのグループに参加したところ、暗号資産の取引の勧誘を受けた。証券会社を通じた取引は手数料が高額だからと手数料が安い特別な事業者を紹介された。自分の預金500万円と親族から借りた100万円をネット銀行の3つの口座に振り込んだ。事業者とはメッセージアプリでのやり取りだけで、契約書はもらっていない。事業者からはさらに税金の支払いが必要と言われたが支払えない。(40歳代 男性)

⑦ **画像投稿SNS**でウクライナのキャンプの整形外科医という人からダイレクトメッセージがあった。「仕事が大変。退職金300万ドルをもらえるので日本で平和に暮らしたい。200万円相当の金賞与えられた。テロに奪われるのであなたに送りたい。両親いない。娘がいる。あなたに送りたいので最寄りの空港、住所、電話番号、Gメールアドレスを教えて欲しい」という。**メッセージアプリ**で交流しようと言われたので、今やり取りしている。国際ロマンス詐欺か心配になった。(40歳代 女性)

⑧ ある有名歌手の大ファンでその人の**動画投稿SNS**に何度か書き込みをしていたところ、歌手本人を名乗る相手からメールが来るようになり数回やり取りした。数日前、「私のプライベートなファンクラブに入りませんか。直接会えるしコンサートは無料です。入会金は13万円です。」と勧誘された。高額だからと断ったが、入会の勧誘メールが来る。(60歳代 女性)

画像・動画投稿SNSがきっかけとなった事例

- ⑨ **画像投稿SNS**に韓国人男性からダイレクトメッセージが届き、**メッセージアプリ**で交流するようになった。男性が稼ぐ方法を教えるとURLを送ってきた。そのサイトで副業の説明を受けたがよく理解できなかった。しかし、サポートするというので指定された銀行口座に合計約700万円を振り込んだ。(30歳代 女性)
- ⑩ **画像投稿SNS**で知り合った人から暗号資産で儲かると言われ始めることにした。リスク回避のためにと言われ、指示された口座に300万円を支払った。暗号資産の取引所はセイシェルにあるという。儲けが出たというので知人に換金を申出たら、警察が介入するらしいので、回避するために450万円支払うようにと言われている。(50歳代 女性)
- ⑪ 昨日兄から450万円貸してほしいと頼まれた。話を聞くと「**画像投稿SNS**で外国人の銀行アナリストの女性と知り合い、彼女から暗号資産の投資を勧められて約1500万円投資しネット銀行へ振り込んだ。儲けが1億円になっているが出金のために450万円の手数料が必要。来週中に支払わないと出金できなくなる」とのことだった。詐欺ではないかと兄に言ったが、兄は女性を信じ切っており耳を貸さず、自分を信じてくれないのかと自殺を仄めかす言動もある。(相談者 50歳代 男性)
- ⑫ **画像投稿SNS**で海外に住む男性と知り合い、**メッセージアプリ**で頻繁にやり取りをするようになった。男性から、中国の取引所に資金を送金するだけで儲かると投資を勧められた。1度、数万円の利益が口座に振り込まれたので、その後20万円を個人の口座に送金した。今、取引所の口座には150万円あり、男性に認証金57万円を払えば全額引き出せると言われている。取引所からは本日中に認証金を振り込まないとマネーロンダリングの疑いで法的措置をとるとメールが届いた。(40歳代 女性)

デジタル空間における消費者の課題

- ① SNS広告から誘引されて消費者トラブルに遭遇することが非常に多い
 - ・ 消費者からの通知制度が認知されていない
 - ・ トラブルに遭っても広告会社への苦情に繋がらない
- ② デジタル空間では偽情報誤情報が混在していることを理解していない
 - ・ 情報元が信頼できるか確認する習慣がない
 - ・ 確認する方策を知らない
 - ・ ファクトチェックされた情報があることを認識していない
 - ・ 事業者における偽サイト、偽情報誤情報の削除等、対応が不十分
- ③ 消費者保護関連法が、デジタル契約について対応できていない
 - ・ 特定商取引法における通信販売取引の規制
 - ・ 画像・動画投稿SNSから誘引されることが非常に多いが、取引DPF法はSNSに適用がなく、同法を改正しない限り開示請求が困難。また、消費生活問題では財産被害事案がほとんどであり、権利侵害事案とは言えないため、プロバイダ責任制限法による開示請求も困難。
 - ・ 画像・動画投稿SNSの自主的監視、管理が不十分

各ステークホルダーへの要望 (1)

仕組みを作ったとしても活用されていない場合は意味がないため、消費者が容易に情報提供できるようにすると同時に、得た情報を活用していただきたい。

① デジタルプラットフォーム事業者によるプラットフォーム内の安全性確保

- ・ 広告に関して責任ある審査の強化
- ・ 偽情報・誤情報、違反行為等を迅速に削除・アクセスを禁止する
- ・ 禁止行為を明確にし、具体的な違反事例を紹介する
 - 削除やアクセス禁止をした場合、発信者が理由を理解できるようにしておく
- ・ 消費生活相談として相談が寄せられた場合の連携体制
- ・ 通報制度を広く広報し、通報先をわかりやすく設置する
- ・ AIを利用するにあたって基本的理念を遵守し、遵守していることを明記する

② 検索エンジン運営事業者によるWeb上の安全性確保

- ・ ブラウザにおけるチェック体制
- ・ 利用者からの通知制度を広く広報する
- ・ 情報元の信頼性について、消費者が確認できる仕組みの構築

③ 広告会社における適切な審査

- ・ 消費者が通知できる苦情受付窓口の設置 → 広告主もしくは広告代理店
- ・ 苦情が多いにも関わらず、広告会社が適切に対処しなかった場合の措置

各ステークホルダーへの要望 (2)

④利用者(消費者・事業者)のICTリテラシーの向上

- ・ 若年者、親への教育、子育て世代、高齢者への教育
- ・ 事業者における社員への教育
- ・ 事業者団体、消費者団体、企業における講師育成
- ・ 教育の内容

インターネットの基本的な仕組みについての教育、啓発

デジタル広告の仕組み

- ・インプレッション稼ぎにより広告収入が利用者に分配される場合があること
- ・デジタル広告の掲載により広告費を不当に詐取するサイトがあること
- ・広告ブロックソフトを使う など

フィルターバブルによって繰り返し同種のトラブルに遭うこと

エコーチェンバーによる考え方の偏り ファクトチェック など

表現の自由、知る権利についての教育

各ステークホルダーへの要望 (3)

⑤国・自治体

- ・ ICTリテラシーのための、財政的、人的、教育の場の確保等の支援
- ・ 自治体による地域住民への情報発信や啓発
- ・ 国、自治体、事業者団体、消費者団体が連携して偽情報誤情報に関して継続的に活動する組織
なりすましによる被害実態の把握
偽情報誤情報に関するキャンペーンの実施
消費者教育・啓発の方策の検討