

2016年10月14日 第3173回例会

於： 横須賀商工会議所



<点鐘・開会> 12:30 谷 会長

<斉 唱> 「手に手つないで」

<ゲスト紹介> *一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 様

<会 長 報 告> *青少年交換学生話し合い 報告

*ガバナー事務所より

・国際ロータリー第2780地区ローターアクト第28回地区年次大会のご案内について

11月27日(日) 13:30～ 登録受付開始 14:00開会式

17:00～19:00懇親会

於：サン・エールさがみはら 第一研修室

・第1回地区補助金説明会開催のご案内について

10月29日(土) 14:00～16:00 於：第一相澤ビル6階「会議室」

・ROTEX懇談会/来日学生オリエンテーション開催の件について

11月5日(土) 15:00～16:00 於：第一相澤ビル6階「会議室」

・RID2780公共イメージ委員会からのお知らせについて

END POLIO NOW オックスフォードシャツ(5,000円) &

Tシャツ(1,500円) 販売受付開始

<委員長報告> *ローターアクト委員会 曾我委員長より例会のご案内

(第1012回例会) 日時：10月25日(火) 19:45～

場所：横須賀中央駅Yデッキ下集合

内容：清掃移動例会

(第1013回例会) 日時：11月 8日(火) 19:45～

場所：ヨコスカタラス

(移転先：横須賀市本町3-11 双葉ビル2階 電話 080-4473 -0550)

内容：アクターズミーティング打合せ

<幹事報告> *例会変更のお知らせ

・横須賀北RC 11月15日(火) 移動例会

於：追浜コミュニティセンター4階

14:00点鐘

*R財団奨学生 米山明里さんより Letter 着

*例会終了後第4回理事会開催(302研修室)

<出席報告> *出席委員会 澤田委員長より10月14日の出席率

会 員 数	出席対象者数	出 席 数	欠 席 数	メイクアップ数	出 席 率
111名	103名	73名	30名	3名	73.79%

<ニコニコ報告>

・三 役 一般社団法人ECネットワーク理事 原田由里様、本日卓話宜しく願いいたします。

・植 田、福 西、田 邊、鈴木(豊)、薦 野、秋 本、明 野、前川 各会員

一般社団法人ECネットワーク理事 原田由里様、本日の卓話宜しく願いいたします。

・岡 会員 誕生月祝い(9月分)として

・岡 会員 入会月祝い(8月分)として

・飯 塚、岡 田、今 野、平 松、外 木 各会員 入会月祝いとして

・久保田、勝 見、五十嵐、岡 田、石 田、齋藤(眞) 各会員 VTT特別委員会ごくろさまでした。

- ・「ウェルカム」有志一同 ポリオ撲滅、世界平和のため
- ・江 沢 会員 絵のグループ展、無事終わりました。
- ・齋藤 眞 会員 11月6日の甲州ワイナリー巡りの旅、いかがでしょうか？ご連絡は私に直接お願いいたします。
- ・川 名 会員 長いご無沙汰のこと、ご容赦下さい。
- ・渡辺 尚、勝 間、小 山、根 岸 各会員 急に寒くなりました。風邪、引いてませんか。
- ・井 莉、上 林、澤 田、鈴木 ぬ、長 坂 各会員 コングラチュレーション！ボブ・ディラン！
またまた残念、村上春樹。Forever Young！
- ・加藤 博、岩 瀬、鈴木 凜、加藤 元、藤 原、大 竹、池 上、江 沢 各会員
DeNA！明日はどっちだ！ 横浜に戻って来い！！
- ・大河原 会員 裏切者の大河原です。DeNA、1点ぐらい取りましょう。
- ・山 ・ 会員 吉田清会員に写真をいただきました。有難うございました。
- ・高橋 秀 会員 写真をいただいて
- ・物 井 SAA 本日のBGMは村上春樹を退け、ノーベル文学賞に輝いたボブ・ディランをお届けしました。各テーブルに和訳を置いてあります。CD-R、ご希望の方は先着3名様に差し上げます。

<卓 話> 「昨今のネットにおける消費者トラブルの現状と予防・対策」

一般社団法人ECネットワーク
理事 原 田 由 里 様

皆様こんにちは、ご紹介あずかりました一般社団法人ECネットワーク原田と申します。今日はお招きいただきましてありがとうございます。私のほうからはタイトルに載せてありますが、昨今のネットにおける消費者トラブルの現状と予防・対策というタイトルで、お話をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。先ほどご紹介いただきましたが、我々ECネットワークをもう一度簡単にお話ししますと“トラブルなく安心して利用できるEコマース市場を目指して活動する”非営利民間組織です。Eコマースとは、日本語に直しますと電子商取引みたいな意味になりまして、インターネットを活用している方も多いと思いますが、色々なインターネットを使ってサービスを受けたりとかモノを買ったりとかの市場だと思っていただければよいと思います。経済産業省というところが市場調査をしていますが、2015年度の市場規模が大体1兆3800億円ということで、毎年調査をして16年くらい経ちますが、未だかつて落ちたことがないという右肩上がりの市場という風に言われております。非常に輝かしい市場ではあるのですが、決してトラブルが少ないところではないというところですので、例えば全国の行政にあります消費生活センターで消費生活全般のトラブルや苦情を受け付ける窓口におきましても、インターネットのトラブルが一番多いと指摘されております。



我々は活動の中でも、一般の消費者の方から無料のオンラインでインターネットに特化したトラブルの相談を受けさせていただいておりますので、今日は我々のところに寄せられるトラブルの内容と、どういうトラブルが発生しているのか、それを予防していくのか、どういう対策が打てるのかをお話しさせていただきます。

今はいつでもどこでも気軽にネットが利用できる環境です。その最たるものがスマホの普及で、SNSをご利用されている方も多いと思いますが、FacebookとかtwitterとかLINEなどのコミュニケーションツールを使って、どこでもコミュニケーションを図れるという非常に便利なサービスもたくさん出てきていま

す。そして支払い手段の多様化としまして、インターネットで一回でも買い物をされた方は、支払い手段を選べたかと思いますが、店頭で払うと現金やクレジットカードくらいしかありませんが、インターネットはそれ以外も電子マネーで払ったりとか代引きで払ったりとか色々な支払い手段がありまして、多様化は非常に便利なことである反面、支払い手段によって同じトラブルでも救済の方法が変わって複雑化するという反面もあるということです。なので、インターネットは便利にはなっていますが、新たなトラブルも日々発生しています。色々なトラブルが発生して、「インターネットは消費者問題として一番多い」とお話ししますと、例えば、もっと法律で規制して悪い人は捕まえたほうがいいのではないかとか、そういう考え方もありますが、ただ、インターネットは匿名性が高く世界中につながっているため、日本でどんなに規制しても外国に行ってしまうと取り締まることが極めて難しくなってしまうところ、そして右肩上がりの市場ですので、規制が過ぎると産業がしぼんでしまうことから法律や規制に限界がある市場であるとはいえ、被害に遭われても救済方法も限られるという悩ましいところもあります。各個人がネットで被害に遭わないためには、知恵と自己防御術を身につけることが大事な部分だと思います。もう一つ的前提として、日本と海外の考え方の違いというところがありまして、海外旅行に行くときに日本ほど治安の良い国はないのではないかとこの方がいますが、インターネットは世界中につながっていますので、日本ほど何でも安全にできているとは限らないところがあります。日本は比較的、事前審査が厳しくて広告一つとっても必ず審査のもとに皆様の目に晒されますので、日本国内では安全な広告を見ていると言えますが、外国は逆に言いますとお金を出せば誰でも広告を出せるという世界でもありますので、ほとんど誰の審査も受けなくて出てしまう広告を日々、見ることになってしまうことでトラブルが発生してしまうことがあります。ネットは世界基準で考えたほうが馴染みやすい世界です。自由だけどすべて自分で判断しなければならないし、守ってくれるものも少ないと考えていただければと思います。我々のところに最近寄せられる消費者からのトラブルの相談内容ですが、ひとつはスマホの普及に伴って利用になくはならないアプリ関連が増えてきています。そして人がつながるSNSです。便利なサービスですが、いい人とつながることもあれば悪い人とつながることもありますので、それがきっかけで何かのトラブルに巻き込まれてしまうというもの。そして越境という相手は外国であったケースですね。決済の多様化に伴うものはお話ししたとおりですが、あと、無知に付け込むということで、消費者がインターネットを見ていて安全だろうと思っても、決して安全ではない悪質なサイトも増えてきています。

今日は、最近寄せられるネットトラブルを中心に、その主な内容、必要な知識、対策、方法などについて皆様と情報共有させていただければと思います。一つ目は、オンラインゲームですが、今日はやっている方は少数派だとは思いますが、例えばバスや電車などでスマホをずっと見ている方がいらっしゃいますが、スマホを使ってゲームをやっていることが多いです。TVCMも増えていますが、それだけスマホの普及に伴ってかなり一般化しておりまして、特に液晶画面を直接操作する「パズドラ」とか「モンスター」といわれるパズルゲームが人気となりました。ただ、利用の際にチェックポイントを確認したうえで遊ぶことが大事でして、一つ目はスマホ等で遊べるゲームは基本、無料アイテム課金制といたしまして遊ぶのはタダですが強くなるにはお金がかかる仕組みになっています。ゲーム会社はこのアイテム課金で収益を得ているのがビジネスモデルになっています。つまりオンラインなので他のユーザーと戦ったりするわけですが、その時人より強くなるには強い道具を手に入れる。これは決して無料ではありませんよという仕組みで出来ているわけです。人の心理を上手く使っているところで、この道具はお金を出して買うわけですが、300円出して直接買えるわけではなくて「ガチャ」というくじ引きのかたちで手に入れる仕組みになっています。なので、300円でくじを引いて当たれば強い道具が手に入りますが、当たらなければ大した道具は出ない仕組みです。この仕組みを利用した刺激的なゲームはありますが、ではこの強い道具の出現率はどれくらいかといいますと、大体1%を割る感じで、少なければ0.01%という低い確率の中でガチャを引くということです。一つだけ間違えないでいただきたいのは、例えば出現率1%だった場合、おもちゃ屋さんにある「ガチャガチャ」のように100回引けば中が空になって、当たりが必ずしも1個入っているわけではなくて、オンラインのガチャの出現率1%は1回引く毎に毎回リセットされるので、100回引いて出る確率は63%しかありません。これがオンラインゲームのガチャです。これでお金がかかることが分かっていただけかと思いますが。どんなにお金かけて手に入れてもゲームのアイテムは利用する権利だけですので所有権はありません。電子書籍や音楽も同じですが、破たんしてしまうと全部パーになってしまいます。大人も子供も同じルールで遊びますので、我々のところには子供がゲームでお金を使ってしまったと、特に親からの相

談が寄せられています。では、どの年代にトラブルが多いと思いますか？高校生はスマホをほとんど持っていますのでこの世代だと思われがちですが、我々が最近注視しているのは学校に行っていない未就学児で、親の世代がスマホでやっているゲームをそのまま子供に遊ばせて知らないうちに子供が課金するといった相談です。つまり2才や3才でもお金を使ってしまいましたという相談です。課金はゲーム以外でも当然ありまして、動画サイトとかにもあります。ですから子供さんに使わせる場合は適切な設定と家庭内でのルール作りが必要だと思います。これはワンクリック制ですが、主にアダルトサイトなどで、サンプル動画や年齢認証ボタンをクリックすると、請求画面が表示され支払いをさせようとする手口です。スマホ、PCが共に多く、過去一番多い消費者トラブルで、5年連続で第1位になっているトラブルです。請求にすぐに応じる必要はありませんが、サイトに連絡してしまうと個人情報や渡してしまうことになり、また最近は個人情報を調べ上げて脅す手口、請求画面を貼りつかせ画面削除に金銭を要求する手口、行政消費者センターと紛らわしい広告から二次被害に遭うなどの問題も発生していますので、絶対に連絡しないでください。こうした詐欺サイトみたいなものですが、どうやってお金を払うのかといいますと、最近目立っているのが電子マネーです。コンビニ等で売っているID番号で支払う仮想通貨で商品券ですが、どんな場合でも、「ID番号送って」「番号を言って」と言われたら、詐欺の可能性が高いので絶対教えないでください。不要な電子マネー買い取りサイトや個人間売買サイトが多数存在しています。そこで不正な電子マネーをつかまされたり、安く買い叩かれるトラブルも発生しています。電子マネーは、一度番号を教えたらもう取り戻せません。一度教えてしまうと取り戻せないことだけは覚えておいてください。ネットの通信販売ですが、気になる化粧品やサプリのお試し価格が初回限定ではなく、最低期間の定期継続購入が条件となることがあります。返金保証にも厳しい条件が付されていることもあったり、頭にインプットされる広告内容と契約内容が異なるパターンもあります。契約内容をよく確認すれば防げますが、中には悪質なものも増えていますのでネット広告の特性を知り、適切な判断が必要です。広告に見えないものや悪質な広告には海外のものがたくさん含まれています。日本ではあまり見られないと思われがちですが、先ほどのとおり外国の広告は審査されていないものが多いですから、インターネットでは日々普通に見ていると思ったほうが間違いがないと思います。

ネットショッピングでのチェック点ですが、もっとも多く深刻なトラブルは「商品未着（詐欺・チャリンカー）」「返品・返金」「連絡不能」です。チャリンカーとは自転車操業状態の業者をいまして、経営状態が悪化していて手取り早く現金を集めるためにサイトを開設しているということです。トラブルになりやすい内容は買物前にチェックが必要です。また、返品特約（自己都合の場合）が付いているかチェックしてください。クーリングオフはありませんが、通販業者は返品可否や条件を広告に表示する義務を負っており、事業者は連絡先の住所、電話番号、責任者の氏名、ネットショップの場合はメールアドレスなどを表示しておく義務がありますのでそこを確認してください。特に電話番号のないサイトは非常に危険で解決が困難になります。支払方法と引渡し時期には同じく表示義務がありまして、振込先口座名義は？後払いが選べるのか？いつ商品が引き渡されるのか？重要なチェック点です。支払い総額ですが、ネットの特徴で、いくら商品が安くても送料や手数料などを含めると、実はあまり安くないというケースもありますので、その額がいくらなのかの確認が必要です。その他、いくら以上お買い上げで送料無料とか、何日までポイント5倍というサイト、それを目的に必要な商品まで購入してしまうケースもありますので、そこは冷静な判断が必要です。通販とは直接関係ないですが、プライバシーポリシーというものがあります。取得した個人情報は重要でして、自分の個人情報がどう扱われるかを確認することも重要です。最近はフリマを代表とする個人間取引やシェアリングサービスに関する相談も寄せられてきています。逆に言いますと今の利用者は総じてネットコミュニケーション能力に長けてきていますので、事前にコミュニケーションをとっておくことで無用なトラブルを未然に防ぐということも出来つつあります。

まとめとして、ネットはグローバルで危険な場所は身近にもということで、外国の報告も我々日々、普通に見ていると思っていただいて結構です。同意を求められる利用規約に注意ということで、先ほどのアダルトサイトにもありましており、利用規約のチェックは重要です。広告・勧誘・サイトを見分けるセンスを磨くとありますが、簡単にはいきませんが、すぐに行動せず客観視して考える癖をつけることが大切です。被害防止には積極的な情報収集も大事なことです。困った時はすぐに相談いただくことが最後にお伝えしたいことです。今日ご紹介した中には解決出来ることもたくさんありますので、もし何かトラブルがあった、周りの方々がネットでトラブルに巻き込まれたことがあれば我々も相談機関ですし、行政の消費生活センタ

一など、皆さんの身近に沢山ございますので、すぐに相談してくださいということをご案内いただければと、最後にお願ひして私のお話しとさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

<閉会・点鐘> 13:30 谷 会長

週報担当 信 木 啓 輔