

ネットの歩き方～SNSについて押えておくこと

一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里

1. はじめに

当ECネットワークでは、業務の一環として、一般消費者よりネットに特化したトラブル相談をオンラインで受け付けています。最近ではスマートフォンやSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）利用者の増加に伴い、寄せられる相談もそれに関連するような内容が増えており、その内容も変化してきています。

そこで、今や子どもたちも普通に利用しているSNSを中心に、その特性や取り巻く環境、トラブル内容などを解説することで、今後SNSを利用する上で必要となる知識や注意点などを、ここで考えてみたいと思います。

2. SNSにはどんな特徴のものがあるの？

会員登録すれば、いつでも友だちとつながることができるSNS。SNSには、まず、海外企業が提供しているものと日本企業が提供しているものがあります。海外系SNSは、人とつながるといった基本的機能を重視していますが、日本系SNSはソーシャルゲーム（SNS上で提供されているゲーム）を提供したり、無料通話サービスを提供するなど独自に進化しています。

【海外系】

・ Facebook

実名登録が原則であり、細かい個人情報を登録・公開することが可能。そのため、現実世界でもつながっている人を中心とした濃厚なコミュニティを形成しやすい。

・ Twitter

140文字以内の短文で情報発信するため情報にスピード感がある。さらに誰かの発信した情報を他の会員にも広めることができる。

【日本系】

・ mixi

日本発祥SNSの草分けの存在で長期利用者が多い。いつ誰が自分のページを見に来たかが分かるあしあと機能にまだまだ賛否両論がある。ゲームもある。

・ GREE/Mobage

SNS機能を残したまま、現在は、SNSの友人関係を利用して楽しむゲームを多数提供している。ゲームは基本無料だが、ほぼ全てのゲームに課金サービスが用意されている。

・ LINE

無料通話・メールサービス。トークと呼ばれるメッセージサービスで友人やグループ同士で会話が楽しめるほか、さまざまな表情のイラストを用いたスタンプにより、トークに喜怒哀楽をつけることができる。

一般的に、匿名性が高いSNSほど、その発信情報の信頼性は下がりデマが流れやすくなります。

さて、多くのSNSでは、その交友関係や情報発信を誰でも見ることができるようになってきました。基本的にはオープン式のサービスで、知っている人はもちろん、知らない人とも比較的容易に接点を持てますし、自分の個人情報や位置情報を公開することで、ネット上の相手に親しみを感じてもらうことができます。

しかし、一方で個人情報を不特定多数の利用者に見られることに不快感を持つ人も少なくありません。そのような従来のオープン式SNSの常識を覆したのがLINEです。LINEは見知らぬ人との接点をできるだけ無くし、近しい知人や家族のみとつながることができるクローズド式と呼ばれています。あくまで自分を中心としたコミュニティを形成することが目的で、自分が他にどの人と友だちになっているのかが外部から見えない上、お互いの電話番号がスマートフォンの電話帳に載っていることが友だち登録の前提となるため、知らない人とは接点を持つにくい構造となっています。

「秘密主義」「ムラ社会」に居心地のよさを感じ

る日本人には、見知らぬ他人と広く交流を持つよりも、親しい人とだけでトークを使って内緒話を楽しむLINEのほうが実は性に合っていたため、10代20代を中心に、LINEは短期間に爆発的にヒットしました。

SNSにはそれぞれに特徴があり、複数のSNSを目的に応じて使い分けている人も少なくありません。

3. SNSの光と影

特に10代のスマートフォンの急激な普及に伴い、SNSを子どものうちから利用する機会が増えてきています。カメラ機能を有するスマートフォンを持ち歩くことで、いつでもどこでも写真や動画を撮り、それをSNSに発信することができます。

SNSやスマートフォンのような通信機器を使いこなすには、実はそれなりのITリテラシー（情報通信を使いこなす能力）やマナーが必要です。しかし、今の子どもたちは、一般的な社会常識が身につく前に世界中に情報発信できるこれら道具を手に入れています。正しい使い方を理解していないと、思わぬトラブルに巻き込まれ深い傷を負うことにつながります。

2013年、飲食店従業員や客などによるSNSへの不適切な写真投稿による炎上問題が多く取り上げられました。特に従業員によるものをバイトテロと呼び、店が閉鎖に追い込まれる事態や、投稿者に対し損害賠償請求を起こす等の問題が発生しました。SNSに投稿された不適切な写真の内容によっては、後から逮捕されたケースもあります。

また、三鷹女子高生ストーカー殺人事件では、交際時に撮影したと思われる被害者の裸の写真がネット上に大量に漏えいしました。交際中に撮影した裸の写真を、振られた腹いせにネット上にばらまくリベンジポルノと呼ばれるもので、法規制が検討されています。実は交際中に彼氏に求められて裸の写真を撮らせている女子はたくさんいると言われ、その人たちは知らないうちにリベンジポルノの被害者予備軍となっています。

また、不快な投稿を探し、投稿者の個人情報を探るネット上に暴露することを楽しみとしている人もネット上にはたくさんいるため、情報発信をひとつ間違えると、途端に彼らの被害者になります。個人情報とひもづいた投稿や写真は、それを誰がコピー

して持っているのか、それがいつアップロードされるか予測不能で、海外のサーバに投稿された情報を強制削除はできません。過去の見られたくない情報がネット上に漂い続け、名前で検索をかければ、それがだれでも閲覧可能となる恐怖を一生背負い続けるのです。ネットは若き過去の過ちを決して許してはくれません。

SNSやスマートフォンは、簡単便利で楽しい道具、そして1度でも間違いを犯したら一生被害者になり続ける可能性を秘めた道具です。そうとはいえ、子どもたちに「危ないから使うな」とやみくもに禁止するのは、今の社会では現実的ではありません。子どものうちは大人の管理下で利用させ、他人を不快にしないマナーとモラルを持ち、他者の立場を理解できるような人になれるよう、できるだけ早いうちから教育する必要があると思います。失敗で学ぶなんて考えは、あまりにリスクが高すぎてとてもお勧めはできません。

4. コミュニケーションには想像力

SNSの目的は人とのコミュニケーションです。基本的にはサービスの向こうには常に相手がいることとなります。

今の子どもたちは、スマートフォンなどで写真や動画を毎日のように撮り、撮った写真を早く共有したいと思うあまりに、特に何も考えずにすぐにSNSにアップロードすることに慣れてしています。すると、時に不適切な写真であっても感覚的にすぐに投稿してしまい、後から取り返しのつかないことになる可能性があります。先に紹介したバイトテロのようなケースも、写真をアップロードする前に、それを見た人が不快に感じないかどうかを事前に少しでも想像できれば避けられたケースも多数あったのではないかと思います。要は、感覚や習慣で行動せずに、相手の身になりちょっと想像力を働かせることができれば、SNSでのコミュニケーションは失敗しないと思われれます。

ちなみに当方の消費者相談は、相談者とのやり取りは全てオンラインで行います。ただでさえトラブルを抱えている相談者が読んで不快に思わないかどうか、回答は必ず相談者の立場で何度も読み返します。また、疲れているときに作った回答は思った以上にキツクなりがちです。相談者に送る回答は心身ともに元気なときに作成します。大人でも、仕事で

疲れ、夜、酔っ払ってからSNSに投稿する人が多々いますが、その投稿内容にあとから責任が持てるのか甚だ疑問です。

また、そもそも撮って良い写真なのか、また、自分が撮らせて良い写真なのか、きちんと判断するにも、ある程度の想像力を働かせる必要があります。リベンジポルノの被害者にならないためには、いくら好きな人の希望だからといっても、それを今撮らせるべきか否か、自分の意思をきちんと持って伝えなければなりません。

また、コミュニケーションは当然ネットだけで成立するものでもなく、例えばSNSで発生した友だち同士のいざごは、SNS内で解決しようとせず、実際に顔をあわせてきちんと話をすることで解決できることもあります。ネガティブな感情はデジタルに馴染みません。何でもネットで済まそうとすると、顔色と感情が分からない分、喧嘩が長引くことや、エスカレートすることがあります。

5. SNSを安全に利用するには設定

SNSには、先に紹介したようにオープン式とクローズド式があります。先ず、LINEのようなクローズド式のSNSは、もともと知らない人とつながる目的で開発されているものではありません。LINEは2011年6月にリリースされたサービスですが、開発のキッカケは2011年3月に発生した東日本大震災で、非常時に携帯電話会社の通信網につながらなくても、ネットにつながれば大切な人と電話やメールができるように開発されたものと言われています。また、LINEには、相手が自分の発言を読んだかどうか分かる既読機能があるため、相手から返事が来ない、返事ができないことで時にイライラすることもあります。この既読機能も、元は非常時に自分の発信した内容を大事な家族などが読んだかどうか確認できるように導入されているものです。

LINEは大切な人とつながる道具だと考えて使えばトラブルは起こりません。しかし、残念ながら、LINE上で見ず知らずの人とつながって実際に会った時や、大切であるはずの人をないがしろにしようとすると、トラブルが発生することがあります。実際に警察庁の発表では、2013年上半期に、このような無料通話アプリを利用して知りあった見知らぬ相手により、子どもが犯罪行為に巻き込まれる事犯

が増えたことを指摘しており、広島県呉で発生した専門学校生集団殺人事件では、LINEのグループトーク内で悪口を書いたことがキッカケになったと言われています。

また、オープン式のSNSにおいても、ネット上で知りあった人や友だちとしてつながった人を信じてやり取りして、嫌がらせやなりすまし、ストーカー的なトラブルに巻き込まれることがあります。特に個人情報や顔写真を公開する前提で利用するfacebookなどでは、第三者が勝手になりすましページを作り、本人の友だちの個人情報を聞きだして誹謗中傷することで、本人やその周辺の人たちが多大な迷惑を被ることもあります。

オープン式もクローズド式も、SNSを安全に利用するには、利用目的にあわせ適切な設定を施すことに限ります。相談を受けていても、適切な設定を施すことで、実はかなりのSNS上のトラブルを防ぐことができるようになります。ほとんどのSNSでは、「情報公開範囲」、「メッセージなどの送信範囲」、「自分のアカウントの検索可否」、「友だちの登録機能」などが細かく設定できますので、SNSを利用する場合は、まずは設定方法を確認した上でサービスを利用するように心がける必要があります。ヘルプページを見る癖をつけましょう。なりすましのページを作られた場合、facebookは運営会社に通報が可能です。

また、SNSは、人とつながるためのさまざまな機能が充実していますが、利用する側にとって必ずしもそれらは必要な機能ばかりとは限りません。未成年のうち、詳細な個人情報の公開は避け、知らない人と容易につながりやすいような設定は避けた方が賢明です。

6. SNSをキッカケにした消費者トラブル

SNSをキッカケに巻き込まれてしまう消費者トラブルもあります。どのようなトラブルがあるのか、また、その対策方法などを、実際に発生したトラブル事例とともに考えて見ましょう。

【事例】

「芸能人のマネージャー」を名乗る人からメッセージが届き、担当するタレントを励まして欲しいと言われた。タレントは別サイトで待っているといい、誘導された先は有料の

出会い系サイトだった。「料金は後で払う」といわれ、数十万円分の料金を自分で支払ってやり取りしていたが、結局だまされていることに気づいた。

メールのやり取りが有料の出会い系サイトなどで、利用者にお金を使わせる目的で架空の人物（サクラ）を用意し、やり取りを続けさせるサクラサイトと呼ばれるものです。悪質なサクラサイトに誘導されるキッカケとしてSNSが利用されることがあります。友だち申請やメッセージを安易に受けると、中にはこのような悪質なサイトに誘導されることもあります。

サクラサイトの被害は社会問題となっており、逮捕者も出ていますが、いまだに被害者が後を絶ちません。もちろんSNSではサクラサイトなど別サイトへの誘導を規約で禁止し、見つけ次第、アカウント削除を行っているところもありますが、SNSへの登録自体がたやすいので完全に排除することができません。

また、「取りついた悪霊を取り除く」と言っ、料金を騙し取ることが目的の占いサイトも多数存在しています。占いの内容の信憑性を客観的に判断するのは困難です。他にも「余命少ないので遺産を受け取って欲しい」など、金銭の授受を持ちかけられることもあります。おいしい話だと感じて、SNSで見知らぬ他人から有料サイトを利用するよう誘導されたら危険だと思ってください。

【事例】

中学1年生の息子が、私のクレジットカード番号を無断で利用し、スマートフォンで遊ぶゲームで有料アイテムを約30万円分購入していた。ゲームは無料だと聞いていたので、まさかこんなに高額になる可能性があるということにも驚きである。

SNSやスマートフォン等で遊べるゲームは、友だちと得点を競えあえるなどの楽しい機能が複数用意されています。利用基本無料・アイテム課金制です。そのため、ゲームを進めるうちに有料で提供されている強いアイテムがだんだん欲しくなっています。

オンラインでゲームを提供している会社では、このアイテム課金で収益を上げているところが多く、

親のクレジットカードを無断で使って高額利用となった子どものトラブルが近年多発しています。中には学校に行かずにゲームに没頭する依存状態の子どももいます。依存症に陥った子どもの相談では、夜中じゅう課金を続けて遊び、朝起きられず学校でも寝てばかりだと親が嘆いていることもあります。その状態でいきなりゲームやスマートフォンを取り上げても暴れるだけで根本的な解決にはつながりません。スマートフォンやSNS、ゲームを利用する前に、いかに親子で話し合いをすることが重要かを実感させられます。

一方、ゲームの登録には保護者の同意が必要なものや、年齢登録が必要なものもあります。そのため、子どものゲームはもともと保護者の管理下で遊ばせる必要があるものです。登録時や課金時には必ず保護者が付き添い、子どもが勝手に持ち出さないようクレジットカードの管理も徹底する必要があります。何よりネット上の決済は現金を扱わないため、金銭感覚が麻痺しやすい傾向にあります。

一方で、ネットは非対面で外見上の区別がつかない上、未成年の高額課金は小学生にも及び、低年齢化が進んでいます。正しい金銭感覚を子どものうちから身につけ、契約の基本を理解させる必要があります。

【事例】

バンドのコミュニティ内で、取れなかったコンサートチケットを売ってくれるという人を見つけ、メッセージを送った。代金を指定口座に振り込むよう指示され、相手からは「発送しました」と連絡があったが、いつまで経ってもチケットは届かず、相手とは連絡も取れなくなった。

見知らぬ人でも同じバンドのファン同士、つい気を許しがちになりますが、このような個人間売買での詐欺被害が後を絶ちません。

SNSでは匿名性の高いニックネームなどで交流することも多いので、そのような状況の相手と金銭の絡む取引に発展した場合は、少なくとも相手の個人情報きちんと確認しておく必要があります。また、相手から代金先払いを求められることが多いので、会ったことのない相手との相対取引はしないでください。大学生ぐらいになると、悪質なマルチ商法や、儲かると謳う出資話がSNSを通じて持ちかけられ

ることもあります。

一方、利用者間で発生したトラブルに対し、SNSを運営するサイトは基本的には関与しません。このような被害にあったら、すぐに最寄りの警察署や消費生活センターに相談してください。

【事例】

いつも使っているSNSに「ブランド品90%オフ」という広告が出ていた。欲しいブランドの商品が載っていたので広告のサイトにいき、そこで正規価格よりかなり安く欲しい靴を注文することができた。

しかしその後、商品は海外から届き、届いた商品は一目で分かるコピー品だった。返品したいといっても返事が無く、メールしか連絡先が書かれていない。

基本的機能が無料で利用できるSNSには、さまざまな広告が表示されていることが多く、特に広告収入の割合が大きなSNSには広告内容を審査が極めて緩いケースもあり、悪質サイトの広告が紛れ込む可能性があります。

また、SNSサイトに登録している性別や年齢、職業や国籍などの属性や、よく使う言葉、閲覧履歴などを参考に、各利用者にあわせた広告が出されていることがあります。そのため、例えばブランド品の興味のありそうな属性の利用者にコピー品販売サイ

トの広告が表示されることもあります。

大手のサイトだから、そこに表示されている広告が全て信用できるとは限りません。広告はあくまで個別に判断し、美味しい話や耳障りのいい部分だけを鵜呑みにせず、広告内容を見極める能力を養う必要があります。

7. おわりに

途方もない数の人が毎日SNS上に発信し続ける情報は、宝の山だという考え方があります。これを最近ビッグデータとして捉えて分析し、気象予報から近未来に至るまでのさまざまな予測事業に役立てようとする動きや、新規産業や事業に発展させようとする動きもあります。「雨降ってきたね」、「風邪引いちゃった」など、個人が毎日SNSに発信する他愛ない情報にも価値があると今の社会では認識され始めているのです。

しかし一方で、SNSに関連するトラブルを防止するための規制や技術的対策、そして子供たちへの教育は、正直、なかなか追いついていないのではないのでしょうか。情報社会の発展には、それを担う今の子どもたちに情報に関する正しい知識を持ってもらう必要があります。「誰かがやればいい」ではなく、保護者や学校、そして民間を含め社会全体で情報教育の底上げを意識することが大切かと思えます。

実教出版発行 27年度用新課程教科書のご案内

303 家庭総合

パートナーシップでつくる未来

B5判／248ページ／カラー

304 家庭基礎

パートナーシップでつくる未来

B5判／196ページ／カラー

305 家庭基礎21

B5判／192ページ／カラー

306 図説家庭基礎

AB判／180ページ／カラー

301 生活デザイン

B5判／240ページ／カラー

303 生活産業情報

B5判／144ページ

305 子どもの発達と保育

B5判／144ページ／カラー

306 ファッション造形基礎

B5判／192ページ

301 フードデザイン

B5判／240ページ／カラー