

暮らしの ニュース

No.217

発行/鎌倉市共創計画部市民相談課
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター
電話 0467-24-0077(直通)

2020.3発行

「家族を守ろう！ネットの情報に踊らされない “賢い人”のメディアリテラシー」



フィッシング対策協議会 運営委員

一般社団法人 SPREAD セキュリティ対策推進協議会 理事 **山本 和輝**

インターネットの常時接続が当たり前になり始めた2005年頃、「ネットは人類の英知が集まって、それが共有される未来は素晴らしいものになる」ということがよく言われていました。

しかし、スマートフォンやSNSなどが広まり、個人が情報発信することが日常的になってくると、ネットには不確かな情報や、嘘やおとり、悪徳商法やネット詐欺まで、これまでリアルの世界にあった有象無象の混沌とした情報であふれかえってしまいました。ここ最近の

10年で、ネットとリアルの世界の境目は無くなり、善も悪も人々の日常生活と隣り合わせに存在する状態になったと言えます。

そしてこれから私たちは、どのようにネットと一体化した社会と付き合っていけば良いのでしょうか？ おそらく正解はありません。ここでは、どのようにネット上の情報と安全に付き合っていったらよいのかという観点で、考えるためのヒントを提供していきたいと思います。

1 ネット上の情報はウソ、ホント

皆さんは、知りたいことを調べる時、どうしますか？ いま一番手軽な方法は、ネットで検索するという事です。よく「ググる」という言葉が使われますが、それはGoogle社のネット検索サイトでキーワードを入力して検索するということを意味します。



しかし、いざ検索してみると、驚くほどの数の検索結果が出てきます。中でも人々の関心の高い医療や美容などの事柄には、とんでもない量の多種多様な情報が検索結果に表示されます。そしてリストの一番上には検索キーワードに合わせた「広告」も表示される始末です。どれを選んだら自分に必要な情報が手に入るのか、検索した後の情報の取捨選択に時間がかかってしまいます。

なぜこんなにも、有象無象の情報が回るのでしょうか？

ネットで無料利用できる検索サイトやニュースサイト、専門情報サイトなどには、全てお金がかかっています。そして継続的に運用していくためには、コストを回収し、ビジネスとして儲けを出す必要があります。無料サイトやウェブサービスの収入は、サイトに表示する広告収入や、サイト訪問者へのプロモーションを行う事業で賄われています。

また、商売をしている人であれば、自分のビジネスに集客させるために、検索

結果をより上位に表示されたいでしょう。

ネット上の情報は、このような商業的な動機で公開されているものが非常に多いと考えてください。集客を増やすためには、受け手の目に留まりやすい誇張された表現が多用されます。もっとも情報源として信頼性の高い新聞社や公共放送などのニュースサイトでも、読者の関心をあおるインパクトのある見出しを付けることがよくあります。

人の感情をあおるような攻撃的なタイトルでも、記者の書いた内容はいたって客観的なケースもよくあります。これは、編集者が真面目に集客するための工夫をした結果とも言えるのですが、背景に集客数ありきのメディアのビジネスの仕組みがあることを、知っておくことが大事です。

ネットの情報の真偽を確かめる方法はいくつかありますが、次のような3つの観点で見る事がとても大切です。

<真偽を見分ける3つのポイント>

- (1) 調査や研究などのエビデンス（根拠）がはっきり示されているか？
- (2) 情報の発信者は誰で、情報源はどこか？ 信用に足るのか？
- (3) その情報によって誰が得をするのか？

意外にも私たちが、真偽を確かめようとしても、確信できる情報にたどり着くことはとても困難です。その場合、より信頼性の高い情報はどこにあるかを考えることが大切です。

例えば「がん治療」の情報を得ようとした場合を考えてみましょう。

その場合、最も信頼できると考えられるのは「国立がん研究センター」のホームページでしょう。なぜならお金儲けではなく公共の利益を目的に運営されていると考えられるからです。

このような観点で考えていくことで、真偽を判断するセンスが養われていくものと考えます。

<ワンポイント情報1>

根拠の無い情報を掲載したウェブサイトが問題になった事件が、2016年末に起きました。

「WELQ」という医療関係の情報サイトで、ここで問題になったのは、サイト訪問者の数を稼ぐために、ネット上の情報をコピーしたり、不確かな情報、嘘の情報を次々に作って掲載するという、運営会社と記事ライターが存在です。

メディア運営会社は、記事を執筆したライターに責任転嫁して難を逃れようとしたが、最終的に親会社の判断でサイトの休止と経営者の謝罪会見が開かれるという事態になりました。

2 感情をあおる情報、正義感の暴走とネット炎上

ネット上の情報は、なにも商業的な目的のものだけではありません。

自分の主義主張を通すためや、個人的な欲求のために発信された情報もたくさんあります。



その中で、人々が反応しやすいカテゴリーのものがあることはご存知でしょう。

最近では、地球環境問題を訴えているグレタさんの話題が、賛否両論を巻き起こしました。また、芸能人の不倫、反社会組織との癒着などの話題、政治家の不適切発言、いじめ問題の隠蔽、韓国や中国を批判する記事などなど、皆さんも、思い当たる節がたくさんありますね。

以下にあげるような項目に当てはまるものは、人々の感情的な反応を得やすく、ネットの集客を得やすい話題です。

- ・政治、宗教、国家、民族の話題
- ・地球環境の問題
- ・男女差別、LGBTなどのジェンダー問題
- ・差別、人権侵害などの話題
- ・災害や事故などの話題
- ・恋愛、結婚、不倫などの男女問題
- ・違法行為、企業の不祥事などの話題
- ・有名人やお金持ちなど嫉妬の対象になる人の話題

これらは、人々の様々な感情を呼び起こします。

「感動した」「うれしい」「可哀そう」「助けてあげたい」といったポジティブな感情。「怒った」「悲しい」「傷ついた」「許せない」などのネガティブな感情。

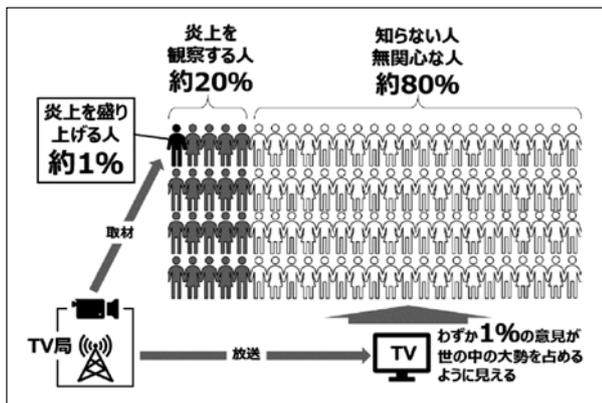
その中でも怒り、憤りのネガティブな感情が最もエネルギーが高く、人から人へ伝播しやすいのです。その極端な例が、ネット上での暴動ともいえるべき、炎上、個人情報の暴露、バッシング、誹謗中傷などです。

■ネット炎上に加わる人は、わずか1%という現実

SNSの発達によって、誰でも自分の感情をすぐに公共の場に発信できるようになりました。「許せない」「こらしめてやりたい」といった極端な行動をネットを通じて行う人も多くなったように見えます。

しかし、本当にそういう人が増えているのでしょうか？

ネット炎上について学術的な研究をされている田中辰雄・山口真一両氏の著作『ネット炎上の研究』によると、ネットユーザーのわずか1.1%の人がこのネガティブな情報発信を強烈に行い、その結果20%ぐらいの人に情報が伝わり、あたかも世の中の全員が非難しているようなイメージを作り上げているということです。実際に世の中の約80%の人は、良くも悪くも思っておらず批判に加わることもありません。



自分の周囲の人間関係で考えると、100人に1人の極端な行動を取る人の言動に、その他の人全てが同意することなどそうそうありません。「またあの人が変な事を言い出した」と言われるのが関の山でしょう。

しかし、SNSで伝えられる情報は過激な見出し、文章の方に目が行ってしまい、情報発信する人が信用に値するかど

うかまで見られない事がよくあります。これがSNSの特長であり、炎上を簡単に拡散、増幅させる要因となっているのでしょう。

そして、もうひとつの炎上を助長する要因として、このわずか約1%しかいない人の起こした騒動を、テレビなどのマスメディアが面白おかしく取り上げてしまうことがあります。よくニュースで「ネット上での意見では」と前置きして紹介された情報は、このわずか1%を取り上げている可能性が極めて高いということです。

ネット上のニュースや投稿、テレビのワイドショー、バラエティ番組で扱われる話題を見て、感情が揺さぶられたら、それは関心を集めるために意図的に流されている情報なのかも知れないと考えてみて下さい。そして、＜真偽を見分ける3つのポイント＞(p2参照)について、じっくり情報を読み込んで見ることをお勧めします。

＜ワンポイント情報2＞

最近では、あおり運転で逮捕された男性と同乗していた女性の事件がありました。ネットの動画やテレビ報道を見たネットユーザーが、同乗女性の映像を見て、まったく見当違いの女性をネットから探し出して、名指しで誹謗中傷を始めたのです。その間違った情報に踊らされた多くの人が情報を信じて拡散しました。誹謗中傷の被害にあった女性は情報を拡散した人を突き止め謝罪を要求し、法的措置も考えているようです。このように、内容を確認せずに安易に炎上に加担したために裁判沙汰になってしまうこともあるのです。

3 ネット上のあおり、それってネット詐欺かも？

世の中の人の関心事は、ネット上でも様々な形でニュースや記事になります。時には直接メールやメッセージとして皆さんのパソコンやスマホに届くこともあるでしょう。

情報を発信する人の中には、人を騙してお金を稼ぎたい人もいます。そのような危険から身を守るためにはどうしたら良いのでしょうか？

最初にするべきことは、どんな手口があるのかを知ることです。

以下にネット詐欺の手口を3つ示します。

ネット詐欺の手口 その1

ネット通販に潜む犯罪「偽通販サイト」

自分の欲しい商品をネットで調べることはよくある事だと思います。そしてできれば、それを安い価格で手に入れたいという気持ちもよくあることでしょう。

偽通販サイトは、そのような「欲しい！」という感情につけ込んだ巧妙な罠です。



最近の偽通販サイトは、一見普通の通販サイトと変わらないほど巧妙に作られています。

従来では、日本語がおかしい、会社名や住所が記載されていないなどの見分ける特徴があったのですが、最近では、一

見ただけでは見分けられなくなっているのです。

ネットでお目当ての商品を探す時、商品情報と販売価格に目がいってしまいがちですが、ここに盲点があります。購入するお店は信用できるかどうかを見落とすしてしまいやすいからです。

それは、リアルな店舗を訪れた時、皆さんがどんなところを見ているかを考えるとよくわかります。お店の外観、店内の綺麗さ、他のお客様の様子、接客の様子など無意識にいろいろなポイントを見ていると思います。それらを見て店が信用できるかどうかを判断しているのです。

ネットでは、この視覚的に得られる情報を全てパソコンで自由に作り出すことができます。本当は取引する相手の事を信用できるかどうか判断しなくてはならないのに、表面的に目に見える情報だけで簡単に信用してしまうのです。

ネット通販で騙されないポイントは、申込む前に以下のようなポイントをチェックすることです。

<騙されないポイント1>

- (1) 店舗名、会社名を検索して評判を確かめる
- (2) 店舗や会社が、記載の住所に実在するか検索して確認する

たったこの2つの確認作業を行うことで、安全性は飛躍的に高まります。



ネット詐欺の手口 その2

大手事業者からの連絡を装う、 偽メール、偽メッセージ

最近、最も多いネット犯罪は、誰でも利用しているような大手企業を装った、偽メールや偽SMSメッセージによるネット詐欺です。

いま最も猛威を振るっているのは、ID、パスワードを盗み取る「フィッシング詐欺」と言われるものです。

<フィッシング詐欺>

事例1

あなたのアカウントが不正に利用されましたので一時的に利用停止しました。至急サービスサイトにログインしてパスワードの変更をしてください。

事例2

アカウントが閉鎖される可能性があります。本人確認に必要な情報を更新するために3時間以内に手続きを行ってください。

事例3

荷物の配達に伺いましたが、ご不在でしたのでこちらからアプリをインストールして、再配達の手続きを行ってください。

特徴は、慌てさせる、急がせることで、メッセージ上のリンクをクリックさせようとすることです。

リンク先には、企業の本物と全く同じ外観の偽のログイン画面が用意されており、そこにID、パスワードを入力させ、情報を詐取します。

詐取した情報は、闇の犯罪マーケットで売買されたり、時には直接そのID、パスワードを使ってユーザーのアカウントに不正アクセスし、勝手に買い物をしたり、銀行口座から不正送金を行ったりします。

この偽メッセージ、偽メールに対処するコツは実は簡単です。

それは、メールやメッセージに記載されるURLやボタンをクリックしないことです。

自分が利用するサービス事業者が、利用者に重要な情報がある場合は、必ず事業者のウェブサイトには何かのお知らせを掲載したり、サービスのアカウントにログインすれば、自分向けのメッセージが届いていたりするはずで

自分の利用するウェブサイトをブックマーク登録しておき、そこから正規サイトに直接アクセスし情報を確認するようにすることで、この偽メッセージ、偽メールの判別がつきます。

フィッシング詐欺



また、不安だと思ったら、メッセージのタイトルや文言をコピーして、ネット検索をかけてみるという手も有効です。

偽メッセージ、偽メールは1回で何百万通も一気に配信されます。受け取った人の中に「こんな偽メッセージが届いた、注意してください」などの投稿をする人が必ずいます。

もう一度、偽メッセージ、偽メールに騙されないポイントをおさらいします。

<騙されないポイント2>

- ・緊急、重要、時間制限などが含まれるSMSやメールはまず疑ってみる。
- ・メッセージ上のURLやボタンを使わず、正規サイトに直接アクセスして確認する。
- ・事業者からの緊急SMSやメールは、タイトルや本文をネット検索する。
- ・それでも確信が持てなければ、消費生活センターやお客様窓口で電話して確認する。

以上を冷静に行えば、真偽の判断の助けになると思います。

ネット詐欺の手口 その3

不当請求、偽警告

フィッシング詐欺と似た手口ですが、こちらは脅して電話連絡させることを主眼においた詐欺手口です。

事例1

ご利用のサイトの利用料金が未納となっています。お支払いなき場合は裁判へと移行します。至急、以下の窓口へ連絡ください。

お客様相談窓口03-XXXX-XXXX

事例2

あなたのパソコンはウイルス感染しています。至急以下の窓口で連絡し、サポートを受けてください。

〇〇ソフトサポートセンター
03-XXXX-XXXX

このような、メッセージやメール、時には画面上にメッセージが直接表示されることもあります。

この手口は、従来から偽アダルトコンテンツのワンクリック詐欺などで使われていた手法です。相手を驚かせ慌てさせて電話をさせる。電話口で優しくサポートするように見せかけ、名前や住所、電話番号などの個人情報を聞き取って、最後はお金を払うように誘導していきます。



高齢者の自宅に電話してくるタイプの「特殊詐欺」「オレオレ詐欺」はご存知だと思いますが、電話の代わりに大量のSMSやメールを送って、相手から電話がかかってくるのを待つというのが、この手口の特徴です。

この不当請求や、偽警告を見抜くのも、そう難しいことではありません。

p 7の「騙されないポイント2」を押さえて対処すれば、被害を受けることはありません。

4 正しく怖がるインターネット、情報の判断力を養おう

ここまで紹介してきた内容は、ネット上にあふれる情報、ネットを通じてやってくる情報の見分け方のほんの一部にしかな過ぎません。

情報の確かさを調べることは、意外に骨が折れる作業です。たとえ信用できる知人から教えてもらった情報でも、それが正しいとは限りません。

日頃から、自分がネット上の情報で、あおられたり行動させられたりしていることを、客観的に見つめることが、賢くネット上の情報と付き合っていく第一歩だと思います。

特にこれから、社会に出ていく子どもたちには、このネットリテラシー、賢いネット情報との向き合い方を教えていくことが重要であると考えます。



最後に、ネットトラブルで困った時に相談する窓口を記載しておきます。不安に思ったり、自分の判断に自信がない場合は、一人で悩まずぜひ相談していただくことをお勧めします。

世の中には、困った人を助けるための専門知識をもった人が必ずいることを心にとめて、楽しく、便利にインターネットやスマートフォンを活用して頂けたらと思います。

【ネットトラブルの主な相談窓口】

鎌倉市消費生活センター	電話 [0467-24-0077]
警察相談ダイヤル	電話 [#9110]
情報セキュリティ安心相談窓口	電話 [03-5978-7509]
法テラス・サポートダイヤル	電話 [0570-078374]
セーフライン	ホームページ [https://www.safe-line.jp/]
違法・有害情報相談センター	ホームページ [http://www.ihaho.jp/]
フィッシング対策協議会	ホームページ [https://www.antiphishing.jp/]
セキュリティ対策推進協議会	
Facebookページ [https://www.facebook.com/J.SPREAD/]	