



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。



最終回

# なりすまし・不正利用

インターネット取引では、第三者による「なりすまし」が発生しやすい。取引は非対面で行われるため、ターゲットとなる人物の個人情報がある程度持っていれば、ネットショップなどで本人になりすまして注文をすることも理論的には可能となる。ネットショップ側は、注文者が本人かどうかを確認する術<sup>すべ</sup>を何も持たないため、このようななりすまし注文が、実際に嫌がらせや詐欺の手口として、特に後払い式のネットショップで行われやすい。

一方、継続的な取引の場合は、会員登録の際に発行されるIDやパスワードを利用して本人確認がなされることが多い。この場合、それらが第三者に盗まれてしまうと、そのまま会員本人になりすますことが可能となる。インターネット取引でなりすましが問題となり被害にあうのは、このIDとパスワードの不正使用によるケースが多い。その場合、たとえ本人が意思表示していない取引であっても、状況によっては、解決や救済が難しくなることもある。

なりすまし被害が発生しやすいインターネット取引で、被害にあうとなぜ解決が難しくなりがちなのか。その理由とともに、なりすましの被害防止について考えたい。



## ID・パスワードの一致による本人への効果

### 事例1

個人情報とクレジットカード（以下、カード）番号を登録して会員になっ

**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。

ているサイトから、複数の有料サービスを利用した料金として、登録したカードに64,000円の請求があった。使った覚えは一切ない。会員サイトに登録していたメールアドレスが変更されており、勝手に決済されていても通知が届かず気づかなかった。

つい先日も、別の会員サイトでIDが乗っ取られて被害にあっており、そのときは、私のIDで海外からアクセスがあったということをサイトから聞いている。

自分が利用したものではないとサイトに主張したが、「ログイン後に利用されているので、あなたが支払ってください」と言われた。こんな大金は支払えない。

会員サイトに登録する際、利用規約などにおいて、会員に対しては付与されたIDやパスワードで本人確認するとされている場合、そのIDとパスワードの一致（認証）をもって、ログイン後に行われた取引や決済に関しては、その会員本人が行ったものとみなされることがある。さらに、利用規約などに、ログイン後行われた行為に対し会員は責任を負う旨の記載がある場合は、たとえ第三者の不正なログインであっても、

その結果生じた購入代金や利用料金等に関しては、同意した利用規約内容を理由に、会員サイトから請求が取り下げられないこともある。なかには、明らかに本人ではない海外からのアクセスであっても、そのような内容の利用規約に同意している以上、本人の責任といわれてしまうこともある。

このような規約内容や本人確認手段は有効なのだろうか。「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（I-3-1 なりすましによる意思表示のなりすまされた本人への効果帰属）」によると、「継続的取引の場合、通常、特定のIDやパスワードを使用することにより本人確認を行うこととするなど、本人確認の方式について事前に合意がなされている。この場合、事前に合意された方式を利用していれば、原則として本人に効果が帰属し、本人との間で契約は成立する。しかし、本人が消費者である場合には、なりすまされた本人の利益が信義則に反して一方的に害されるような内容の事前合意は無効となる（消費者契約法第10条）」となっている。つまり、IDやパスワードで本人確認をすることに合意している場合は、その方式で本人確認された契約は成立することとなるが、消費者の場合、例えば、販売店の過失の有無を問わず、常に本人に効果が帰属するものとするような事前合意は、消費者契約法で無効となる可能性がある。

ただ、情報漏えいの原因を特定すること自体が難しいことも多く、サイト側が過失や情報漏えいを認めない場合は、結局、立場の弱い利用者がその負担を強いられることもある。しかし、その場合でも、不正利用としてカード会社から請求が取り下げられることもあるので、まずはカード会社に相談してほしい。

【事例1】では、同時期に他のサイトでも不正アクセスがされており、相談者は複数のサイトで同じIDやパスワードを使い回していた可能性が高い。この場合、どこかの会員サイトの口

グイン情報が漏えいすると、複数のサイトで同時に不正アクセスが可能となり被害にあう可能性が出てくる。パスワードの管理徹底はもちろんだが、会員サイトに登録する際に使用するIDやパスワードは複数用意し、パスワードは定期的に変更したほうがよい。少なくとも1つのパスワードを複数の会員サイトで使い回すことがないように注意する必要がある。



## 情報漏えいによる なりすまし被害

**事例2** モバイル通信機器をレンタルし、カード決済で利用した。このときは何も問題はなかったが、2カ月後、このレンタル会社から「不正アクセスによりカード情報が流出した。カード会社にも連絡して不正アクセスがあれば本人に確認がいくようにした」というメールが届いた。おわびとして次回使えるクーポン券が送られてきた。

不安に思ったが、カードは他の支払いにも利用しているのでそのまま利用していたところ、カード会社から「不正利用があった」と連絡があった。カード会社により不正利用分の請求は免除され、カードは新しく作り直すことになったが、個人情報はどこまで流出しているのか不安である。クーポン券をもらっても、もうこのような会社のサービスを使う気はないので、損害賠償請求はできないものか。

【事例2】のレンタル会社のサイトを確認すると「保有していた15万件弱の個人情報（カード名義人名、カード番号、カード有効期限、セキュリティコード、申込者住所）のうち、約11万件が流出した」という掲載があった。

このケースでは、外部流出したカード番号は変更され、不正に利用された分はカード会社により既に取消処理がなされているため、今後の



被害については、かなり限定的になるものと予想される。しばらくカードの請求額などを小まめに確認するなど、ようすを見ることになる。

情報漏えいによる損害賠償については、過去にいくつか判例があり、例えば、1999年に宇治市で発生した約22万人分の住民基本台帳データの流出においては、損害賠償額として1万円、2002年にエステサロンで発生した約37,000件の顧客データ流出については、損害賠償額が3万円となっている（いずれも弁護士費用5,000円が加算される）\*。

エステサロンのケースでは、流出した情報の中にスリーサイズなどの機微（センシティブ）情報があり、さらにファイル交換ソフトによりやり取りがされ、二次被害が発生したこともあり、損害賠償額が大きくなっている。

民間企業などで情報漏えいが発生した場合、対象者へは大体500～1,000円程度の商品券が配られることが多い。それが数十万、数百万人分となれば、企業にとってはそれなりの損害額となり、社会的な信頼も損なわれるが、個人の立場からみれば、この程度の額では割に合わないと感じる人もいるのではないかと思う。

とにかくカード番号が漏えいした場合は、不正利用による二次被害が発生する可能性が出てくるため、カード番号の変更など速やかにカード会社に連絡、相談してほしい。



## 所有していたアイテムの補償

### 事例3

オンラインゲームのIDとパスワードが誰かに不正利用され、ゲーム内で所有していた多数のアイテムが盗まれた。盗まれたアイテムは既に他の利用者に渡ってしまい、ほとんどなくなっていた。なかには有料で入手したアイテムも多数あり、トータルで数十万円分にもなるため、ゲーム会社に連絡したが、盗まれ

たアイテムの補償は一切しないとされた。

オンラインゲームにおいても、IDやパスワードの不正利用に関する相談が多く、ゲームの場合は、勝手に買い物をされるといよりも、既に所有していたゲーム内のアイテムや仮想通貨が盗まれるといった被害が多くなっている。

今のオンラインゲームはアイテム課金が主流で、会員登録は無料だが、中にはゲームを有利に進めるために必要な有料アイテムが用意されている。そのため、ゲーム内に多数の有料アイテムや仮想通貨を所有している利用者もいる。それをねらって不正アクセスによりID所有者になりすましてログインし、それらを流用したり、販売して現金に換えていることもある。

しかし、このような被害にあっても、多くは【事例1】のようにIDやパスワードで本人確認することに同意してゲームを利用しているため、盗まれたアイテムの補償はほとんどなされない。ただ、ポイントなどの仮想通貨に関しては補償するサイトも一部あり、また、1つのサイトで被害が一斉に発生したときなどは、そのサイトから一律の補償がなされることもある。

また、ゲーム会社によっては、希望者にワンタイムパスワード（一定時間が過ぎるとパスワードが自動変更される）を導入したり、仮想通貨利用時のメール配信などを行い、セキュリティを強化しているところもある。

特にゲーム関連では、ゲーム内で言葉巧みにパスワードを聞き出す悪質な利用者がいたり、ゲーム会社をかたるフィッシングメール、不正なプログラムや悪質なゲーム関連サイトへのアクセスにより情報が盗まれることも考えられる。ゲームの利用においては、情報漏えいを起こさないようにセキュリティ意識を高め、自分で積極的に対策を施す姿勢が必要と思われる。

\* 国民生活センター「消費者問題の判例集」  
エステティックホームページ個人情報流出事件  
[http://www.kokusen.go.jp/hanrei/data/200908\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/hanrei/data/200908_1.html)

