



近年、苦情相談が増えているインターネット取引について、事例を挙げながら解説します。



第10回

# ソーシャル・ネットワーキング・サービス④

## SNSこれからの課題

SNSを始め、参加者が情報発信して作り上げていくソーシャルメディアは、まだまだ可能性を秘めている。ネット上で情報発信している多くが個人であることを考えれば、個人が発信する情報には、それだけ社会的にみても価値があるものが多いと認識されているのであろう。確かに、スマートフォン等、通信機器の発達で、誰もがさまざまなメディアを通じリアルタイムで情報発信できる。

しかしその一方で、それらに関連するトラブルを防止するための規制や技術的な対応は、なかなか追いついていないのではないだろうか。しかも、これらのサービスは、今後ますます多種多様化すると考えられる。

そのような状況では、利用者1人1人のモラルの向上が今後のSNSにおける大きな課題であるといえる。特にSNSやスマートフォン利用率が急増している若年層を中心に、例えば学校などにおける消費者教育や啓発の充実、そのための教職員を始めとした啓発に携わる人材の育成など、官民併せての底上げが重要である。

今回は、SNSの今後の課題として注目したい内容を取り上げる。

原田 由里 Harada Yuri

一般社団法人 ECネットワーク理事

06年4月、ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。



### 広告による問題

**事例1** 私のブログに載せている文章や家族の画像が、まったく別人のブログで勝手に利用されている。さらにそのブログには、あるペニーオークションを勧めるような文章が付け加えられており、私の息子の写真をバナーにしてペニーオークションサイトへジャンプするようになっている。

このブログサービスには、誰がブログを読みに来たのかを知らせる機能があり、なりすました人物が複数の会員のブログにその機能を使って訪問履歴を残すことで、履歴を見た人がなりすましブログを見に来るよう誘導していたようだ。そして、実際に私のブログと勘違いして、そのペニーオークションに参加して被害にあっている人もいるようである。

被害にあった人のブログ記事を見ると、「昨夜、主婦っぽい人から訪問の履歴があり、ブログを見たら満面の笑みを浮かべた赤ちゃんの写



真が載っていて、笑顔の理由として“このオークションサイトで旅行券3万円分が当たって夫婦喜んでいたら、それが赤ちゃんにも伝わったので笑顔なのです”という内容のブログだった。しかも、当選したのはこれが初めてではなく、過去にも何点か当たったことがあると書いてあったので、それを信じてリンク先のオークションサイトで入札に必要なコインを購入したが結局当てることができず、当てるコツを聞こうと思ったら、既にそのブログがなくなっていた」という内容だった。

他のお子さんや女性などのブログもなりすましに利用して悪用しているようで、なりすましたブログを一斉に公開しては他の会員へ大量の訪問履歴を残し、しばらくしたら記事削除、そしてまた一斉に出すということを繰り返しているようだ。

このような悪質なブログを更新する利用者を排除してほしい。

前号でも書いたが、ブログを宣伝に利用している可能性が高いケースである。

**【事例1】**は、相談者の家族内での楽しい出来事載せているブログの写真や内容が、勝手に他人のブログに転載され、その内容は、特定のペニーオークションに誘導する記事になっている。

おそらくペニーオークションサイトの宣伝を目的に悪用されたものとみられるが、そもそも他人のブログに載っている文章や写真を勝手に転用し、それを繰り返しているところを見ると、手口はかなり悪質といえる。ペニーオークションのほかにも同様の手口が存在していそうだが、それを外見で見分けるのは至難の業である。

さらに、このようなサービスは基本的に誰でも無料で登録できることを考えれば、サイト運営会社から削除される前に自らアカウントを解約し、新しいアカウントを取得し直すことも可能なため、不正利用に対する監視体制の強化が

望まれる。

ペニーオークションサイトに誘導するブログといえば、芸能人が実際に参加していないペニーオークションサイトで商品を安価で落札したという記事を書き、報酬をもらっていたという問題が発生している。

見る者が宣伝と認識できない宣伝手法をステマ（ステルスマーケティング）と呼ぶ。以前、業者が飲食店などから報酬をもらって口コミサイトに好意的な記事を書いていた可能性が指摘されたことや、芸能人のブログによる問題が指摘されてから、ネット上では、特にステマに対する評価は厳しくなってきてはいるが、ステマの可能性が疑われる芸能人のブログは、ほかにもまだ存在すると指摘する声もある。このようなブログを利用したステマがネット上で常態化すれば、やがて、リンクの貼られたブログ記事はすべて信用されなくなる可能性もある。

個人ブロガーを含め、少なくとも、報酬をもらって特定の商品等に対する記事をブログ上で書く場合は、宣伝であることが読者に対し明確になっていなければならない。特に個人が宣伝と知らずに、もしくは安易に手を出してしまうことも考えられるため、各利用者のモラル向上は必須であるが、ブログサービス提供会社による“分かりやすい”注意喚起にも期待したい。

なお、消費者庁が公開している「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」\*では、検討事項として想定される表示の例として「口コミサイトにおけるサクラ記事など、広告主から報酬を得ていることが明示されないカキコミ等」を挙げ、ブログも口コミサイトの1つに数えることができるとしている。

さらに「商品・サービスを提供する事業者が、顧客を誘引する手段として、口コミサイトに口コミ情報を自ら掲載し、又は第三者に依頼して掲載させ、当該『口コミ』情報が、当該事業者



の商品・サービスの内容又は取引条件について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となる」としている。



## 個人情報における問題

### 事例2

以前オンラインゲームで知り合った相手が、私になりすましてブログを開設し、私を特定できる個人情報をネットに公開している。(実名・住所・勤務先・仕事内容・息子の名前や年齢など)

この相手とは、これまでメールや電話で連絡を取り合っていたが、徐々に疎遠になり、今後連絡を取り合わないと約束していた。しかし、その後何度も脅迫めいたメール連絡や電話の着信などがあり、私につきまといのような行動を繰り返したため、相手からの連絡は可能な限り断っていた。

すると、相手から予告があった後、私の個人情報がすべて公開されたなりすましブログが作成されてしまった。

職業上、なりすましブログの存在だけでも信用と職を失いかねないと危惧しているが、息子にも危害が及ぶのではないかと心配している。

これも【事例1】と同様、なりすましブログであるが、【事例2】は、もともとある程度交流のあった相手によるなりすましである。

基本的にネット上や知らない相手に対し必要以上の個人情報を公開しないというのは、ネット利用者が最も気をつけなければならない点である。個人情報が悪用される危険性があり、一度でもネット上に流出した個人情報は二度と回収ができないからである。

しかし、例えばオンラインゲームなどで、実

際に出会ったことがなくても毎日のように何時間も一緒にゲームをしたり長期間コミュニケーションを取っている相手に対しては、時に学校や職場にいる人より信頼を寄せてしまうこともある。そうすると、相手に自分の個人情報を始め、家族構成やプライバシーなどを知らせることで、よりいっそうの親近感を得ようとする気持ちも生まれるようだ。しかし、その時点で相手の素性や目的がはっきり確認できていないわけではない。現実世界の知り合いとは区別が必要である。

また、インターネット上のサービスは、世界中で展開されていることが多い。言語や商慣行等の違いから、トラブルが発生しても個人で解決できない問題が多いため、法律の専門家や警察などへの相談も視野に入れなければならないこともある。

さて、最近のSNSやソーシャルサービスの中には、登録時に実名登録が必要であったり、スマートフォン内の電話帳やメールサービスに登録しているアドレス帳の情報共有を求められるものもある。これに対する認識は人によって異なるが、もちろん同意した本人も、知らせた情報の管理体制がずさんでよいといっているわけではない。

ましてや電話帳内の情報は他人の個人情報に結びつくものである。実際に、スマートフォンの不正アプリで個人情報が抜き取られ、抜き取られた連絡先には迷惑メールが届くという問題も発生している。これら共有機能の是非については、今後さらなる検討課題となり得るかもしれない。

\* 「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」の一部改定について 消費者庁表示対策課 2012年5月9日  
[http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120509premiums\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120509premiums_1.pdf)  
 参照

