

## 2. 若者・高校生に多いトラブル事例と解説

中学生から高校生になると携帯電話の保有率が格段にあがります<sup>(注)</sup>。現在の高校生は子どもの頃からインターネットに慣れ親しんできたデジタルネイティブ世代のため、高校生が巻き込まれるトラブルには、特にインターネット関係の内容が多くなっているものと思われま

(注)内閣府「平成22年度青少年のインターネット利用環境実態調査報告書」(2011年)によると、「自分専用の携帯電話」の所有について、中学生では45.7%に対し、高校生では97.1%とほとんどが所有している。

### 1 ネット通販と返品

特定商取引法における通信販売は、訪問販売などと違い、商品購入時に不意打ちの勧誘がなく、消費者が自発的意思に基づいて購入することから、いわゆるクーリング・オフ制度は導入されていません。

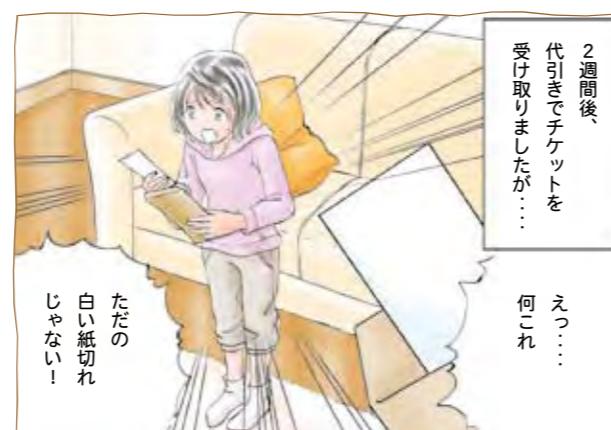
しかし、通信販売では返品トラブルが多いため、広告に返品の可否や条件等を明記することが義務付けられています。まずは、返品についての記載をよく確認することが重要です。また、表示がない場合は、商品到着後8日間以内であれば、消費者は送料など引取り又は返還に要する費用は消費者負担にて、売買契約の申込みの撤回、又はその売買契約の解除が可能となっています。



### 2 個人間取引による詐欺被害

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス。社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス)上のコミュニティ(インターネット上で共通の趣味などを持った人たちが交流する場)や、ファンサイトなどのネットの掲示板で知り合った個人と、コンサートチケットや衣料品、雑貨などを取引してトラブルに巻き込まれることもあります。多くは、相手の個人情報や連絡先をきちんと把握していないことが原因です。匿名性が高いので、相手の連絡先が分からなければ救済が極めて難しくなります。

ネットオークションを利用して個人と取引することも多くなっています。オークションの場を利用して代金を支払った後に商品が届かない場合、大手サイトでは補償制度を設けて救済することもあります。また、サイトが一旦代金を預かる「エスクローサービス」を提供していることもあります。そのため、オークションではルールをきちんと守って取引していれば、商品未着といった詐欺被害において救済される可能性が高まります。しかし、届いた商品に対するトラブルには補償が適用されないこともあります。なお、多くのオークションサイトでは、利用対象を18歳以上としています。



### 3 権利侵害品の取引

インターネット上には有名ブランドやメーカーのニセモノ・コピー品、DVDなどの海賊版を販売するサイトがたくさんあります。コピー品販売サイトの広告は、検索サイトに表示されるスポンサーや外資系SNSにも出ていることがあり、思ったよりも身近にあります。

コピー品販売サイトの多くは、サイト上に住所が記載されておらず、商品は主に中国などの海外から国際郵便で送られてきます。

新品が半額以下の値段で販売されていたり日本語がどこことなくおかしい、住所が明記されていない、連絡先アドレスがフリーメールなどの場合は、業者が海外にある可能性やコピー品販売サイトの可能性が高くなります。

ニセモノ・コピー品は権利侵害品に該当し、違法品です。また、関税法により輸出入が禁止されています。自分の手元に届く前に税関で荷物が止められる



可能性もあり、また、交換や返金のためでも、権利侵害品と知りながら海外に返送(輸出)することも出来ません。

中にはコピー品と知っていても「安いから」という理由で購入するケースもあります。著作権や

商標権について高校生のうちから正しい知識が必要です。

(模倣品対策:特許庁)

<http://www.jpo.go.jp/cgi/link.cgi?url=/index/mohouhin.htm>

### 4 オンラインゲーム関連のトラブル

SNSに登録すると、オンラインゲームが無料で利用できるようになります。そのようなオンラインゲームをソーシャルアプリゲーム(以下「ゲーム」という)と呼んでいます。ゲームは、SNS会社が直接提供するもの、別の運営会社が提供するものがあります。

本来、青少年が持つ携帯電話(パソコンや携帯ゲーム機、スマートフォンは対象外)は、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」により、保護者が不要と申し出ない限り有害情報にアクセスできないようなフィルタリングがかけられていますが、EMA(モバイルコンテンツ審査・運用監視機構)という団体の認定を受けることでフィルタリング対象から外すことができ、大手のSNSはフィルタリングの対象外となっています。

はじめのうちは無料で利用できるゲームも、ゲームが進むと、無料のままではなかなか先に進まなくなります。そこで、ゲームには有利に進めるため有料のアイテムが用意されています。特に最近のゲームでは、欲しいアイテムを手に入れるにもゲーム性が高く、「ガチャ」と呼ばれるくじ引きのようなものを欲しいアイテムが出るまで購入し続けることである間に高額な利用料が請求されるケースが見られます。

支払いは携帯電話会社が回収を代行する方法のほか、クレジットカードや電子マネーでも支払えます。アイテム欲しさに親名義の携帯電話やクレジットカードを無断で利用してしまうことも



あります。利用者が未成年で高額請求の場合は、SNS 会社に対して、未成年者取消が出来るかどうか交渉するなどの対処を取ることになります。

そのほか、オンラインゲームのトラブルとしては、「利用していたIDとパスワードを使って第三者が勝手にログインし、持っていたゲーム上で使用する仮想通貨やアイテムが全て盗まれてしまった」「規約違反行為が認められたので退会させられた」「アイテムの現金取引(RMT:リアルマネートレード)をしたら詐欺に遭った」などもあります。

パスワードは定期的に変更し、他人に教えない、複数のサイトで同じパスワードを利用しない、などの自衛策が必要です。

また不正アクセスについては、犯罪行為として警察の協力が不可欠となります。



### 5 不当請求・ワンクリック請求

携帯電話やPCのサイト画像をクリックすると、「当該サイトは有料サービスのため3日以内に5万円を支払って下さい、支払わないと自宅を突き止め直接請求にうかがいます」という表示画面が出ることで、あわてて支払いに応じてしまい、結果、詐欺被害にあうことがあります。

アダルト情報サイトに多い手口ですが、過去にはアニメサイトや芸能人情報サイトでも同様の手口が確認され、未成年者でも遭遇する可能性が高い被害となっています。すぐに支払わない、連絡しないという基本対処方法の徹底が必要です。

また、最近では、請求画面が消えないケースもあり、支払わないと消えないと記載されていることで、消したいと思うあまり請求に応じてしまうケースもあります。最近では、パソコン画面だけでなく、スマートフォンなどにでも請求画面が貼り付くことがあります。

請求画面が消えないという問題の解決方法は、動画ファイルと称してインストールした不正なプログラムを削除することです。しかし、削除には専門知識を必要とするので、消費生活センターに相談し、専門機関の紹介などを受けるのが良いでしょう。

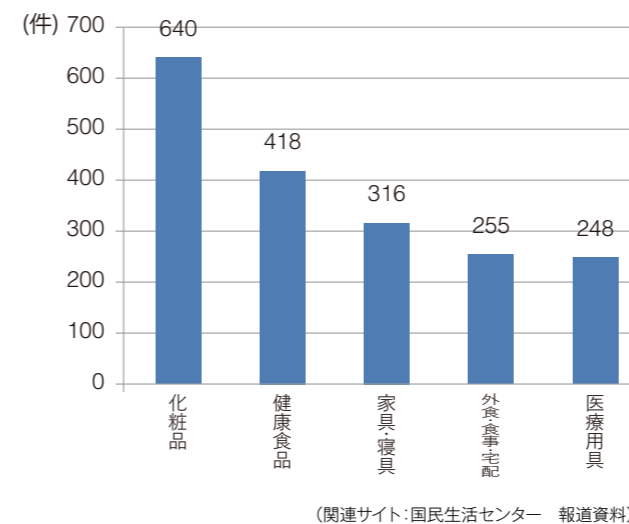
また、支払いにクレジットカードが利用できるケースや、貼り付き画面を削除するサービスを有料で提供している事業者もネット上にいくつか存在し、そこで被害に遭うこともあります。ネットの進化とともに不当請求の形も進化していくのです。

## 3. 毎日の生活の中で起こる事故事例と解説

### 1 製品関連事故に係る消費生活相談

(独)国民生活センターが2010年度に収集した危害・危険情報は12,701件で、対前年度比7.4%増でした。「危害情報<sup>(注1)</sup>」は8,595件、「危険情報<sup>(注2)</sup>」は4,106件で、「危害情報」の上位3商品は、「医療サービス」、「化粧品」、「エステティックサービス」。また、中でも生命身体に被害を及ぼした製品は「化粧品」「健康食品」「家具寝具」となっています(図1)。「危険情報」の上位3商品は、「四輪自動車」、「電子レンジ類」、「テレビ」であり、両方ともに前年度より増加しました。(注1)生命や身体に危害を受けた情報。(注2)危害には至っていないがそのおそれがある情報。

図1 生命身体に被害を及ぼした製品



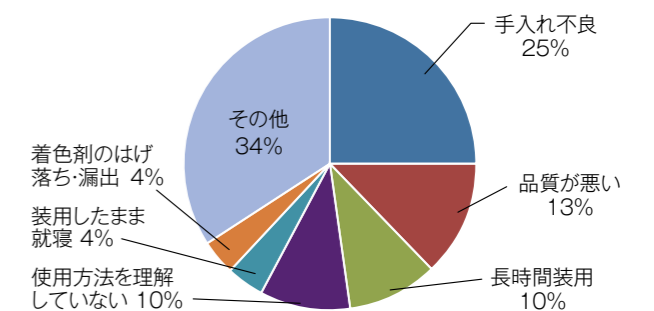
### 2 カラーコンタクト

カラーコンタクトの使用から角膜潰瘍や角膜浸潤などの重度な眼障害が起きています。(独)国民生活センター「カラーコンタクトレンズテスト結果」(2005年)によると、医療機器の承認を受けていない「おしゃれ用カラーコンタクトレンズ」12銘柄のうち、2銘柄で眼粘膜刺激を引き起こす可能性がある

細胞毒性がみられました。また、4銘柄で色素の溶出がみられ、そのうち2銘柄では溶出液が蛍光を発し、また、アルミニウム等が溶出しているものもみられました。

(独)製品評価技術基盤機構(以下、NITE)「視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズに関する調査結果」(2008年)によると「おしゃれ用カラーコンタクト」は、おしゃれ目的に10代後半から20代前半の女性を中心に使用され、購入先は、「販売店」(47%)、「インターネット・雑誌」(47%)等となっており、眼科医アンケートの結果によると、推定される眼障害の主な原因は、「手入れ不良」(25%)、「長時間装用」(10%)、「使用方法を理解していない」(10%)、「装用したまま就寝」(4%)など、使用方法の問題によるものが多くなっています。また、「品質が悪い」(13%)、「着色剤のはげ落ち・漏出」(4%)等、品質の問題と考えられるものもありました(図2)。

図2 カラーコンタクトの眼障害原因



カラーコンタクトの眼障害の増加を受けて、視力補正を目的としないカラーコンタクト(おしゃれ用カラーコンタクト)について、厚生労働省は、平成21年11月4日、視力補正用のコンタクトレンズ(度付き)と同様に、薬事法における医療機器として規制の対象としました。