

オンラインでのなりすましに関する 消費生活相談の傾向

独立行政法人国民生活センター
相談情報部 情報通信チーム

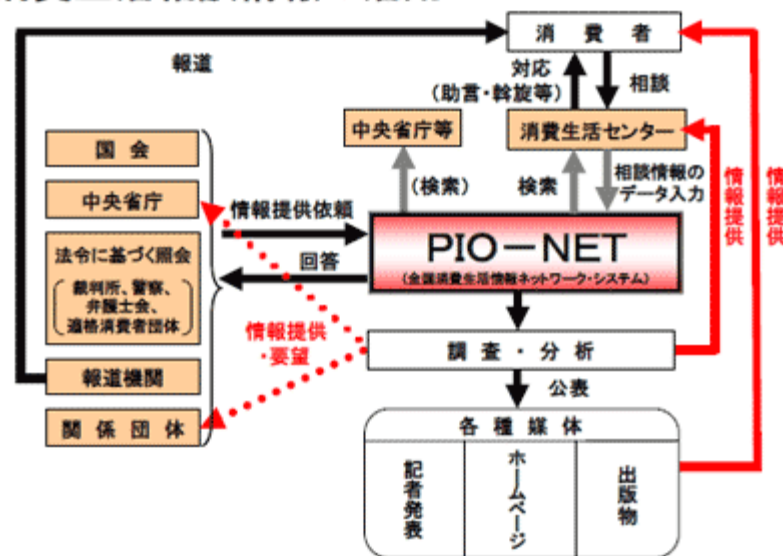
2015年6月12日

PIO-NETとは

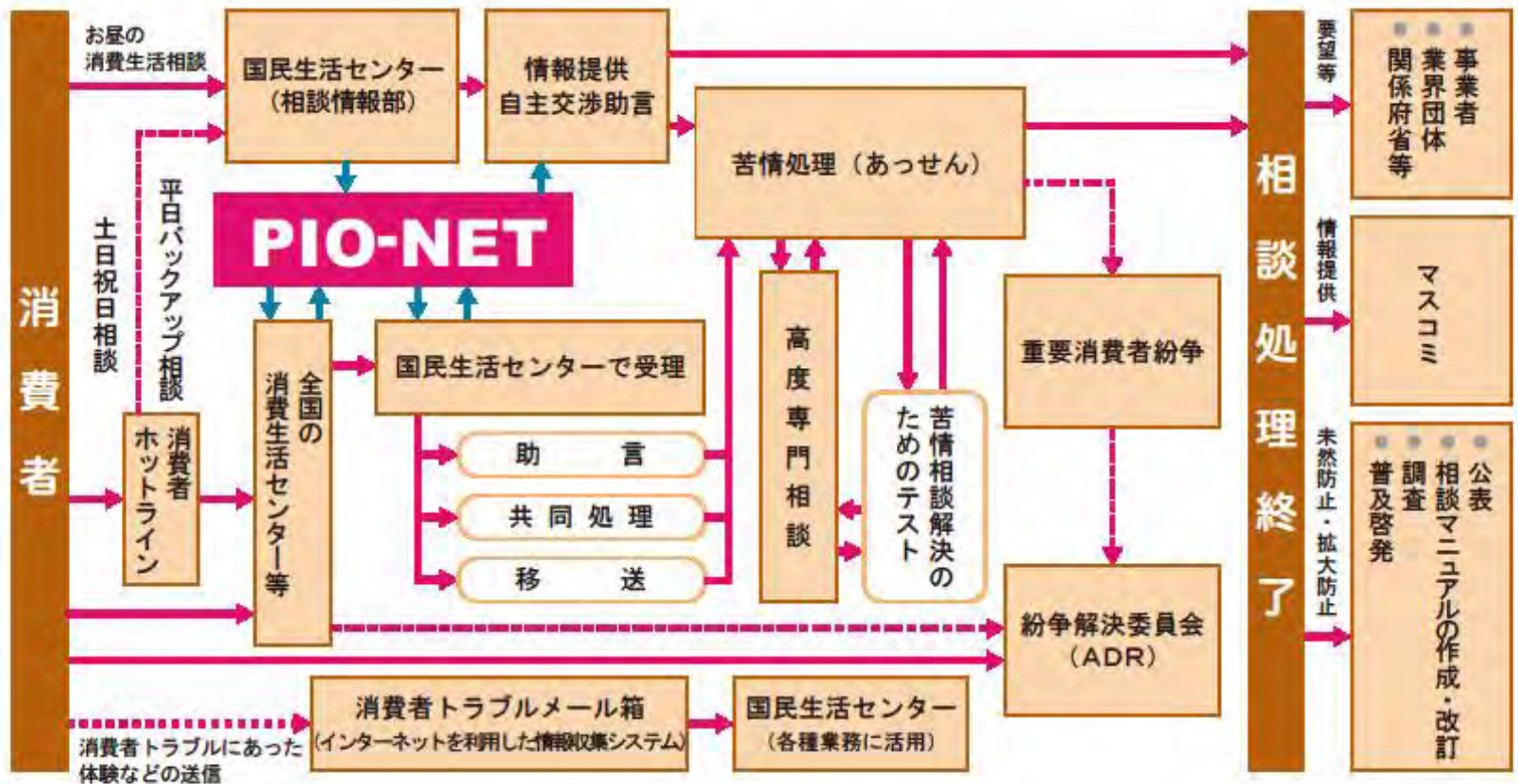
- 全国消費生活情報ネットワーク・システム
(Practical Living Information Online
Network System)

- 全国の消費生活センターの相談業務の支援
- 消費者に対する注意喚起
- 行政機関における消費者政策の企画立案、
法執行 など
- PIO-NETで収集した情報は、2014年度約94万件

消費生活相談情報の活用



国民生活センターにおける相談処理の流れ



今回紹介する オンラインでのなりすましに関する相談とは

本資料では、

①サイトのなりすまし

②アカウントのなりすまし

についての相談事例を紹介している。

相談事例は、2015年5月29日までにPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたもののうち、国民生活センターに直接寄せられた相談である。

相談事例①

なりすましECサイトでの契約トラブル

インターネットで、ブランドのバッグを安く売っている通販サイトを見つけた。サイトの右上に大手通販サイトのマークがあり、その通販サイト内のストアではないが提携していると書いてあった。代金を中国人名義のような銀行口座に振込んだら、「振込確認した。翌月7日には届くように発送する」とメールが来た。しかし、7日を過ぎても商品が届かない。メールで問合せしても返信がなく騙されたのかもしれない。今となってはそのサイトを見つけることもできない。

関東地方 30歳代 女性

2015年5月受付

相談事例②

自分のインターネット通販のアカウントが乗っ取られた

インターネット通販サイトのアカウントを何者かに乗っ取られて、アクセサリーを合計で約6万円分クレジットカードで買われていた。被害にあったのは5日前だが、その2日後にログインできないことにより気が付いた。サイトに問い合わせたところ、退会したことになっているといわれた。すぐにクレジットカード会社に連絡したところ「調査はするが、結果によっては支払ってもらうことになる」と言われた。警察にも相談したが、どのように対応したらよいだろうか。

関東地方 30歳代 女性

2014年8月受付

相談事例③

自分のSNSのアカウントが乗っ取られた

友人から電話があり、私の無料通話アプリのIDやパスワードが乗っ取られていると言われた。友人によると「時間ありますか」とメールが来たので「時間がある」と返信すると「プリペイドカードを買ってください」との返信があったと言われた。友人は「怪しいと思い購入しなかった」と言うが、私の連絡帳に登録されている友人全員に送っていると思うと不安である。登録されている友人に注意喚起する為にログインしようとする「他のところでアカウントが使用されています」と表示されログインできない。どうしたらよいか。

関東地方 30歳代 男性

2014年8月受付

相談事例④

友人のSNSのアカウントが乗っ取られた

無料通話アプリのSNSで、友人とやり取りしていた。友人から、「電子マネーを3万円分購入し、その番号を送信して欲しい」というメッセージが届いた。友人がSNSのIDを乗っ取られていることに気付かず、友人からのメッセージだと思い、電子マネーを購入し、番号を送信してしまった。後で友人がIDを乗っ取られたと判明し、警察に被害届を出した。電子マネーを販売している業者に問い合わせたら、IDを乗っ取った人は特定できたが、個人情報なので教えることはできないと言われた。

関東地方 30歳代 男性

2014年8月受付

最近寄せられる相談における現状・課題

◎サイトのなりすましに関する相談

- 消費者が、商品の検索やサイトを選定する過程で、「正規サイト」か「なりすましECサイト」なのかを区別できずに、申し込みや契約をしている。
- トラブルになってから、再度サイトにアクセスし、サイト内の日本語がおかしいことや、特商法の表記がないことに気付く。サイトを見つけれないなど、再現できないケースも見られる。
- なりすましECサイトのトラブルにおいても、一部でクレジットカード等が利用できる事例も確認されている。

最近寄せられる相談における現状・課題

◎アカウントのなりすましに関する相談

- アカウント管理についての消費者の意識付けが必要。
- また、SNS等を利用するうえでの、セキュリティ意識等についても、啓発が十分に届いていない可能性もある。利便性としてのメリットとその裏にあるかも知れないトラブルというデメリットについて、トラブルに遭う前に学ぶ必要性がある。
- スマートフォン等の普及により、トラブル等について学ぶ前に、インターネットと簡単に接続できる環境が整っていることから、若年層からの啓発が求められる。
- 消費者に対して「何が起きているか」「何に気をつけるか」を伝える上で、SNSを含めたインターネット関連サービスを提供する事業者の影響も、大きいと考えられる。

今後の展望

【なりすましECサイトを排除するインターネット通販環境の整備】

- ①事業者間に限られない、消費者・利用者も含めた情報共有
- ②「なりすまされたECサイト情報」のさらなる発信
- ③なりすましECサイトに関する消費者啓発 等

【インターネットでのアカウント情報の管理の啓発】

- ①消費者・利用者自身が気を付けることで防ぎ得ることの周知
- ②起きているトラブルに対する関係事業者等の情報発信 等

インターネットサービス提供事業者の取り組みと
消費者への情報発信、消費生活センターへの情報提供