

(6) インターネットトラブルの事例

現代社会における「情報」の重要性が一層高まっていくなか、インターネットによるトラブル回避のために、ルールやマナー、事例から対処法を学ぶ必要があります。

1 お金にかかわるトラブル

事例 1

“無料”のオンラインゲームサイトで遊んでいました。ゲーム上の自分のキャラクターが使うアイテムをたくさん購入して、楽しんでいたところ、10万円もの請求がきました。

後で、利用規約を読むと、アイテムの購入については有料と記載されていました。登録するときには、気がつきませんでした。

注意点

- ・ “無料” といっても、すべてが無料ではありません。通信料金がかかったり、アイテムが有料だったりします。予め利用規約をよく読んで、どのような場合に料金が発生するのかを確認しましょう。
- ・ アクセスしたとたんに利用料金を請求してくる悪質なサイトにつながる場合があります。すぐに料金を支払ったり、業者には連絡しないでください。しつこく支払を請求してくる場合は、県民生活センターに相談しましょう。
- ・ ゲームサイトの利用については、家庭で話し合い、ルールを決めておきましょう。



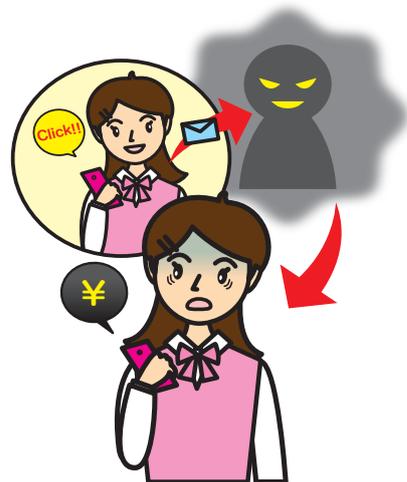
事例 2

スマホでインターネットを閲覧していたところ、「無料占い」を見つけその画面を開きました。「今なら無料で登録できます。こちらにメールを送ってください。」という画面が表示されたので、空メールを送信したところ、すぐに返信メールが届き、登録画面の URL が表示されたので、ニックネームやスマホのメールアドレス、都道府県などの情報を入力しました。

すると、無料のはずのサイトから「ご利用ありがとうございました。明日までに3万円をお支払いください。」というメールが届きました。

注意点

- ・ 占い、ゲーム、アニメなどの無料サイトへのアクセスや、迷惑メールに記載されているリンクをクリックしたとたん、突然、アダルトサイト、出会い系サイトにつながる場合があります。そして、高額な料金を請求されることがあります。有料サイトであることを明示して利用するかどうかの確認する手続きを取っていないければ支払う必要はありません。
- ・ 焦って業者に連絡をとってしまうと、あなたの個人情報を相手に知らせることになり、大変危険です。
- ・ しつこい請求や、不安なときには、県民生活センターに相談しましょう。



2 ネットショッピング、ネットオークションにかかわるトラブル

事例1 ネットショッピングで注文したバッグが、期日を過ぎているのに届かない。

注意点

- ・ オンラインショッピングを利用するときは、信頼できる店かどうか、会社の情報や評判、代金の支払時期と方法、商品の引渡時期と方法、返品条件などを確認しましょう。「前払い」は要注意！
- ・ 「利用規約」を必ずよく読んでください。
- ・ 注文したときは、注文内容の確認画面、店の情報を印刷して保管し、商品が届いたら汚れ、傷なども確認しましょう（本冊子 p.56 参照）。

事例2 ネットオークションで落札したジーンズが昨日届いたが、実物はサイトで見た写真と色がまったく違っててがっかりした。返品はできないし…。

注意点

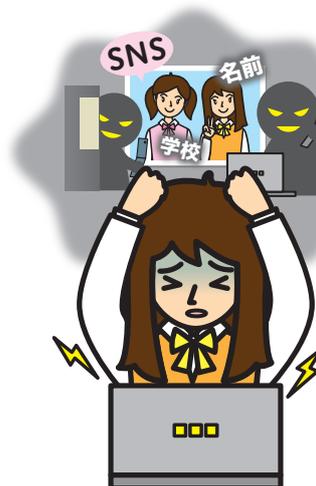
- ・ ネットオークションは、オークションサイトの書き込み欄などで相手の評価を確認し、サイトの書き込みや相手とのやりとりを印刷して証拠として残しておきましょう。落札時のパソコンやスマホの画面表示を印刷したもの、領収書も保管しておきましょう。
- ・ 相手の連絡先に、氏名、住所、電話番号が記載されているかの確認をしておく、なるべく代金の前払いをしないようにしましょう。
- ・ ネットオークションは、利用者同士での解決を原則としています。

3 個人情報の流出などにかかわるトラブル

事例 友達と一緒に撮った写真がきれいに撮れたので、仲間にも見てもらおうと SNS に載せ、自分と友達の名前、学校名、住所も書き込んでしまいました。数日後、友達から自分のことあるサイトに出ていると聞き、そのサイトを見てみると、写真と住所まで一緒に書き込まれていました。その後、知らない人からのメールが届くようになり、自宅や学校の近くで不審な人を見かけるようになりました。

注意点

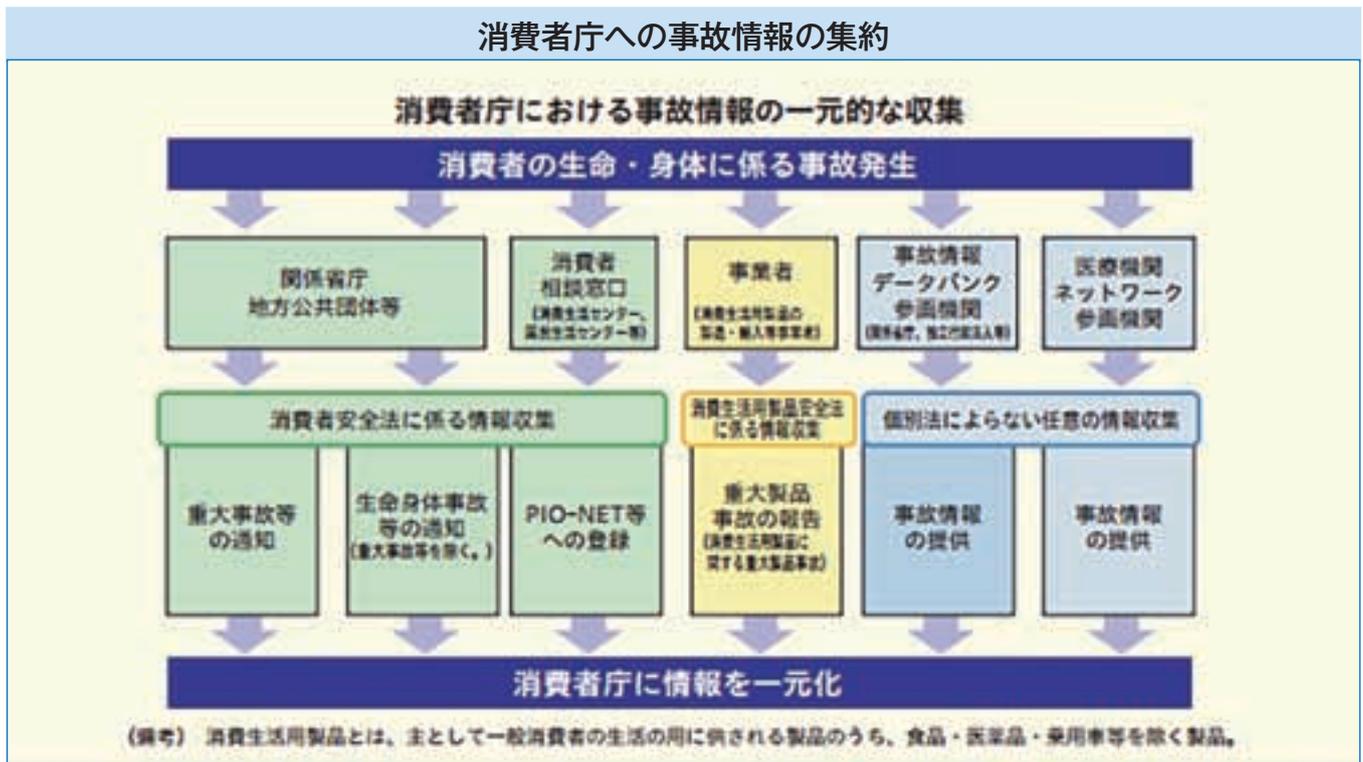
- ・ 自分や友達の名前、住所、電話番号、学校名、メールアドレスなどの個人情報を安易に掲載しないようにしましょう。
- ・ 写真を掲載するときには、位置情報が記録されていないことを確認してください。
- ・ GPS機能のON/OFFなど使い方については、親と話し合ってください。
- ・ 友達であっても、知らない人であっても写真を無断でインターネットに掲載することは、肖像権の侵害やその人を危険にさらすこととなります。



(1) 安全・安心な生活のために

① 事故情報が集約されるしくみ

死亡事故のような重大な消費者事故が発生した場合には、被害の拡大や類似被害の発生を防止することが必要です。そのため下図のように、消費者庁に全国の事故情報が集約されるしくみになっています。



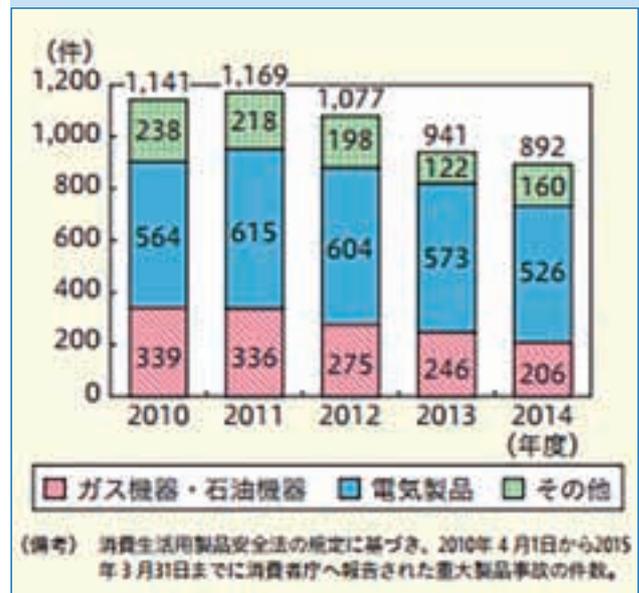
出典：消費者庁「平成 27 年版 消費者白書」p.127

消費生活用製品の製造または輸入事業者は、重大な製品事故が発生したことを知ったときは 10 日以内に消費者庁に報告しなければなりません。消費者庁は、当該事故情報を迅速に公表するなどの措置を行います。

消費生活用製品安全法の規定に基づき 2014 年度に報告された「重大製品事故」は 892 件あり、エアコンや照明器具等の「電気製品」が一番多くなっています。

製品事故が発生した場合には、速やかに事業者がリコールを行うことが大原則です。消費者庁の web サイトのトップページには、リコール情報や事故情報が掲載されています。

重大製品事故の件数



出典：消費者庁「平成 27 年版 消費者白書」p.129

② 子どもの事故

独立行政法人国民生活センターの PIO-NET に収集された消費生活相談のうち、生命・身体に関する危害・危険情報は1万6,415件でした。このうち、被害者が子どもの事案について、年齢別に分けて、件数の多い商品・サービスを挙げたものが次の表になります。

共通して多い「外食」とは、異物の混入やアレルギー、やけど、食中毒などに関するものです。3歳未満では「ベビーカー」といった商品、3歳以上7歳未満になると、「遊園地・レジャーランド」、7歳以上13歳未満では「一般用自転車」、「歯科治療」、「スポーツ・健康教室」等が見られ、子どもの成長段階における行動範囲の拡大に応じて、危害情報に多く見られる商品・サービスに違いが見られます。

子供の危害情報で多い商品・サービス（2014年度）

3歳未満			3歳以上7歳未満			7歳以上13歳未満		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
1	外食	14	1	外食	18	1	外食	24
2	医療サービス	8	2	商品一般	8	2	一般用自転車	10
3	商品一般	8	3	ケーキ	6	3	歯科治療	5
4	ベビーカー	4	4	賃貸アパート	5	4	スポーツ・健康教室	4
	ミネラルウォーター			保健衛生品その他			医療サービス	
	賃貸アパート			遊園地・レジャーランド			他の玩具・遊具	
		電話関連機器・用品						
		遊園地・レジャーランド						

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2015年4月27日までの登録分)。

出典：消費者庁「平成27年版 消費者白書」p.134

<乳幼児に注意！ ～ボタン電池の誤飲～>

ボタン電池はリモコンや玩具など、家庭内の様々な製品に使用されています。しかし、そのボタン電池を乳幼児が誤飲すると、重篤な症状に陥る危険が高いです。

医療機関ネットワークには、子どもがボタン電池を誤飲したという報告が2010年12月から2015年3月末までに84件、誤飲の疑いを含めると145件寄せられています。中でも0～1歳児が被害者になることが多いです。

ボタン電池の形状と大きさ



ボタン電池を飲み込んだ1歳児のレントゲン写真



ボタン電池を誤飲した1歳児の食道の内視鏡写真



出典：消費者庁「平成27年版 消費者白書」p.135～136