消費者として今

弁護士
関根　幹雄

新しい時代における消費者問題

一、はじめに

IT（情報技術）の進展に従って、インターネット社会が急速に拡大し、電子取引（ネット取引）、AI（人工知能）、IoT（物のインターネット）、ビッグデータなど、第4次産業革命ともよばれる時代になりました。その中で、消費者問題も多岐かつ複雑化されていくでしょう。二〇一七年度全国の消費者生活相談件数九一万件のうち、約三割（二五万件）がインターネット等デジタルメディアで提供される情報等の「デジタルコンテンツ」や「配信サービス」の相談で、一番多く寄せられています。

二、インターネット社会におけるトラブル

LINE、ツイッター、ブログ、フェイスブック、インスタグラム、ミクシー等SNS（ソーシャルネットワーキングサイト）が普及し、友人間の連絡・対話や不特定多数の人々への意見表明等が極めて簡単に出来るようになりました。トランプ大統領など世界各国の首脳もツイッターで情報発信しています。LINEは通話やテレビ電話、写真送信など大変便利な機能です。災害情報もSNSが活用されています。今やSNSは社会生活上欠かせないツールとなりました。

しかしながら、このような便利なツールである一方、トラブルも激増しています。

(1) 詐欺商法

インターネットを利用した詐欺商法も巧妙な方法で横行しています。電話によるオレオレ詐欺と同様、高齢者をターゲットにして大企業等をかって巧みに誘導して金銭をだまし取る手口があります。「一億円が当たりました。その手数料として〇万円を振込んで下さい」などメールがきて、冷静に考えればあり得ないことはわかるはずですが、簡単にそれを信用して金銭を支払ってしまったという事件も何件も報告されています。情報の利用料を支払わないと裁判をして財産を押さえるなどというアダルトサイト等のワンクリック詐欺も相も変わらず発生しています。投資用ソフト、仮想通貨への投資、化粧品などのマルチ商法、オンラインカジノ等、絶対に稼げるなどとネット表示されているのをまともに信用して金銭を支払ったが、結局は稼げない、騙されたといった事例など、検挙にいとまがありません。

「気に入った商品をネット取引で購入して先に送金したら、商品が送られてこない」、「偽ブランド品を買わされた」ということもよくある出来事です。インターネット通販でも特定商取引法の規制はありますが、悪質業者には効果がないと思って下さい。

インターネットでのやり取りの中で、だまされた金銭を取り戻すことは、現実にはほとんど不可能と考えて下さい。あやしいと思ったら、金銭を振込む前に各地の消費者センターや弁護士などに相談して下さい。

(2) 個人情報の流出

① 限られた会員サイトと思って、安心して個人情報やプライバシーに関する情報を掲載していたら、いつの間にか情報が流出して大騒ぎになることは、芸能人などの個人情報の流出にとどまらず多くみられることです。恋人同士の親密な写真などを互いにやりとりして、その写真が流出したというような事例は悲劇です。手紙や電話でのやりとりは、相手方によって第三者に流されたとしても、その被害は限定されたものですが、メールでの第三者への流出は無限の広がりを持つことになります。フェイスブックでは、膨大な個人情報が流出して、世界的な大事件に発展しているような場合は、悪質な名誉棄損情報と判断されればプロバイダ責任法で一定の条件下ではありますが、プライバシー情報を流した人の特定と情報の削除を求めることもできますが、いったん流された誹謗中傷情報についてはなかったことには出来ませんので、大きな痛手を負うことになります。

② インターネットに掲載された名誉棄損などの情報削除

インターネット上に匿名で他人を誹謗中傷する例も跡を絶ちません。「〇〇さんは、〇〇さんと親密な関係にある。」、「〇〇〇店は、悪質な商品を売りつけている」等虚偽の情報です。流された本人は、情報を流した人の大体の見当はついていますが、これだけでは証拠となりません。この情報を急速に拡大しています。

③ インターネット取引における個人情報の提供

インターネット通販等も急速に拡大していますが、インターネット取引では、氏名・住所・年齢・クレジット番号等が要求されます。インターネット取引は便利ではありますが、個人情報を提供しているのですから、個人情報の悪用などそのリスクを覚悟しながら取引せざるを得ません。個人情報保護については、個人情報保護法という法律がありますが、学校連絡網等については個人情報の保護がネックとなってうまく機能しない一方、企業が保有する個人情報等については、商取引等に利用されているのが実情です。

④ 個人情報保護対策

インターネットには、流出しても良いと思う情報だけをやりとりするよう心掛けて下さい。インターネット上に掲載した情報を、秘密裡に出来ると思わないことです。従って、流出したら困るという情報は、なかなか難しいとは思いますがインターネットに流さないことが最大の予防策です。

三、インターネット社会におけるトラブル回避策

インターネット社会におけるトラブル被害の回避策の唯一の方法は、インターネットを利用しないことですが、現代社会においてこれは無理というものでしょう。すでに国民の七割がインターネットを利用していると言われています。

インターネットを利用する以上、トラブルを全くなくすということは不可能かも知れません。詐欺商法や安易な個人情報流出を防ぐためには、一旦冷静に考えて、金銭を振込む前に身内や専門家に相談するなど、余裕をもって対応するなどの基本的な姿勢が必要と思います。