

知らないと怖い! ネットトラブル

ネットの情報にコントロールされていませんか?

監修：公益社団法人 全国消費生活相談員協会

近年、若年層だけでなく幅広い年代層でSNS（登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス）を日常的に利用しているユーザーは増え、特にInstagramの利用率が増えています（総務省『令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書』より）。

SNSで情報収集するときに見られる事象として「エコーチェンバー」「フィルターバブル」があります。例えば友人から「〇〇茶を飲んだらインフルエンザにかからない」という情報を聞いてSNSに投稿したら、沢山の人が「いいね」をもらえたとします。SNSのユーザーから共感を得られると、たとえ友人の情報が間違っていたとしても正しい情報としてどんどん拡散されてしまうことがあります。このような事象を「エコーチェンバー」と言います。

SNSの偽・誤情報から身を守るために

インターネット上に沢山の情報が出回るなか、情報量よりも、消費者からの「アテンション（関心）」や「注目」という希少性こそが経済的価値を持ち重要視されるという「アテンションエコノミー」の概念が広がっています。

SNS上ではユーザーからより多くのアテンションを集めてクリックしてもらおうとするため、ウソや誤った情報が拡散されやすくなるといった傾向があります。

ウソや誤った情報に騙されないためには、SNS上の事象や危険性を認識し、ICTリテラシー*を身につけることが重要です。

総務省では「騙されやすいのは騙されない」と警告し、ファクトチェック（偽情報に対抗するために、情報の真偽を検証する活動）を推奨しています。

また、SNSにはおススメの広告が表示されることがあります。例えばダイエットしようと思って情報を調べると、ダイエットサプリメントやスポーツジムの広告が表示されることがあります。SNSには検索や閲覧履歴に連動して広告を表示させる「ターゲティング広告」の機能があるからです。そうすると、いつの間にか同じような情報ばかりに触れるようになり、頭の中が偏った思考になってしまう危険があります。このような事象を「フィルターバブル」と言います。

私たちは、自分が気づかないうちにSNS上の情報にコントロールされ、自分の意思で商品やサービスを選ぶことができなくなっている可能性があります。

インターネット上の情報にコントロールされないよう、日頃からチェックを行い、自らの身を守りましょう。

ファクトチェック

- ① 他の情報と比べてみる
- ② 情報の発信元を確かめる
- ③ その情報はいつ頃書かれたものか確かめる
- ④ 一次情報を確かめる

*ICTリテラシーとは：デジタル社会において情報通信技術（ICT：Information & Communication Technology）を活用できる能力のことを言います。
総務省はICT活用のためのリテラシー向上に関するロードマップ（目標とするゴール像）を公開しています。
https://www.soumu.go.jp/main_content/000953689.pdf

SNSをきっかけとした消費者トラブル

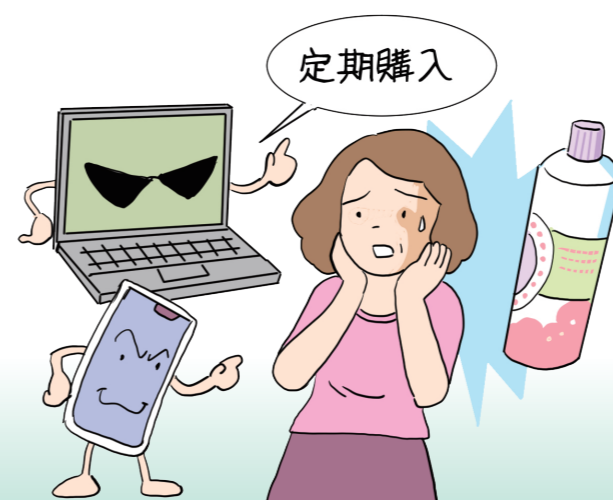
SNSをきっかけに商品やサービスを購入したり、投資家を名乗る人と知り合った結果、消費者トラブルに発展することが増えています。全国の消費生活センター等に寄せられる相談事例を紹介します。

事例①

SNS上で「定価86%引き、初回980円」「回数縛りなし」という美容液の広告を見つけ、いつでも解約できる定期購入と思い注文した。初回品が届いた後、通販事業者に解約を申し出ると「クーポンが適用され、4回の受け取りが条件の定期購入に変更されている」と言われた。変更した覚えはないし今すぐ解約したい。

① SNS広告からの定期購入

最近の通販サイトでは、いったん注文した後に、注文者限定でカウントダウンタイマーが表示される「回数縛りのあるコース」の広告が表示される2段階のしくみになっていることがあります。画面の「残り〇分」を見て「すぐに申込みなきゃ」と焦る人もいるでしょう。通販サイトの広告には、消費者を焦らせ気づかない間に不利な判断・意思決定をするよう事業者が意図的に誘導する「ダークパターン」が仕掛けられていることがあります。



事例②

SNSで投資家を名乗る人（紹介者）と知り合い、LINEの投資グループに招待された。グループ参加者から成功体験を聞かされたので、紹介者の指示通り、海外アプリに口座を作り、個人名義の銀行口座に出資金を振り込んだ。アプリ内で「儲け」が出て出金もできたので、信用して出資を繰り返し総額数百万円振り込んだが、出金できずにアプリにはログインできなくなり、投資家とも音信不通になった。

② SNS型投資詐欺

政府は2024年6月、犯罪対策閣僚会議を開催し、国民をこのような詐欺などから守るための総合対策を取りまとめました。金融庁は「SNS上の投資詐欺が疑われる広告等に関する情報受付窓口」を設置し、LINEで知らない人を友達追加するときなどに注意喚起をしています。

詐欺の疑いがある場合は速やかに警察や弁護士、振込先銀行に相談してください。

