

第33回日弁連夏期消費者セミナー
デジタル社会における消費者保護
～インターネット特有の詐欺被害の予防と救済～
—報告書—

日時：2023年7月15日（土）午後1時～午後4時30分

形式：Zoom ウェビナーによるオンライン配信

主催：日本弁護士連合会

※本報告書は、シンポジウムにおける報告者及び各パネリストの発言内容をまとめたものであり、当連合会の公式な見解ではありません。

プログラム

I 開会挨拶 【1頁】

辻 泰弘 氏（弁護士・日弁連副会長）

II 趣旨説明 【2頁】

中村 健太 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会副委員長）

III 基調講演「インターネット取引における消費者トラブル」 【3頁】

加藤 玲子 氏（独立行政法人国民生活センター）

IV 基調講演「注意の観点から見たインターネットにおける詐欺被害」 【10頁】

秋山 学 氏（神戸女子大学心理学部心理学科教授）

V 基調講演「インターネット特有の詐欺被害の実態と対策」 【20頁】

葛山 弘輝 氏（弁護士・第二東京弁護士会）

VI パネルディスカッション 【44頁】

加藤 玲子 氏

秋山 学 氏

葛山 弘輝 氏

コーディネーター：島 幸明 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会副委員長）

VII 閉会挨拶・まとめ 【64頁】

洞澤 美佳 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会副委員長）

◆司会 渡部 鎮行（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

○司会 定刻になりましたので、日本弁護士連合会主催の、第33回日弁連夏期消費者セミナー「デジタル社会における消費者保護～インターネット特有の詐欺被害の予防と救済～」を開催いたします。

本日は、お忙しい中、本セミナーに御参加くださり、誠にありがとうございます。本日、司会を務めさせていただきます、日弁連消費者問題対策委員会、ニュース出版部会委員の渡部です。どうぞよろしく願いいたします。

まず、本シンポジウムのご視聴に当たり、5点、御案内とお願いをさせていただきます。

1点目、日弁連では、本セミナーを録画しておりますが、参加者の皆様におかれましては、録音・録画・画面のチャプターなどは御遠慮くださいますよう、お願いいたします。なお、パネリストや司会以外の参加者の皆様は、画面に映らないようになっております。

2点目、本セミナーは、一方方向での配信となります。時間の都合上、視聴者の皆様からの御質問にはお答えできませんので、あらかじめ御了承ください。

3点目、Zoomの機能や個別設定、接続不具合等に関するお問い合わせは、日弁連では対応できませんので、Zoomヘルプセンターを利用いただきますよう、お願いいたします。

4点目、何らかの配信トラブルで本シンポジウムが中断し、10分経っても復旧しない場合は、本シンポジウムを中止させていただきますので、御了承願います。

5点目、本セミナーでは、慣例上、特定の肩書を除き、敬称は全て「さん」付けで呼ばさせていただきますので、どうか御了承ください。

また、本日の日程につきましては、資料表紙の進行次第を御参照ください。

I 開会挨拶

○司会 それでは、まず日弁連副会長の辻泰弘さんより、開会の挨拶をお願いいたします。

◆辻泰弘（弁護士・日本弁護士連合会副会長）

今年度、消費者問題対策委員会を担当しております、副会長の辻でございます。よろしく願いいたします。主催者を代表して、一言御挨拶をさせていただきます。

本日はお忙しい中、第33回日本弁護士連合会夏期消費者セミナー「デジタル社

会における消費者保護～インターネット特有の詐欺被害の予防と救済～」に御参加いただきまして、誠にありがとうございます。

毎年、この時期に開催しております夏期消費者セミナーですが、今年で33回目を迎えることができました。今年もオンラインでの開催の形になりましたが、多くの皆様に御参加いただいたことに対して、改めて感謝申し上げたいと思います。

さて、近年、社会のデジタル化が急速に進んでおります。若い方のみならず、年配の方々もインターネットを通しての消費者被害、消費者トラブルに巻き込まれることが、残念ながら増えております。

そのような状況を鑑みまして、本日は日本弁護士連合会消費者問題対策委員会の中村副委員長から趣旨説明をしていただいた後に、独立行政法人国民生活センターの加藤玲子様、神戸女子大学心理学部心理学科の秋山学教授、そして第二東京弁護士会所属の葛山弘輝弁護士に御報告を頂戴いたします。そして、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会の島幸明副委員長をコーディネーターに据えまして、パネルディスカッションも行わせていただきます。

本日のプログラムは、3時間半という長丁場ではありますが、その中におきましてインターネット取引における消費者トラブルの特徴や、インターネットにおける詐欺被害の実態、加えてインターネット特有の詐欺被害に関しての予防や救済を含めた幅広い討議が予定されております。この討議を通しまして、本日御参加いただく皆様の今後の取り組みに十分資する、良い内容になっているかと思われま。長丁場ではございますが、是非とも最後までお付き合いいただければと思っております。

以上をもちまして、簡単ではありますが、主催者を代表しての挨拶とさせていただきます。本日はよろしく願いいたします。

○司会 ありがとうございます。

続きまして、日弁連消費者問題対策委員会副委員長の中村健太さんより、本セミナーの趣旨説明を申し上げます。

II 趣旨説明

◆中村健太（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長）

ただ今御紹介にあずかりました、中村と申します。本日はよろしく願いいたします。

先ほど開会の挨拶にもありましたとおり、近年、社会のデジタル化が急速に進ん

であり、デジタル社会における消費者被害が色々と増えております。その中でも、現在、被害が大幅に拡大しているのがインターネット特有の詐欺被害です。

このような分野については、一部の弁護士を除いては馴染みがなく、救済にも困難を来している現状があります。そこで、インターネット特有の詐欺被害に焦点を当てるとともに、その被害やトラブルの実態を把握し、また、被害に陥る心理を分析していただきながら、被害救済のための法的整備を行い、被害予防の施策や被害の救済手段等についても理解を深める機会にすべく、本年度の夏期消費者セミナーのテーマとして取り上げることとさせていただきます。

長丁場ではございますが、皆さん、是非今日のお話を参考にいただければと思います。よろしくお願いいたします。

Ⅲ 基調講演 1 「インターネット取引における消費者トラブル」

○司会 これより基調講演に入らせていただきます。最初に、独立行政法人国民生活センター職員である加藤玲子さんから、「インターネット取引における消費者トラブル」と題しまして、基調講演をしていただきます。加藤さんのプロフィールにつきましては、資料1ページを御覧ください。

それでは、加藤さん、よろしくお願いいたします。

◆加藤玲子氏（独立行政法人国民生活センター）

1 はじめに

ありがとうございます。皆様、はじめまして。いつも大変お世話になっております、国民生活センター相談情報部の加藤と申します。私は相談2課といたしまして、経由相談の担当をしております。各地の消費生活センターからの御相談を受ける部署です。1課が直接的相談、3課が越境消費者センターと訪日相談ということで、最近訪日観光客も増えてきましたので、相談が入ってきていると聞いています。

本日は、「インターネット取引における詐欺的トラブル」ということで、幾つか事例と問題点を御紹介させていただきたいと思っております。弁護士の皆様や相談員の方がいらっしゃるの、既に知っているというお話が多いかとは思いますが、しばらくお付き合いいただければと思います。

2 インターネット通販の相談割合は増加傾向

それでは、資料を共有させていただきます。まず、インターネット通販の相談状況です。2022年度の全体の相談件数は89万5,000件ということで、約90万件あります。そのうちの30.5%がインターネット通販に関する相談割合で

して、全体的に増加している傾向にあります。

コロナ禍でインターネット通販をやっていなかった高齢者も、ネットショッピングを始めたりしたということで、本当に世代を問わず、ネット通販をやっている方が多いのかな、増えてきているかなと思います。そのようなことを背景に、トラブルも増えてきていると実感しております。

次に、契約当事者の年代割合です。ぱっと見ていただくとおり、各年代から相談が入ってきています。一番多いのは、2022年度は23.3%で50歳代です。

考えようによっては、トラブルに遭った方が相談に来ますので、若い方はうまくよけてくれているのかもしれないですが、14.5%の20歳代以下には、未成年も含まれており、子どものオンラインゲームのトラブルについてはそれはそれでまた問題があるかなという状況でございます。

3 偽サイトに関する相談事例

では、具体的にトラブルを幾つか御紹介したいと思います。

「偽サイト」を紹介します。公式のサイトと本当にそっくりのサイトなど、公式サイトを思わせるようなサイトを信じてショッピングしたけれども、品物が届かないなどのトラブルです。相談件数は、2022年度は1万5,779件ということで、増えている状況でございます。

具体的な事例を御紹介します。この方は、検索サイトでソファベッドを検索して、検索結果ページに出た大手生活用品メーカーの通販サイトにソファベッドを注文しましたが、届きません。注文した通販サイトにはロゴマークや名称も表示されていたので、てっきり公式通販サイトだと思ったそうです。ソファベッドは、定価約7万円が約7,500円に値下げされていました。クレジットカードで決済したが、会員登録も必要ということでしたので、個人情報を入力して、カードを登録して、会員登録完了メールと購入完了メールが届きました。その後、商品は届かず、しばらくして、通販サイトは閉鎖されてしまいました。自分が注文したのが偽サイトだと気づいて、カード会社に連絡し、番号変更手続きをしましたが、通販サイトの名称とは異なる名称で、既に海外経由で約7,500円の請求が上ってきています。どうしたらよいかという御相談でした。

国民生活センターでは、過去には、高島屋さんのロゴマークを使っていた偽サイトについて注意喚起を行いました。百貨店の店舗閉鎖を背景に「閉鎖しました。そのための在庫一掃セールです」とブランド品がすごく安くなっているというような広告を出して偽サイトに誘導するという一方で、注意喚起をしたことがあります。

私も、このトラブルが発生する前に、自分のFacebookを見ていましたら、実際に「閉店セールです」ということで、ヴィトンの写真がたくさんありまして、異常に安い金額になっていました。最初は気づかずに、「すごい安いな。お得だな」と思って見ていたのですが、特商法上の表記がない、これはおかしいと思って、通報ボタンがあるので通報したという経験があります。

最近では、消費者庁からYogiboやFrancfrancなどの偽サイトについて注意喚起がされています。人気のサイトは偽サイトが作られやすいのかと思っていますので、注意しなくていけないと思っています。

4 偽サイトを見抜くチェックポイント

問題点は下にまとめましたが、「URLの表記がおかしい」と書きました。書いておきながら何ですが、なかなかここをチェックするのが難しいかなと思っています。二つ目、「大幅に値引きされている」ということは確かにあります。それから、「販売業者の情報が適切に記載されていない」という点もチェックです。特商法の表記があるかどうかを、是非見ていただければと思います。

あと、日本語の表記や文章がおかしい、リンクが適切に機能しない、支払い手段のところで、カードのみや、口座のみ、代引きのみなど、限定されているパターンが見られるかと思っていますので、このようなサイトがありましたら、是非御注意いただきたいと思います。

検索して、上の方に出てくるサイトだったら、つい大丈夫だろうと思うかもしれませんが、過去には、偽サイトが「公式サイト」と出ていたこともありましたが、すぐ検索エンジンの会社にはお知らせしたことがあるのですが、そのようなこともあるので、是非御注意いただきたいと思います。

これは、国民生活センターが公表したときに、チラシとして作ったものです。国センのホームページに掲載しておりますので、是非御活用いただければと思います。

5 出品物が「偽物」の相談事例

次に、インターネット通販における「偽物」に関する相談件数と、そのうちの「代引き」の相談の割合を示しています。先ほどの偽サイトとこの相談件数は、どう違うのかということが分かりづらいのですが、先ほどのものは、本当にそっくりな「偽サイト」の相談件数で、こちらは買った物が偽物だったという相談件数になります。少し重なる部分があるのですが、一応区別をしています。

偽物に関する相談は微減していますが、4,000件を超えるような形で相談が入ってきています。このうち、支払手段に代引きが利用されているケースが少し多くなってきているということで、今年度当初に注意喚起をしています。ですから、

代引きしか選べなかつたりすると、怪しいとと思っていただいた方がいいかと思えます。

事例を紹介します。この方は大手通販サイトに出品している販売業者で、約3万円の腕時計をクレジットカード払いで注文したそうです。ところが、販売業者から「商品を送付したが、配送ミスで返送された。返金する」ということで「ああ、そうなんだ」と思っておられたそうです。しかし、相談の2日前、代引き配達で荷物が届いたので、てっきり販売業者が支払い方法を変更したのだと思って、代金を払って受け取りましたところ、故障したブランド品の偽物の腕時計が入っていたそうです。販売業者へのメールはエラーになり、連絡できず、大手通販サイトに相談したけれども、「当社を介する売買があったことを確認できない。対応できない」と言われてしまいました。代引きの送り状には、依頼者の住所と電話番号しか記載されておらず、住所に所在しているのは別の無関係の事業者で、電話番号は個人宅につながることを確認したそうです。それで、詐欺に遭ったと思い、警察署に申し出たら、消費生活センターに相談するように言われたという相談でした。

このような形で、大手通販サイトだと大丈夫だろうと思いがちですが、中には、このように偽物を売る販売業者が紛れ込んでいることがあるということで、事例を御紹介しました。

プラットフォーム上で、最初はクレジットカードで決済し、相談者の情報はプラットフォームを経由して販売業者が知ることができるわけですが、それを一度キャンセルすることで、プラットフォーム外のやり取りになってしまっているのです。ですから、プラットフォーム側からは、「当社を介する売買があったことを確認できない」というような回答になってしまったということです。

6 偽物を出品する業者が使う巧みな手口

トラブルの入り口は「SNS上の広告」が目立っています。それから、「代引き」しか選択できない通販サイトや、このように一方的に代引きに変更されて、偽物が届くケースが見られます。大手通販サイトに出品している販売業者にも、このようなトラブルがあります。それから、先ほど申し上げましたが、販売業者は意図的にオンラインマーケットプレイス外での取引に持ち込んできます。消費者は偽物が届いても、プラットフォームの補償サービスを受けられません。通販サイト上や代引き配達の送り状に、販売業者の情報がきちんと記載されていないものもあります。

たまに、このような伝票があった場合には、センターでも確認して、電話をかけたこともあるのですが、発送代行業者の名前だったりします。この方のケースでは個人宅につながってしまったということですから、このような問題のある商品

が送られてきたときに、一応電話をかけたりします。そうすると、いわゆる発送代行のような業者で、「自分たちも委託を受けて、ただ荷物を代行しているだけなので、詳細は分かりません」や「何を運んでるのか分かりません」というようなことを言われることがあります。

ただ、中には、そのような発送代行業者の方から「お金を返します」と言ってもらったりするケースもあります。代引きの場合は、センターとして、宅配業者にも情報提供をしつつ、「情報がないか」というようなことを問い合わせるなどして把握した情報を元に返金交渉先を模索している状況です。

7 情報教材に関するトラブル事例

次は「情報商材」です。情報商材の件数は、2021年度に9,000件を超えましたが、2022年度は少し下がってきて、約7,000件になってきています。いわゆる、「お金儲け系の副業」や「FXで稼ぐ方法」などのデジタルコンテンツのことを情報商材と言っています。

事例を簡単に紹介いたします。この方は20歳代の方です。動画投稿サイトで広告を見て、副業サイトにアクセスし、無料通話アプリで友達登録をしました。それまでは副業をやるつもりだったのですが、「情報商材の購入が必要です」と言われたので、約2,000円の情報商材の購入をすると、後日、業者から電話があって、「詳細を説明するので、予約をするように」と言われました。予約をした日に事業者から電話で「アフィリエイトや動画配信サービスの仲介ビジネスでもうかる方法を教える。手っ取り早くもうかる約200万円のサポートプランがあなたに合っている」と勧められました。「お金がない」と断ると、「貸金業者で借金する方法を教えるので、スマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内され、指示に従いました。業者から言われるまま、スマートフォンの操作を行い、勤務先についてうその申告をするように指示され、2社の貸金業者から50万円ずつ合計100万円を借金し、指定口座に振り込みました。「残金は別の貸金業者で借金するように」と言われたが、返済が苦しいので返金してほしいという相談です。

このような感じで、減少はしてきていても、まだまだ経由相談には各地の消費生活センターから問い合わせもありますので、減っていないといえますか、まだ悪質な業者はたくさんいると思います。

8 遠隔操作アプリを利用して借金をさせる手口

それから、今年度、国民生活センターでは遠隔操作アプリを入れさせて、貸金業者のアプリローンで借金させるということが結構散見されるので、注意喚起しております。特に若い方にこのパターンが多いので問題だと思っております、貸金業

業界にもより一層の注意喚起を要望しております。

貸金業者の中には、注意喚起を出してくれているところもあるのですが、業者と会話しながら指示されるまま操作させられていると、消費者が「こういう注意喚起が出たんですけど」と言っても、業者から「あなたにそれは関係ないんで無視してください」と言われてしまい、スルーしてしまったケースがあります。どうしたら気づかせられるのだろうか非常に悩ましいと思っています。

その日のうちに借り回りといって、1社、2社、3社とどんどん借りさせてしまいます。信用情報機関には、照会の記録はその日のうちに登録されるのですが、契約したというものは翌日に登録されますので、その日のうちにぱっと借りてしまうことが可能ではあります。貸金業者の中には、照会の履歴を見て消費者に電話をかけてくれたおかげで業者にお金を振り込まなくて済んだというような事例もありました。

9 マッチングアプリをきっかけとした投資被害の事例

それから次は、マッチングアプリをきっかけとした投資トラブルに関する相談です。これは、2021年度は1,700件、2022年度は1,000件ということです。相談件数は1,000件程度といいますが、被害額、国センとしては被害額とは言わないのですが、既支払い額が大きくなってしまっているのです。このようなトラブルについては、弁護士の先生方のところに御相談に行くケースも多いのではないかと考えています。

正直申しまして、消費生活センターで、あっせんできるようなことがほとんどないのです。被害回復の可能性は、後ほど葛山さんから御報告があるかと思いますが、やはり深刻で、注意喚起を繰り返しやっけていかないといけない問題だと思っています。

簡単に御紹介します。この相談者は、アプリで「ワインの輸入業者をやっています」というイギリス人男性と知り合って、メッセージアプリで連絡を取るようになったということです。やり取りのときから私のことを「妻」と呼び、「結婚後に悠々自適な生活を送るために、2人で資金を出し合って投資をしよう」と言われたそうです。この方は暗号資産の口座を持っていたので、その口座で暗号資産を購入して、男性が指定した口座に数回にわたり、約130万円分の暗号資産を送ったそうです。数日後に会う約束をしていたので、更に40万円を送ったところ、相手から「コロナに感染したので会えない」と言われました。翌月に相手が50万円を用意し、自分は40万円分を用意するように言われましたが、「20万円分しか用意できない」と伝え、暗号資産で送ると、もうその日から連絡が取れなくなりました。ど

うしたらいいかというような御相談です。

この投資トラブルでは、マッチングアプリで知り合い、そのアプリの中で「LINEでやり取りしない？」ということで、LINEのやり取りに移行します。それで、相手は「暗号資産とかFXで稼いでますよ」などと誘います。例えば、「私の叔父が、こういうので稼いでいて、私はそれを教えてもらって稼いでるんだ」というように説明しているケースなどもあります。

暗号資産を相手が指定した場所へ送金すると、暗号資産のアプリ上では資産が増えているのです。そのように見せかけているだけのアプリではないかと思えます。

この方の場合は結構な金額を入れてしまっているのですが、幾つかの事例を見てみると、最初はもうかった分、数万円を出金できたりするのです。そうすると、「じゃあ、信用できる」となって、もう1回多額の暗号資産を買って入れてしまうというようなパターンが多いです。最終的に、アプリ上はもうかっているように見えるので、「そろそろ出金したいんだけど」と言っても、出金ができなくて相談が入るのです。

10 利益誘引型のサイトに関する相談事例

続いて、「利益誘引型のサイト」に関する相談を御紹介します。昔はよくサクラサイトのトラブルなどもありましたが、今回は利益誘引型のサイトという形で検索をして、相談件数をまとめてみました。

このトラブルは「相談に乗るだけで報酬がもらえますよ」とうたう副業や、「当選金を受け取ることができる」などと言ったメッセージをきっかけに出会い系サイトに誘導して、そこでやり取りをするためにポイントを繰り返し購入してしまったが報酬がもらえなかったというような内容です。

事例です。この方は、動画投稿サイトで「副業で稼げる」という広告を見て、SNSを通じて紹介サイトに登録しました。リンクをたどっていったら、出会い系サイトだったということです。参加者のメールに返信すれば報酬がもらえるという話だったので、5,000円を払って正会員になったそうです。そうしないと報酬がもらえないということでしたので。それでやり取りをしたけれども、文字化け解消費用や、ウィルス対策費用など、昔の出会い系サクラサイトの手口と同じですが、そのような名目を付けて費用ばかりを請求されて、詐欺だと気付いたということです。

下に問題点をまとめております。副業や報酬を得られるとの説明で、いわゆる出会い系サイトに登録しています。高年齢層には「あなたは支援金が受け取れます」といった勧誘メールがきっかけだったりします。若い層には、副業サイトへの登録

やSNS広告をきっかけに出会い系サイトに登録しているケースが見られます。

マッチングアプリは、昔はもう10年以上前ですが、芸能人を語る出会い系サイト、サクラサイトのトラブルが多かったのですけれども、今は、アルバイトをしたい、あるいは、何か稼ぎたいという思いから動画投稿サイトやSNSの広告などをきっかけに、怪しい出会い系サイトに誘導されて、やり取りしてしまうようなトラブルが多い状況です。

1.1 悪質業者はお金をキャンセル処理させない方法を次々と編み出している

全体を通して、様々なトラブルがありまして、なかなか被害回復が難しくなってきたと思っています。クレジットカード決済の場合は、まだ決済代行業者に連絡を入れたり、チャージバックを掛けてもらったり、キャンセルの可能性があるのですが、先ほどの偽物の通販の代引きや、遠隔操作アプリを入れて借金させて振り込ませるなど、悪質業者はお金をキャンセル処理されないためにどうしたらいいか悪知恵を働かせていると感じます。決済でのお金の流れがどんどん変わってきていて、規制の緩い所に流れているのではないかと感じています。やはり、お金の流れを何とかしないと、なかなか締め出すことはできないのかなと日々感じているところでございます。

そろそろ時間かと思いますので、私の報告を終了させていただきます。御清聴、ありがとうございました。

IV 基調講演2 「注意の観点から見たインターネットにおける詐欺被害」

○司会 加藤さん、ありがとうございました。

続きまして、神戸女子大学心理学部心理学科の秋山学さんから、「注意の観点から見たインターネットにおける詐欺被害」と題しまして、基調講演をしていただきます。秋山さんのプロフィールにつきましては資料1ページを御覧ください。

それでは、秋山さん、よろしくお願いいたします。

◆秋山 学氏（神戸女子大学心理学部心理学科教授）

1 はじめに（概要）

皆様、今、御紹介にあずかりました、秋山でございます。私も30分ほどお話をさせていただきます。

資料が共有できているかと思えます。私も実は偽サイトにだまされたといえますか、フィッシング詐欺に遭ったことがあります。私の場合、実害といえますか、金銭的被害はなかったのですけれども、このようなところにログインしてしまいまし

て、私のアマゾンのアカウントや、実際にクレジットカードを紐付けていたものなどを、全部すっぱ抜かれたことがあります。私自身もだまされていますという、そのような個人的な経験も踏まえながら、今日はお話をさせていただければと思います。

今日は私をネタにするわけではないのですが、だまされることが決して特別ではないのだと、比較的みんなだまされるのだよというところを、まずはお話しさせていただいて、御理解いただきたいと思います。

「どうしてだまされるんだろう」と、当然ここにいる皆さんは関心があるわけですが、その問い自身が、ひょっとしたら、ある種だますことについて詳しい皆さんだからこそ抱く問題なのであって、だまされる当の本人からすると、だまされると思ってやっているわけではないわけで、当事者の気持ちといえますか、当事者の思考、もしくはその場で考えていることと、「だまされてるよ」と第三者が指摘することには、少し乖離があるのだということを、このあとお話ししてみたいと思います。また、そこに「注意」という心理の概念の話も入れながら、気づいて自らの行動を訂正するということが、いかに難しいかということをお話ししてみたいと思います。そのような意味で、私の話は少し悲観的な感じですが、なぜこれほどだまされてしまうのか、この30分で、できるだけ皆さんが腑に落ちていただくといいなと思っています。

2 後知恵バイアス 「後の祭り」

まず、後知恵バイアスです。この言葉そのものは、ある出来事が起こって、後から振り返ってみると、「それって分かってたんじゃないの?」「それってどうして気付かなかったの?」というようなことを、つい言ってしまいたくなる傾向です。

特に厄介なことに、自分自身が振り返るだけでなく、他人のことについて「何であなたは気がつくことができないの?」ということで、後知恵バイアスに沿った判断を、よりきつくしてしまいがちです。今日引用している下條先生の研究などでも、きれいに示されております。後知恵バイアスは、このあと皆さんに体感していただこうと思います。ということで、今日は前半、皆さんと一緒に考えることを、わずかですが、この30分の中に入れてみたいと思っています。

まず、いきなりですが、よく分からない写真を示しています。さて、「これは何かあるのでしょうか?」「人が写ってますか?」という質問を出しています。「それってあり?」というような形で、今、皆さんが多分頭の中でクエスチョンマークがもっているであろうことを祈っています。

このぼやっとした写真は、実は、元々の写真はこのような形で、画面の左上ぐら

いに実は人がちょっと写っているわけです。そのことが分かって、改めてこの写真を見てみると、「そういえば」というようなことは感じるわけですね。先ほど人が見えていたあたりに、「そういえば肩が」なり「顔が」と、そう言われれば分かるような気がするということです。

実は、このような形で、どこをどう見たらいいかという手掛かりがあって、ある種の予測のようなものが立てば、私たちはそれなりの物が見えたり、物を知覚したり、そこに物が存在するということを認識することが可能です。しかし、意外に私たちが出会ういろいろな出来事、もしくは私たちが普段見聞きする事柄は、それほど手掛かりが多いとは言えません。ある程度、日常生活の中で普段やっていることであれば予測は可能ですが、ある種、予測の裏を突いてくる詐欺のような話のときに、さあ、それがどこまで予測が立つのでしょうか？ということが、今日の問題意識につながると思っていただけだと思います。

今、見ていただいたものは、実際に下條先生がやられていた実験です。この中で特に面白いのは、このようにして、今皆さんと同様に、回答者の方々にも実際に体験してもらった上で、「じゃあ、他の人ならどうでしょうか」のようなことを尋ねてみると、実際この写真、左側のぼんやりしているところに、何となく人が見えていることを少し理解しているようになってしまうと、「それは周りの人は多分分かるんじゃないの？」と、ついつい推測が走ってしまう、思考が先走ってしまうということがよくあります。

このように実行者、評価者のような形で、実際に経験した上で、「周囲の人だったらどうですか」という判断を求めているのですが、自分は分からなかったのに、「周りの人は分かるでしょう」というようなことを言いがちだということが、このような実験から見えてくるわけです。

何が言いたいかというと、ここにいらっしゃる皆様は、おおむね弁護士や相談員の方々に、いろいろなケースについて、先の加藤様のお話にもありましたように御自身の担当ケースとして、あるいは実際のケースを集めたものを調べたり、いろいろな相談事例などをお互いに共有したりする中で、手口をいろいろと理解したり、体系的に整理されたりしながら、このような問題に立ち向かっておられるわけです。ですから、どこが問題か、どのあたりに危ない情報が潜んでいるのか。先ほど加藤様も御自身もヴィトンのバッグあたりで、少し「あれ？」と思いながら気がつく、一体これは誰が実際に商材を出しているのかの情報が欠けているということだったと思うのですが、そのようなところに気付かれ、そのようなところも見なくてはいけないということも、ある程度、皆様自身に専門知識があるからです。

ただ、多くの消費者自身が、それを皆さん持っているでしょうか。仮に持っていたとして、このような事象に出会った瞬間に、それがずっと使えるかといいますと、なかなかそこは難しいということです。

特に今回、インターネットということでありまして、インターネットの中で、特に消費者の注意や関心を引くような画面のデザインや、いろいろなインターネット上に表示される事物の調整が行われている世界の中での話となると、なかなか難しいのではないかと、今日を申していきたいのです。

これは、特に相談員の方々に対してだと思っておりますが、「どうして？」と思われるとは思いますが、今一度、先ほどの絵を見て分からなかった御自身のように、どこを見たらいいか分からない人が、こう順番に見て行って、「さあ、何考えるかな」というようなことを、頭の中でシミュレーションしていただくと有り難いなと感じます。

3 注意の重要性と誤情報の訂正の難しさ

(1) 注意の重要性

このようなことを考えていく上で、やはり、注意の向かい先や、注意がどこを見ているのだろうかというようなことを、やはり実際に考えていくということが大事です。そこで「注意」というキーワードが出てくるわけです。

ただ、注意の問題を考えていく中で、「このサイトはおかしい」「このサイトにうそがある」という手掛かりは、大体、今日お話しいただいているものの中で、実はちょこちょこあるのですが、それ自身に触れるチャンスを、消費者自身の言葉でもあるのですが、ある種自分自身の手でつぶしているところもありますし、仮に表示されていたり、少し一歩踏み込んでクリックしたら見えるけれども、そこに気がつかないなどということが、ままあるわけです。

このようなことをトータルとして考えていったときに、このような「注意」という事柄に、どうしても心理をやっている人間としては関心がありますし、そのようなキーワードで考えると分かりやすいのではないかと考えています。

このような話をするときに、典型的でもあるし、私自身が実際いろいろなところで話をしていることもありまして、特殊詐欺の話を使わせていただきます。

特殊詐欺は非常に短時間実行されます。短時間ですが、身内を装ったり、身内の危機などを装って、ぐっと被害者の感情を揺るがして、「急いで何とかしなきゃいけない」と、そこに警察の方や、それこそ弁護士を装った方が出てきて、「こうしたらええ」「ああしたらええ」などという話をするなどの形で、私たちの注意を、正に犯罪といいますか、詐欺被害の架空の舞台の中に、いろいろなストーリーを立てて、

お芝居が演じられていて、そのお芝居から目がそらせないような状況を作っています。

この資料に示したように、特殊詐欺ですと不安といった不快な感情を高めるようにします。ところが、今日の話題である、先ほどの偽サイトや他の商材の問題、もしくは国際ロマンス詐欺などでも、余り不快やネガティブというよりも、「何かすごくいいことがあるな」「この人と一緒に幸せな生活が送れるのならいいな」というような、幸せな妄想を抱きたがる方向に感情を揺さぶることが多いかと思います。

特殊詐欺、国際ロマンス詐欺のいずれにしても、やはり感情をぐっと驚掴みにしていきます。実は感情を驚掴みにするということは、ある種、注意をぐっとある所に強引に引付けることになります。今まで考えていたり、感情がぐっと沸き起こるまで考えていたり、注意が向いていたものを、ぱっさりと切断して、感情を揺さぶる対象に対してぐっと注意を引き付ける力があります。ある種、そのように注意引き付ける誘因としての力が、非常に感情は強いということをまず指摘していかと思います。

そこで、特殊詐欺ですと、急がせることがあったり、あと、情報の信憑性のようなものは、今日のお話の中でもちらちらといろいろなところで、「それなりに正しそう」、「それなりに信頼できそう」というアイコンのようなものを散らばしながら話が進んでいって、消費者の注意が「まあまあ、これなら大丈夫そうだな」というような感覚をうまいこと時折思い出させながら、だますという方向に話が進んでいるのだらうと思うのです。

ただ、少しここで考えてみたいことは、比較的偽サイトや代引きといわれているようなものは、1か月、2か月かけてということではなくて、特殊詐欺ほどではないですが、ある程度、短い時間の中でのお話だらうと思います。

例えばヴィトンのバッグがすごく安いなどというような加藤様の例もありましたが、あのようなものは、せいぜい一晩ぐらい寝て「やっぱりそうだな」のようなことでクリックするくらいが関の山で、割と短時間で、「いいな」と思って、例えばそこに「今日の24時まで期間限定」や「対象が100個限定」というような、要はアクセスや購入できる機会が限定されていて、結果として非常に時間的に切迫するような状況などをうまいこと織り込んだりすると、ぐっとそこに集中していくことになると思います。

そのような意味で、特殊詐欺は比較的短い時間に、相談者と言いますか、被害者の時間をぐっと独り占めにすれば、大体それで事が済む犯罪、もしくは悪質商法と言えます。ところが、利益誘導型の場合や国際ロマンス型の詐欺など、このあと葛

山先生からお話があるような問題については、比較的長い時間が必要になるわけです。長期になると、余計に「何で気がつかないのだろうか」。もしくは、これは問題だという手掛かりは、ちらちらとはあるはずなのに、どうしてそれをうまいこと自分の中に取り込んで、今、自分が危険な状態、もしくはまずい状態にあるということを訂正できないのだろうかという疑問が生じます。要は、いわば誤った情報で理解しているものを、どのようにしてその誤りを自らの手で正すことができないのかということにつながっていきます。

(2) 注意とは？

今日は注意とは？という話をしているわけですが、もう少し注意に関して若干補足しておきます。今、二つほど絵を出しています。まず左側の絵から見ていきます。真ん中の13とも読めるし、Bとも読めるようなものですが、少し絵に細工をしますと、これは13にしか見えなくなると思います。別の細工をすると、今度は、Bがぱっとポップアップして見えると思います。

このように、どう見たいかということもありますけれども、このように周辺にある事物との関係性の中で、ある特定の方向性でものを見ようとする、ある種の一定の予測のようなものが成立して、その方向でものを見ようとするというようなことがあったりもします。

あとは、例えば隣に書いてあるカクテルパーティー効果も、要は、パーティーでなくてもいいのですが、いわゆる教室のような講堂のざわざわしている中で、自分の目の前ではないけれども、何か私、秋山のことについてうわさしているなり、例えば、「秋山の授業面白くないな。早く終われよ」のような話をしていたとして、それがどこか遠くの方で話をしている、その言葉だけがスッと秋山の耳に入ってきます。

いわば、見るだけでなく、物を聞いたりするとき、言葉として、もしくは発話として、何を話しているのかについて、結構何か自動的などころで自分に関連すること、そうでないことを、一定のフィルターを掛けて頭に中に入れてくる、もしくは情報として取り込んでいることがありまして、そのような意味で、選択的な情報を処理する仕組みがあります。

元々、このような注意の機能がないと、私どもはそもそも物を聞けませんし、物が見えないのです。うちの母親も、実は今、80代後半で補聴器をしているのですが、「うるさい」「できるだけ外したい」とよく言うのです。結局、補聴器は選択的に仕分けして音を大きくしてくれるわけではないので、困るわけ、うるさいわけです。補聴器自身でいえば、上手に大事な情報だけをセレクトして、音を大きく明瞭

にしてくれるような機能があったら、非常に使いやすいわけです。

実は、それに相当するものが、インターネットの中には備わっています。結局、インターネットの世界の中で、私たちがいろいろと物を見たり、いろいろな事柄、情報に触れていくときに、私たちが知りたいものを検索したり、キーワードや何か手掛かりを基にいろいろ探してということもあるのですが、そうしたインターネット上の消費者の履歴といいますか、消費者の行動を、消費者自身、もしくは被害者、相談者自身が知らないところで、検索情報のようなものや、実際にウェブ上をどう見ていったかという履歴が、知らない間に吸引されて、それに合うような情報や、いろいろな魅力ある情報が目の前にどんどん展開されるような形になってしまうわけです。

(3) 勧誘プロセスにおける注意の囲い込み—attention economy (関心経済) との類似性

このような流れといいますか、消費者のいろいろな行動のようなものを、結局、事業者は取り込んで、より事業者にとって有利なように情報を提示していく、消費者の目の前に突きつけてくるというようなことは、悪質かどうかは別として、今のインターネット事業の中で為されています。そこを、結局のところ、悪質な事業者といった人たちが悪用してくることを指摘できるわけです。この辺は、attention economy という言い方として考えてみるができるわけです。

① フィルターバブル

特に勧誘プロセスが長期になるような場合だと、だます側がそれまでにいろいろ、例えば被害者が語ってきたことや、見てきたこと、伝えてきたことをうまく整理して、「だったらこうだ」という形で、よりだまされる方にとって魅力があるような方向に、情報をどんどん出していく形になりがちだと思うのです。

このような事柄を、近年ではフィルターバブルというような言い方をします。この辺の話は、今日御紹介をしている東大の鳥海先生や慶応大学の山本先生が詳しく論じておられます。山本先生は法学の憲法の立場でいろいろ発信されていますので、今日御参加の皆様にも、もしかしたらおなじみの先生かもしれません。鳥海先生、山本先生の本などでも、詳しく述べられていますが、そこに出ているフィルターバブルです。

周辺の茶色い円の少し太い線がフィルターだとして、消費者自身の好みに合うようなものだけをすり抜けるような形になっていて、それがあつ種、心地良かったり、楽しい情報空間を作り出すけれども、実は消費者の行動をいろいろつぶさに見ている人たちが、上手にフィルターを調整しているという側面もあつて、なかなかそこ

が少し怖いところだということになるわけです。

先ほど補聴器の例も挙げましたが、要は、事業者さんが都合のいいように調整された補聴器や色眼鏡をかけて、インターネット空間をうろうろしているような状況と言っても、比喩的にはいいのではないかと思っています。

そこに、例えば「お得」や「少し急いで何とかしなきゃいけない」や、そのような急ぎの状況のときに「こういうことが適切だよ」というようなことを、それこそ、失礼ながら、弁護士を装った方や専門的知識がある方が誘導するなど、そのようなことがずっと情報として入りやすくなります。「お得」や、「この方とすてきな生活を送りたい」ということで、ある種、注意そのものに傾いているところへ、その傾きを心地よくするような方向の情報は入りやすいし、もっと入りやすくなるように、情報をどんどん流すような機能が、インターネットという仕組みの中にそもそも備わっています。そこを上手に事業者が突いてきているという構造と思うのです。

そうすると、なかなか誤った情報に触れる機会自身が減ってしまいます。少し薄くしてしまいましたが、上の方に書いてあるような、誤ったことを正すための情報自身に触れる機会が、インターネットの場合、消費者自らの手で狭めているようなことも、なきにしもあらずということです。気付かないということは、正に注意の機能として気付きにくくなっていることです。

② エコーチェンバー現象

あともう一つ問題なことは、私たち消費者自身が、自分が今感じていたりすること、自分が推測していたりすること、考えようとしていることに沿う発話と申しますか、沿う情報あるいは、自分の態度などと合う、もしくは自分の態度などと同じような情報、もしくは意見を聞きたがる、もしくはそのような情報に囲まれるような方向に、つつい自分の身の周りを置こうとしてしまうようなことも起こっています。このようなことをエコーチェンバーという言い方をよくします。

インターネット空間の中をいろいろ動くことにより、フィルターが完成し、自分の注意が向くものが表示されやすくなっているのですが、その中で、さらにフィルターがより自分の関心に合うようにチューニングされ、調整され、そうすると、余計に自分の意見が適している、あるいは、今の状況にふさわしいような、意見、つぶやき、投稿に囲まれるような環境に、つついなりがちであるということです。

これは別に、今日の問題であるインターネット上の詐欺被害の問題のみならず、いろいろなところで社会が分断しつつあるというような話があります。政治的な問題や、いわゆるコロナの対応ですが、感染予防対策などに、どのように立ち向かっていくかということで、いろいろな立場の方がおられて、結構その間に激しい対立

があったように思いますが、そのような事柄を俯瞰的に考えていくときに、今言ったお話をしてくれています。フィルターバブル、エコーチェンバーのような形の状況が、やはり見て取れるわけです。

残念なことに、国際ロマンス詐欺や情報商材の問題あたりを見ていきますと、消費者自身が被害を拡大する方向に、エコーチェンバーを構築しているようにも見えてしまうわけです。

こうなったときに、自力でこのような状況を打破していくということはなかなか難しいわけです。今表示しているように、主には、今日のテーマというよりも、コロナ禍での、いわゆる感染予防や対応などでの手掛かり・情報について、いろいろな言説が飛び交いましたが、その中で誤っているもの、正しいものがありました。当然、単に誤っている・正しいということではなくて、黒い四角の中に囲っているような事柄、意見の中には、自分の意見に合うものもあるし、自分の意見に合わないものもあるわけです。もしくは、自分が正しいと思っているだけのものもあるし、自分が誤っていると思いついでいるものもあります。

(4) 誤情報への訂正情報が意図的に避ける（人もいる）

ここで問題にしたいことは、消費者自らは正しいと思っていた誤情報ですね。黒く示したのは、このような情報に接するまでは、正しいと思っていたけれども、客観的には「それは間違いじゃないの？」というものです。これに対して、誤情報というスタンプを押して、誤情報をクリックすると、もう少し詳しくどう誤っているのかを説明する情報を見ることが出来る状況で、誤情報をクリックするかという実験が為されています。

このような実験をすると、回答者が割と真っ二つに分かれていきます。私などは、後知恵バイアスに少し侵されているのかもしれませんが、「え、正しいと思っているのに、誤りと言っている。それ何でなのか？」という形で、ひょっとしたらそれは研究者という、ある種の特性かもしれませんが、誤っているところは「何、これ」という形で、非常に気になるので、クリックしまくりたくなるのです。

そのように、ある種の事実を探求していくようなスタイルの方がいるとともに、自分が正しいと思う意見に対して「誤り」と言われてしまっても、「そんなふう言うけど、本当かな。それ見なくてもいいじゃないの」というような形で、自分が正しいと思っているものを誤りだと言われても、それがどのような誤りなのかを確認しないという人、あるいは非常にその頻度が極めて低い人も、一方では、やはりおられます。正にスライドのタイトルに書いたように、「誤っているって言っているのだけでも、あえて誤っているとされるはいやだわ」、「もうそれ見たくないわ」と言

う人が、やはり一定数いるということです。その辺が、ここにいらっしゃる皆さんが苦勞されている問題と、リンクしているような気はいたします。

一応ここでは、回答者がきれいに真っ二つに分かれてはいるのですが、それぞれがどのような特性の人かは、一部手掛かりはあったのですが、なかなかきれいに描き切れるわけでもないです。難しいのは、例えばある種の特徴が分かったとして、では、何が対策としてできるのかという問題があったりするので、ここではとにかく、事実を避ける傾向がある人が一定数いるということを指摘しておきたいと思えます。

(5) 誤情報の訂正情報を入力した後であっても「訂正」を行うことの難しさ

このような形で誤情報を避ける傾向がありますし、今のように避ける方々に、このように「誤りだったよ」「ここをこういうふうに正したらいいんだよ」と仮に言ったとしても、そのことをきちんと自分の中で咀嚼して、「ああ、そうだな」と納得するのにも、また壁があります。

そもそも、「見ない」「見れない」「避ける」ということの先に、正しい情報が入ってきたとしても、なかなか実は、先ほどからの話につながりますが、だまされるときは、ダマされる人の周囲がだまそうとする情報で一杯になっているという事柄がよくあるわけです。

確かに一歩引いて考えてみる、違うキーワードや、事業者を改めてググってみるなどすると、いろいろと課題は見えてくるのでしょうか。しかし、当該のだまそうとしているページそのものの中に、もしくは、ある種の国際ロマンス詐欺や情報商材などで、利益誘吸引型接触を繰り返される過程において、当然だます側の人のだます事柄に有利な事柄の情報で周囲が溢れているのです。

もしくは、「こうも言える」「ああも言える」ということで、例えばロマンスだったら、自分の身元や、自分がいかに優れているか、自分が今どのような状況かということ、信じ込ませるような手掛かりをたくさん流すわけです。いわば、誤った情報、もしくは誤っている情報が正しいと偽る情報に、複数、繰り返し接触してしまうのです。

ところが、「いや、それは違うよ」という情報、正そうとする側の情報は、その情報と接触する瞬間、瞬間では、量としては、誤情報に比するとどうしても少ないわけです。そうすると、どうしてもたくさん見聞きしたものに、自分の正しさを傾けて理解してしまうようなことがあります。

単純接触効果と、私たち心理学ではよく言うのですが、どうしても情報空間的に、先ほどのエコーチェンバーのような状況になって、誤情報に包まれていると、その

誤った情報が正しいという認識から、なかなか離れにくくなるというようなことが、私たちの心理的な現象として、やはり起こりがちだということです。

もしくは、間違っていることを示す情報を上手に織り込んで、記憶に留めておくということが難しいのです。間違った情報で組み立てられているストーリーがあるわけですから。そのストーリーを一部切り替えて正しい情報に置き換えたときに、偽りのストーリーなので当然それは崩壊するわけです。けれども、崩壊してしまったあと、正しい情報で描かれたストーリー、正していったあとの世界のようなものを、きれいなストーリーとして描かせることはなかなか難しいということもあって、頭に留めにくいということもあります。

このような消費者の中のある種の一貫した理解、ストーリーのようなところは、誤ったものによって構築されているがゆえに、新しいストーリーに置き換える、そのためにはごっそりと話を切り替えていく必要があるのですが、だまそうとしているストーリーの中にも一部正しい情報が混じっていたりして、それで話が構築されていますので、その世界観を崩すことは一苦労だということです。

これは、多分、実際に相談に当たられている皆様の方が、リアルな経験としてお感じだと思うのですが、そのようなある種の認識や、私たちの理解のありようの難しさも、プラスアルファで付け加わってきまして、トータルとしてはなかなか大変だということに落ち着くかと思えます。

4 まとめ

少し早いとは思いますが、対策の話も少し考えていることはあるのですが、これは後のパネルディスカッションの方でもお話をしていこうと思うのです。

どちらかといいますと、弁護士の方々は、いわゆる問題が起こったあとの対応になっていくかと思うのです。多分、消費生活相談の方々ですと、相談とともに啓蒙活動的な部分も、かなり活動の中には重きを占めてくると思うので、予防という観点も必要でしょう。どちらかという、予防が大事だろうということです。これについては、後ほどまたお話しさせていただければと思っております。

私からのお話はここまでにさせていただこうと思えます。どうもありがとうございました。

V 基調講演3 「インターネット特有の詐欺被害の実態と対策」

○司会 続きまして、第二東京弁護士会、弁護士葛山弘輝さんから「インターネット特有の詐欺被害の実態と対策」と題しまして、基調講演をしていただきます。葛山さんのプロフィールにつきましては資料1ページを御覧ください。

それでは、葛山さん、よろしくお願いたします。

◆葛山弘輝（第二東京弁護士会）

（はじめに）

よろしくお願いたします。声は聞こえていますでしょうか。大丈夫ですか。弁護士の葛山と申します。よろしくお願いたします。

第二東京弁護士会所属で、消費者問題対策委員会、電子情報部会に所属しております。あと、弁護士会とは別ですが、サクラサイトや投資被害の勉強会で進行担当等をやらせていただいている関係で、今日はお話をさせていただくことになりました。

今回の研修は、いわゆるサクラサイト・情報商材・占いサイトが大きな分類です。もう一つが国際ロマンス詐欺を大きな分類として、これらの被害について基礎的なところと、実際の解決方法、できないところも含めて、1時間で駆け足になってまいります。情報が多い方が良いと思いますので、全体像について御紹介させていただきたいと思っております。

第1 サクラサイト・占いサイト・情報商材サイトについて

1 サクラサイト等の被害の分類

まず早速ですが、サクラサイト等の分類です。大きく三つに分類して考えられます。サクラサイト、情報商材、悪質な占いサイトです。法的な定義ではないのですが、このように分類することが解決手段との関係で多いです。

このあたりの被害事例は、先ほど詳細に既に御紹介いただいているところもありますので、割愛してお話をさせていただきます。黄色で線を引いたとおり、サイト上でポイントが無駄に送らせるということが典型例です。

何をもって無駄かと言いますと、事実と異なることを言って、端的に言って欺罔して、ポイントを送らせます。例えば「きれいな人に会える」は、昔ながらの手口です。最近では、御紹介にもありましたが、「相談に乗ってあげれば大金がもらえる」とだまされて、無駄にポイント、メッセージを送りまくらせるというのがサクラサイトの手法です。

続いて、情報商材サイトです。一言で言いますと、情報商材とは、あたかも「儲かりそうな副業がありますよ」と宣伝して、実際には何の価値もない副業に関する情報を売るという詐欺で、典型的なものが、儲かりそうな宣伝で、「1日1通メール送れば50万円」や「何回かクリックするだけで1日5万円」など、そのようなものです。あとは「簡単に誰でも利益を得られます」という話で、断定的な判断をし

ます。

最近では、インスタなどで、高いバッグを持って、高級ホテルで高そうな御飯を食べている写真を上げて、若いお兄さんが「俺はこうやって儲かったんだ」という宣伝をしたりして、入口になっていることが多いです。

続いて、三つ目の悪質な占いサイトです。これもサクラサイトと同じで、無駄にメッセージを送らせて課金させる系のサイトです。サクラサイトの一種ですが、占いサイトは何が違うかといいますと、幸せになりたいと誰しも思うわけですが、その不安に付け込むところが少し違います。

占いは、後ほど法的構成との関係でも出てくるのですが、何が本当なのかよく分からないところがありまして、先ほど言ったように、うそを言って、無駄にポイントに課金させるという詐欺ですが、占いについては、何が本当で何がうそかよく分からないということが問題になります。

では、実際、具体的にどのような被害なのかということです。「お金あげます」系の詐欺ですが、お祈り用の文言、呪いや祝いのようなもの、呪文のようなものを「何度も送れば開運できる」ということで、メッセージを送らせるなどというものが割と典型的な悪質な占いサイトの事例です。

2 サクラサイト等に使われる決済手段

決済手段です。サクラサイトなどでよく利用される決済手段として、ここには電子マネーと書いていますが、クレジット関連や電子マネーがあります。これを念頭に置いて、決済関係はどうなっているかを大ざっぱに書いたものがこの図です。

まず、被害者とサイト運営者との関係です。ここでポイント購入の、一応契約が交わされます。サクラサイトや占いサイトであれば、ポイントの購入ですし、情報商材サイトであれば、情報商材のツールはPDFなど、よく分からないものです。その購入系がこれに該当します。

図は電子マネーですが、クレジットカードでも同じで、被害者がクレジットカード会社、電子マネー会社からカードの発行を受けて、ポイントの購入等の代金の決済をカードで行います。特にクレジットカードの場合は、サイト運営会社は直で契約することはほとんどなくて、間に決済代行会社が入っています。決済代行会社とサイト運営会社の間には決済代行契約が締結されていまして、お金の流れとしてはこのような形になっています。なぜこれを書いたのかといいますと、後ほど少し話が出るのですが、サイト運営会社は詐欺なので、逃げるわけですが、ここを追っていくときに、仮差しなどをしようと思ったら、何の財産があるかというときに、お金の流れを把握しておくこと、回収につながることもあるということです。

決済手段として使われるものは、クレジットカード、電子マネー、銀行振り込みです。暗号資産が使われることは、サクラサイト系では余りないですね。あとはPAY系です。何とかPAYや、LINE Payなりが使われることもあります。

(1) クレジットカード

サクラサイトに使われる、特にクレジットカードの場合は、先ほどお話ししましたように、直接の加盟店になっていることはほとんどなくて、決済代行会社が間に入っています。決済代行会社について、かつては、法規制は特別ななかったのですが、割販法が改正されまして、名前が少し長くて言いづらいのですが「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」として登録制となりまして、加盟店調査義務が法的にも課されました。METIのQ&Aを引用しているのですが、問4のところですか。黄色の所を見ていただくと、まず決済代行業者は登録が必要になりますという話があります。

問5を見ますと、決済代行業者はカード会社がアクワイアラーと契約を行って、販売店との間を取り持つ契約をする会社です。先ほどの図のとおりです。間で加盟店契約をする会社です。問5では何を言っているかといいますと、決済代行業者が先ほどの登録が必要かどうかというところを、どう見極めたらいいですかというところがあります。そこは、すみません、お配りした資料には黄色にするのを忘れてしまいましたが、「加盟店契約の締結について最終判断権限を持つ者が登録対象となります」ということになっています。

これは、どのようなときに問題になるかといいますと、「割販法上」とは後ほども出てきますが、直接、民事効があるわけではないのですが、割販法上の加盟店管理調査義務があるということは、民事上、信義則上の加盟店調査義務もあって、私法上の責任も負いますよというときに、一応、問題になり得るので、ここは載せておきました。

問8のところですか。では、具体的に加盟店調査義務として、どのようなところが必要ですかというところで、経産省の方で書いているところを載せておきました。端的にいいますと、違法なサクラサイトは、加盟店できちんと審査して落としてください。落とさなかったら、責任を負いますということになっております。

(2) 電子マネー

続いて、電子マネーについて見ますと、ネットライドキャッシュやビットキャッシュなど、コンビニで購入できるものが被害としては多くあります。電子マネーの仕組みは、余りなじみがないと思っています。インターネットでゲームなどをやっている決済手段として利用されることもあるのですが、使ったことがない方もい

ると思いますので、簡単に仕組みを説明します。

ここに書いてあるとおり、コンビニなどで売っているのです。被害者はコンビニで5,000円や5万円の決まった額の額面が記載された電子マネー、IDが記載されたカードを購入します。IDは、数字や文字列が10桁以上のものが多いです。被害者が電子マネーのIDをサイト運営会社に通知して、サイト運営会社が決済代行会社を通じて、もしくは直接電子マネー会社から当該IDに係る支払いを受けます。簡単に言えば、利用者は番号をコンビニで買って、その番号を送金したい相手に伝えることで決済するというイメージです。

電子マネーについては、第三者型の前払式支払手段として、資金決済法で各種の規制が定められています。ここに少し簡単に書かせていただいたのですが、前払式支払手段については金融庁の「事務ガイドライン」に記載がありまして、発行者の加盟店管理責任が書かれています。URLを張っておいたので、II-3-5において、記載されている内容はここに抜粋しています。

書いてあることは何かと言いますと、黄色い線を引いておりますが、加盟店が販売・提供する物品・役務の内容について、「公序良俗に反するようなものでないことを確認する必要」があります。簡単に言いますと、先ほどの加盟店管理と一緒にです。加盟店が売の商品について「変な物ではだめですよ」ということを言っています。加盟店管理責任はガイドライン上も規定されていて、資金決済法の改正で、加盟店管理は登録の要件となったので、法律上も加盟店管理責任があると解釈されています。

一方で、決済代行については、割販法上の、先ほどの登録義務のようなものがないので、明確な割販法のような規制はないのですが、ただ、民事上は、先ほど少し行政規制との関係も申し上げましたが、行政規制がないとしても、信義則上の加盟店管理義務は肯定されるということはまた別論となっております。

(3) 銀行振込

続いて、決済手段の説明の続きです。ごく普通の銀行振り込みが利用されることもあります。サイト運営会社に直接振り込ませるケースもありますし、サイト運営会社のグループ会社に振り込ませるケース、あとは全く別の会社の名義を借りているケース、収納代行と俗称される、決済代行会社が決済代行用の口座を貸しているケースもあります。このような場合でも、口座の提供者に責任が認められる判例もありまして、この点については後ほど御紹介させていただきます。

(4) 暗号資産（仮想通貨）

続いて、暗号資産です。決済されるケースもあるので、書いたのですが、サクラ

サイトなどでは余りなくて、ロマンス詐欺で使われることが多いので、後ほどそちらの項目で御紹介しますが、基本的には追跡できます。追跡はできる、どこに行ったか分かるのですが、そこからの回収が難しいというのが現状の到達点で、これは何とかしないとイケないと思っているところです。

(5) P A Y系の決済

あとは、何とかP A Yなどの決済が使われることも最近あるということですが、余り多く利用されている印象はまだなくて、何とかP A Yと呼ばれている決済者の提供する会社は、なかなか情報開示に協力してくれないケースがありまして、事案の集積とともに、何らかの対応が必要ではないかと考えております。

3 サイト関連の法的責任

続いて、今、決済手段の御説明をしたのですが、サクラサイト関連の法的責任ということです。サイト運営者自体の責任と決済手段に関与した者の責任を、順番に見ていきたいと思えます。

(1) サイト運営者の責任の法的構成

まずは、サイト運営者の責任です。サイト運営者自体の責任については、被害の分類ごと、先ほど三つ、サクラサイト、情報商材サイト、占いサイトと挙げたのですが、大きく分けて三つに分類できるので、この分類ごとに見ていきたいと思えます。

① サクラサイト

まず、サクラサイトです。サクラサイトについては、かつてはいわゆる「サクラ」はサイト運営会社と無関係であると訴訟上で主張されていたのです。このリーディングケースで挙げている平成25年東京高裁の裁判例で、サクラとサイト運営者の関係について、このように判示した判決が出ました。黄色にあるとおりで、サクラは一般の会員ではなく、被控訴人、サイト運営者が組織的に使用している者であると見るほかはないということです。

それ以外、無駄にメッセージを送らせることは、一般の利用者はやらないわけですね。何の利益にもならないわけですね。一般の会員同士で課金してメールを送り合っても、誰も得をしなくて、課金させて得するのは運営なわけです。そのようなことをやるのは、サイト運営会社が利用していると、ごく当たり前だと今になっては思うのですが、当時はなかなか裁判所に理解されなかったようで、この判例が出たことによって、サクラサイトは詐欺であるということが明確に高裁で認定されました。

今ではこの高裁判決を前提として、多くの場合、サクラサイトということが立証

できれば、不法行為だということに余り異論がある裁判官はいないのではないかと
思っています。ただ、訴訟においては、サクラサイトを全く知らない裁判官もいる
ので、国民生活センターの資料やこの裁判例を付けると、裁判所の理解を得られや
すいと思っています。

サクラサイトの事件では、詐欺と構成するのが主たる主張となりますし、民事だ
けではなくて、詐欺罪で逮捕されている事例も幾つかあります。御参考までに事件
番号などを上げています。

② 情報商材サイト

続いて、サイトの分類として二つ目の情報商材について、サイト運営者の責任に
ついて見ていきたいと思えます。

裁判例と、官公庁からの注意喚起を見ていこうと思うのですが、注意喚起では、
具体的に事実認定されていて、具体的な法適用をして、その違法性について「虚偽・
誇大な広告・表示、断定的判断の提供を確認した」として紹介されています。

三つ出したのですが、例えば、1個目を紹介しますと、非常に典型的なものです。
具体的な事例ではあるのですが、「月収50万円なんてコピーするだけで簡単に稼
げます」と書いていて、非常に典型的な累計なので参考になるかと思えます。冷静
に見ればありえない勧誘ですが、事実として多くの人が被害に遭っているところ
です。

「確認された事実」のところに書いていますけれども、線を引いたように「虚偽
表示をしていました」と、「15分のコピー作業で最低月収50万円」などはありえ
ないと思うのですが、これは虚偽表示です。

あとは、いろいろ「こんな人もいます」ということについては、人物は架空の設
定でした。あと、「最低幾らのキャッシュバック」とありますが、これもほとんどさ
れていません。あとは断定的判断です。「確実に稼げる」と告げていましたとい
うことで、法的構成としては、消費者契約法の不実告知や断定的判断の提供等が考
えられるということになっています。

続いて、裁判例です。サクラと違って、情報商材については、裁判官でも情報商
材には多少実態があるのではないかと考える方も中にはいらっしゃるようで、「そ
んなはずはない」とぱっと見て、経験則上明らかではないかと私は思っていたので
すが、そうでもないようで、情報商材についても幾つも裁判例が出ています。

大体、709条の不法行為責任です。簡単にお金を稼げないのに「簡単にできま
す」と説明をして誤信させたという不法行為や、あとは、特商法12条で禁止され
ている誇大広告に該当するということです。行政規制のようなところも含めて、い

ろいろとそれを基に不法行為責任を認めました。あとは、先ほど申し上げましたが、不実告知、断定的判断の提供ということで、消費者契約法4条1項に反する違法なものというところです。あとは、明確に詐欺ということです。

いずれも近似の令和の裁判例で、新しいものが幾つも出ています。なかなか裁判所の理解が得られないというときには、「いっぱいもう裁判例も出てますよ」という御説明がいいのではないかと思います。

③ 占いサイト

これがサクラサイト、情報商材サイト等、各サイトの違法性について、ざっくり御紹介したのですが、続いて、占いサイトです。ここが結構、裁判例も分かれるところがあって、御紹介したいと思います。

占いサイトについては、最初にも簡単に御説明したのですが、占いとはそもそも資格もないです。結果も保証しません。何が本当か分からないですという話であるのです。では、悪質な占いサイトとは何なのかという明確な定義はなくて、具体的な事例としてここに引用したのですが、「結果を見るとひどいよね」と、1年4か月の利用で1,000万円の料金を払ったケースということで、『現代消費者法』の論評に詳しく説明があります。

結果も一つの要素ですが、一つの要素ではなくて複数の要素が組み合わさって、被害者に通常ありえないような課金を仕向けていくということが悪質です。結果としてサクラサイトと同様に、送受信を無駄に繰り返させることによって、1回送るのに1,000円だとすると、1万通を送ると1,000万になってしまいます。

これは証拠としても使えるところがあったりするので、御紹介します。一般社団法人日本占いコンテンツ協会という業界団体がありまして、悪質占いサイトについて、同じような観点から提起して、注意喚起をしているということがあります。まっとうな業界団体だと、「ここはうちとは違いますよ」と発信をしてくれているところでは。

占いサイトについての法律構成です。法律構成としては、大きく分けて二つ取りえます。一つは「詐欺構成」です。では、詐欺とは何か、事実と違うことを言うわけですが、何が事実と違うのですかということ、占いの鑑定士がいないのに、いるかのように装うということです。これはうそか本当かが確定できます。結果は、うそか本当か分からないですが。

あとは、個別鑑定をしていると装って、ネットだと1対1ではなくて、個別鑑定をうたいながら多数に同じメールをばらまいている、実態は一斉送信で、どの利用者に対しても同じメールを送っていたりすると、この点が「うそですね」と構成す

ることも考えられます。この辺は1対1の被害者さんだとなかなか確認できなったりしますので、口コミサイトの確認や、P I O - N E Tの23条照会などで情報を取って、場合によってはそれが有料になるときもあります。

二つ目の構成としては、詐欺とは明確にいえませんが、「社会的相当性を逸脱した不法行為」という構成。大量の返信をさせる手法です。結果として過大な課金です。先ほど言いました、1,000万を超える場合もあります。あとは、確定はできないけれども、詐欺的な要素はありますねということも含めて、目的、手段、結果から見て、社会的相当性を逸脱しているのではないかとということで、不法行為の違法性をとるという裁判例はあります。

占いサイトの場合で悪質というものが、大量の返信をさせる手法があって、無意味な文字列を送らせます。やはり占いサイトを利用する人は、何らかの不安を抱えているケースが多いので、そこに付け込んでいく手法と、結果として、莫大な課金をさせます。500円などならいいかもしれませんが、金額、結果としても、社会的相当性を逸脱しますねというところがありますので、その辺は個別の事案を見ていく必要があるかと思います。

占いサイトは、いずれも御紹介するものはウェストロー掲載のものです。

一つ目に御紹介するものは、詐欺による不法行為を認定したものです。これは明確に、鑑定士という者は存在しないか、原告について個別鑑定をしていないということは認定できています。

そうすると、鑑定師の行為は占いや祈祷に基づくものではなくて、うそをついて個別鑑定もしないし、鑑定師もいないのに、有料ポイントをだまして費消させたということは、端的にいうと詐欺ですよと不法行為を認定しているということで、不法行為責任を認めています。

二つ目が、これも占いサイトです。これは占いの性質上、結果を保証するものではないということで、社会的相当性を欠く不法行為を否定して、先ほど言っていた、もう一つの詐欺の話はどうなのかといいますと、やはり詐欺の立証はなかなか難しく、個別鑑定がないとまでは立証が言い切れないということで、詐欺行為についても否定して、責任を否定したという裁判例がございます。

続いて、占いサイトについての三つ目です。これは、先ほどの社会的相当性の逸脱の不法行為のところでは規範の説明をしましたが、黄色にした所です。不当な目的で、不当な手段で、結果が不当というところでは、結果とは、お金の払い過ぎということですので。その観点から社会的相当性の逸脱を認定したということで、不法行為を認めた事案がございます。

長めに引用したので、全部やっていると今日は余り時間がないので、ざっくりとした御説明になってしまうのですが、ここは先ほどのだまされる心理とも絡んでくると思うのですが、不安に付け込んで、正常な判断能力をなくして不当に過大な金銭を支払わせるということは、社会的相当性を逸脱するという事で違法性を認定しています。ただ、多額の支払いをしたことは原告の方にも一定の落ち度はあったということで、原告が複数いたのですけれども、一部過失相殺を認めているという事例です。

もう一つ、最近の令和に入ってから裁判例です。これは鑑定師がいないということで、詐欺の不法行為を端的に認めているものがあります。ここは黄色にしていなかったのですが、鑑定師などについて、文提をかけて、文提に対応をしなかった、提出をしなかったことも一つ、詐欺のポイントになっているようです。

最後で、詐欺の刑事事件も存在するという事です。占いサイトについて、これは公訴事実ですが、具体的には、鑑定師を装って宝くじの高額当選を確実にさせることができる運勢鑑定が実在し、その鑑定を受けるためにはポイントを購入する必要があるという、うそのメッセージを順次送信しということです。サクラサイトと同じように、結局、立証の問題に過ぎなくて、うそだということが分かれば、それは詐欺なので、刑事事件にもなりますというものが悪質な占いサイトです。詐欺なので悪質です。そのようなことになっております。

(2) 決済手段として関与した者の責任

続いて、今はサイトごとの責任を見てきたのですが、では、決済に関与した人の責任を見ていきましょうということで、これから一つずつ見ていきます。

① 口座の提供者

まず、口座の提供者です。決済手段の提供者の責任で、口座の提供者、電子マネー会社、決済代行の責任を見ていきたいと思います。口座の提供者については、サクラサイトの運営者に対して、口座を提供していた者の責任が認められる裁判例がありますので、この二つを見ていきたいと思います。

口座を提供した者の責任を認めた部分を抜粋しています。一つ目は、要するに振り込め詐欺の「出し子」と同じだと十分に分かった上で、口座を貸していました。二つ目が、何を言っているかといいますと、もろもろ言っているのですが、所在も怪しいし、「外国の会社」と言っているのに日本語でやり取りをしているし、口座を止められる可能性があるということが分かっていました。本人確認もしていないし、会社情報も照会していないし、電話番号も違いました。怪しさ満載なのに、放置していました。

あとは、お金の渡し方も、口座凍結されたあとに、すぐに新しい口座を提供して、1日に何回、ひどいときには6回も引き出しています。また、これは、凍結されることが分かっていたからお金を出していたねということで、もうここは単純に、サクラサイト業者と一体となって詐欺を行っていたぐらいの認定をしているという裁判例です。

二つ目は、何が違うかといいますと、先ほどはサイト運営会社に口座を貸した業者の責任ですが、こちらは収納代行業者間の複数の業者がいたときに、複数の業者の自社以外の振り込みについての責任を認めた裁判例です。1個目の判示事項については先ほどと一緒に、本人確認をしていなかった、即日引き落としをしている、引き出しについて何か会員番号と連携して怪しそうだというところから、自社への振り込み分については責任を認めました。自社以外への振り込みについては、サイト運営者と他の会社との間で共同不法行為なので、関連共同性はありますかというところがポイントとなった事案でした。

ちなみに、これは責任を肯定した事案ですが、収納代行会社相互の連絡を直接裏付ける証拠がない事案だったのです。ただ、それでもやはり送金・引き出しが非常に不自然である、ここに書いたところですが、入金先を短期間で変更させて、違法行為の発覚を遅らせて、端的に言うと、口座凍結や仮差押のリスクを分散させていたということです。

あとは、これは訴訟の手続きの話ではありますが、関連共同性の点も含めて、尋問の申し出をして呼び出しをしました。しかも関連共同の点も含めて、個別具体的な尋問事項を詳細に書いて送って、「文句があるなら来いよ」という話だったのですが、出頭しなかったということが一つの要素となって、業者間の関連共同性が認められた事案になっております。直接の証拠はないですけれども、これは明らかに実態として一緒に詐欺を行っていたねということで、裁判所には明確だったので、このような判示になったのかなと思っております。

② 電子マネー発行会社

口座提供者の責任を今見ましたが、続いて、電子マネーの発行会社の加盟店管理責任の裁判例ということで、見ていきたいと思えます。これは、残念ながら、請求は棄却だったのですが、電子マネーの発行会社の法的責任の規範という意味では、非常に先例的な価値があると思っていて、御紹介させていただきます。

資金決済法の規定を前提とする金融庁のガイドラインに示されている確認や対応、先ほど言いました金融庁の、最初の方で御説明しましたが、加盟店管理のガイドラインに示されている確認や対応を怠り、そのために本件電子マネーの利用者に損害

が生じた場合ということです。ガイドラインとは、民事上の、行政上の話ですが、そこに記載されていることすらやっていない場合は、司法上の責任も負いますということを判示してくれた裁判例となっています。

しかしながら、法規違反や解除歴や反社該当性の調査を超えて、業務内容のより詳細な調査をやるかどうかについては否定しています。認識可能性を前提として解除の措置を怠ったという場合には、解除とは加盟店の解除ですが、違法行為が分かっていた状態で放置したら、責任を負うということは判示されています。

③ クレジットの決済代行

続いて、クレジットカードの場合です。決済代行の責任ということです。決済手段の提供者は、基本的にサイトの違法性を認識しえたにもかかわらず、漫然と契約を継続した場合は、普通に責任を負います。分かっていたのだったら契約を切りなさいと、契約を切らなかったせいで被害者に損害がでるなら責任を取ってくださいねということになっています。

では、法的構成としては何かという話になりますが、準委任・委託契約関係の付随義務や、信義則上の義務として、加盟店審査義務、加盟店管理義務とすることが多いです。先ほど少し見たとおりで、割販法の改正によって加盟店管理責任が明示されているので、裁判所もより厳格に決済代行の責任について判断するようになる可能性はあるのではないかとはいったのですが、必ずしも、そうなのかどうかは裁判官によるのではないのでしょうか。ただ、先ほど電子マネーのところであったように、行政規制はやはり司法上の違法性も基礎付けるということは原則的な考え方だと思いますので、裁判官がきちんとそこを認識しないのであれば、適切に説明して、いろいろな資料を出して説得していくということが必要になるのではないかと考えております。

今、決済業者の責任のようなことでお話しさせていただいたのですが、関与者というと、情報商材などの販売プラットフォームもあるようで、その責任について、今後、議論になる余地があるかとは思っています。

4 実際の事件処理の流れについて

今のところでざっと法的責任のところを見ていったのですが、では、具体的に訴訟だけではなくて、事案の処理、御相談をいただいた場合に、どのように処理をしていったらいいですかというところを、ざっくりと見ていきたいと思います。

(1) 事案の処理の流れ（事実確認）

当たり前の話ですが、事実確認をして、法的構成をして、請求していくという話ですが、事実確認で、本人さんが加害者の詳細を把握していないケースがあります。

ひどいときには、被害額も「ちょっとよく分かん」ということです。これはままある話なので、これを確認していきましょうということを書いています。

事実確認としては、一つ目が運営会社の確認と、二つ目が被害額の確認となります。サイト運営会社、被害の態様の確認ですが、本人が、取引を行ったサイトは分かるのですが、法人が分からない、把握していないケースもありますし、サイト名しか分からない、場合によってはサイト名すら分からないというケースもあります。ですから、最初のヒアリングの際には、必ず大抵スマホでだまされているので、スマホを持ってきてもらって、一緒に見ます。その際に、サイトのスクリーンショットやメール、LINEのスクリーンショットなどは消えていってしまいますので、その保全が必ず必要です。

あと、サイトについては、PCからログインできなくて、スマホでしかログインできない場合もままあるので、スマートフォンで撮らざるをえないのですが、大量になる場合は、撮り方を被害者に教えて、自分で撮ってもらうという工夫も必要かと思います。メールであれば一括転送してもらって、LINEについては「エクスポート」で検索すると出てくるのですけれども、まとめてテキストでデータを出せますので、それを送ってもらいます。

あと、サイトに対して通知を送るとログインできなくなることもあるので、先に保存しておくことが大事だと思います。あと、時間がたってしまうと、サイトに既にログインできません。それで、ログインのやり取りもほとんど残っていない場合もあるのですが、サイト名が分かれば、ネット上で手口などが載っている場合もあるので、それを糸口に本人に確認することで、事実関係を確認できる場合もあります。

情報商材の場合はYouTubeの動画サイトなどで勧誘の動画が流されていることもよくありまして、これについても保存ができるのでしたらしておいた方がいいです。これについてはYouTubeを検索してもらえばいろいろな方が出てくるので、各自やってもらえればと思います。

あとは、文字起こしなどで、余り中身がないものを文字起こししても仕方がないので、安くAIでやるなど、私はこのようなものを使っていますということで御紹介させていただきました。

続いて、会社などを確認し、やり取りを確認した上で、被害額の確認です。被害額の確認では、被害者本人が被害額を完全に整理できていない場合が結構あります。クレジットカード、電子マネーの場合、決済関係の整理と被害の整理が必須となっています。特に大量の被害に遭っているケースでは、情報商材に多いのですが、何

十社と決済している場合があります。このような場合は結構大変です。

では、クレジットカードの場合はどう整理しますかということで、これはまず明細をもらいましょうということで、カードの明細だけを見てもよく分からないということがあるのですが、決済代行の情報はクレジットカードの明細から判断できることがほとんどです。明細としては「英語の名称+050……」のような感じになっていますので、これを検索してみると会社名が出てきますし、050とは電話番号なので、まず電話してみると速やかにつながるの、そこで対応するという事になります。

クレジットカード会社の場合だと、損害額の確定は容易に思えるのですが、情報商材のような場合だと、クレジットカード会社、決済代行会社、サイト運営会社と、その三つの紐付けが割と大変になるということで、そのあたりの労力が掛かります。

電子マネーの場合は、被害者さんの手元に明細が残っているかどうかの一つのポイントです。明細が残っていれば、電子マネー会社に照会すると、決済の明細を回答されるのが通常です。ただ、最近、保存期間が短くなっていたり、「23条照会をしろ」というような話があるので、この辺は各自対応していつているのですが、利用者側に不利益にならないような配慮が望まれるところです。

レシートメールなどが、メールで来ている場合もあるので、メールの確認も必ず行う必要があります。控えが残っていないケースだと、これは結構大変で、決済の確認が必要です。

一つ考えられることは一度の決済が分かっているならば、決済代行やサイト運営会社の方から逆引きで、アカウントは特定できるわけですから、「このアカウントにかかる決済の電子マネーの明細を出せ」と請求するのですが、必ずしも、応じる場合が多いとはなかなか言えないです。

では、逆に購入元からたどっていくことができますかといいますが、先ほど簡単に御説明しましたが、コンビニで買うわけです。コンビニからたどっていく方法で、決済の確認ができたケースはあります。被害者さんが払ったお金は、コンビニ、収納代行を経て、電子マネー会社で支払っていくので、これをたどると電子マネー会社までたどり着いて、どの決済に使われたのかが分かります。まず、被害者の購入先であるコンビニで、どの決済をしたかということは、レシートが残っていれば、レシートをコンビニの本社に送付して、収納代行の名称を確認して、収納代行会社に照会を掛けるというプロセスを経ると、購入した電子マネーの特定ができた場合もあります。

では、コンビニのレシートもないという場合でも、余りビットキャッシュやネッ

トライドキャッシュは売れないので、どのコンビニでいつ頃、購入したかということが分かれば、被害者さんがそれを覚えていれば、被害者本人がそのコンビニに行って、「決済のレシートを見せてほしい」とお願いをすると、ジャーナルという決済履歴をもらえることもあります。ですから、レシートがなくても、購入したコンビニといつ頃、幾らぐらいかという情報があれば、特定に至れるケースもありますので、そこはしつこく追っていくことが必要で、レシートがないから即座に諦める必要はございません。

あと、電子マネーの新たな問題で、ID間のチャージによって追跡開始が困難な事例あったりして、これが資金決済法の改正によって規制される範囲かというあたりが、今、新しく論点となっているところです。

続いて、事案の処理の流れとして、被害額の確認について見ていきたいと思えます。数が少ないケースは特に必要ないのですが、情報商材の場合で、多くのケースで一つの被害などということは余りないです。

これは、受任される先生によっていろいろやり方はあると思うのですが、私がこのようにやってみたら割とうまくいったということで、サイトごとのまとめと、次に決済手段ごとのまとめということで、二つ作りました。大量にある場合には、二つ作って、違法性を問うためにサイトごとにまとめています。

決済手段ごとのまとめは、チャージバックなどをした場合に、1個のカード会社にチャージバックしたときに、決済代行が複数にわたったりするわけです。そうすると、訳が分からないということになるので、カード会社進捗、決済手段、サイト名、決済代行サイト進捗などというように書いて、処理をしていたりします。これは本当に先生方がいろいろと、大量にある場合は、皆さん、御苦勞されていると思えます。

(2) 事案の処理の流れ（交渉・法的手続）

続いて、処理の流れです。通常の案件と同じで、交渉・訴訟という流れですが、ざっと挙げてみますと、任意交渉、チャージバック手続き、口座凍結、仮差、本案というのが進め方になります。

まず任意交渉として、当然通知書を送ることになりますが、送付先はどこですかといいますが、決済代行会社、サイト運営会社、カード会社、電子マネー会社となります。まず、aと書きましたが、対決済代行会社で通知書を送ります。まず決済代行の場合には、送付先の会社名と住所を確認する必要があります。クレジットカードの場合は明細からたどっていくことになりまして、電子マネーについては電子マネー会社から回答を受けます。

続いて、送付方法です。私は余り内容証明を使うことはなくて、迅速性の観点からFAXで送って、請求の留保、取消しを求めていくこととなります。通知書の内容はもろもろ書きましたけれども、簡単に言うと、違法性を指摘して「履歴出せ、金返せ」と言います。違法性については先ほど申し上げたとおりで、加盟店管理責任もありますので、「協力しないと訴えることもありますよ」ということを書いた上で、御協力を求めます。具体的には請求留保と、払った場合は取消しをしてくださいということをお願いしていきます。

続いて、本丸のサイト運営会社に対して、送付先などが余りサイトがない場合があります。その場合は決済代行からたどって、電子マネー会社を直接把握している場合には、電子マネー会社から送付を受けることとなります。通知の内容については、決済代行会社と一緒に、「金返せ」と「履歴出せ」ということです。あとは、違法性について、「あなたのやってること詐欺ですよ」ということを書いて送ります。

クレジットカード会社にも通知を送りますが、これも一緒です。開示と取消しを求めます。クレジットカード会社の場合は、後ほど簡単に説明させていただきますが、チャージバック処理も求めることとなります。電子マネー会社についても、同様に取消し処理を求めていくということとなります。

クレジットカードの場合は、カード会社にチャージバックを求めることが多いです。チャージバックについては御存じの方が多いと思いますので、簡単にここに仕組みだけ書いておきました。注意点としては、黄色にしましたが、国際ブランド、VISAやMasterですが、あくまでもイシューア・アクワイアラー間で定められたルールなので、法令上も契約上も消費者の権利ではないとされていますが、ただ、とはいえ、消費者側から申立てをしないとチャージバックの手続きは始まりませんので、チャージバックの手続きをするようにイシューアに対して求めていきます。

チャージバックは、先ほど言った、向こうの内部ルールなので、リーズンとして幾つか定められている事項があります。こちら側が主張し得ることはいろいろあると思うのですが、サービス・商品の不提供です。情報商材であれば、クリックするだけで1日3万円儲かるというツールという説明だったのに、説明に対応する、儲かるというのがもらえていけばいいのですが、来ていないということでサービスと商品が提供されていないと主張が、一つ考えられるかなというところです。

チャージバックの具体的なやり方は、申請書については書式などを郵送されることもあります。経緯説明書を補充して、資料を添付することが、私は多いかなという印象です。一つ注意点としては、期間制限が90日など、もっと長い場合もある

るのですが、90日程度が多いと言われていて、個別に確認する必要があります。

この※で書いたものは、余り裁判例が多いわけではないですが、カード会社が適切な措置を取らなかったということをもって、損害賠償責任を認めた裁判例があるので、御参考までにとということで挙げておきます。

続いて、銀行振り込みの場合です。銀行振り込みが利用されている場合には、口座凍結を検討することになります。こちらについては、振り込め詐欺救済法に定められている要件を満たせば、日弁連の統一用紙を送って口座凍結ができます。これは御承知のとおりだと思います。要件についてですが、これが「犯罪利用預金口座等である疑いがあるとき、または犯罪の嫌疑があるとき」ということですので、サクラサイトや詐欺案件であれば、振り込め詐欺と同様に使えると思います。

口座凍結の対象は、犯罪利用の疑いが要件であるため、当該口座への振り込みがなされていることと、詐欺であることを示す証拠があることは適切に確認の上で、口座凍結を行う必要があります。これが適切になされていないと、無用なトラブルを起こすことになります。サクラサイトの場合は、口座凍結でも普通に問題ないと思うのですが、少なくとも証拠関係を残しておかないと、後でトラブルになる可能性があります。

口座凍結をしたら、交渉の連絡が来ることがありますが、1点だけ注意としては、口座凍結の解除の条件として、相手方が「凍結を解除してくれるんだったら払いますよ」と言ってきたとしても、凍結については、原則、金融機関の判断なので、こちらが「解除してください」と言ったとしても、必ずしも凍結を解除するとは限りません。その点は御注意が必要かなというところです。

口座凍結の手続きについてですが、これは御存じの方も多いと思います。預金保険機構のウェブページで公告が確認できますということと、残高がある程度あったら、仮差押で回収することもありますということを書いています。

続いて、仮差押の手続きについて見ていきたいと思います。サクラサイトの場合は特にそうですが、会社はすぐに逃げるので、訴訟になっても回収できないことがあります。そうすると、財産を押さえましょうとなったときに、何があるかと言いますと、決済代行会社、電子マネー会社、第三債務者として、仮差押えを行うのは有効な場合もあります。図は電子マネーの場合ですが、決済代行会社とサイト運営会社の間で決済代行契約があります。これを押さえるというのが一つあります。これを押さえて、具体的には、ここですね、仮差押えの対象で、継続的な加盟店契約、決済代行サービス利用に関する基本契約に基づく売上金引渡請求権、もしくは利用料金引渡請求権で目録を書くと、裁判所は通りますということを書いて

おります。

最後に、本案訴訟についてです。被告にするのは回収可能性を高めるため、消費者事件ではよくある話ですが、なるべく多く入れた方が、違法性を取れる限り入れた方がいいと書いてあります。訴訟については、既に法的構成は説明させていただいたので、基本的な書証だけここに挙げております。

以上で、ざっくりでしたが、サクラサイト、占いサイト、情報商材サイトの御説明をさせていただきました。

第2 国際ロマンス詐欺について

本日のテーマの二つ目、ロマンス詐欺関係についてお話をさせていただきたいと思います。ロマンス詐欺の概要と、内容は先ほどお話ししたいたのですが、何ができるのか、何ができないのかということをお話ししたいと思います。

1 国際ロマンス詐欺とはなにか

ロマンス詐欺が何かということは、既に先ほど具体的な事例も含めて御講演いただいておりますので、こちらは資料の紹介だけにさせていただきたいと思います。

続いて、ロマンス詐欺の典型的な手口の概念図のようなもので、簡単な絵で説明していますが、ほぼこれが全てです。これだけ詳細に説明しますと、マッチングアプリでの勧誘とありますが、最近はT w i t t e r や F a c e b o o k の D M が 入口になっているケースが割とあります。そこからほとんどのケースがL I N E に誘導されて、個別のやり取りをします。なぜ国際ロマンス詐欺の「国際」が付くかといいますと、やり取りする相手が機械翻訳を使った明らかな外国人であるケースが多いのが、特徴として挙げられるかと思います。

三つ目に、海外サイトへの送金です。L I N E から海外サイトを紹介されて、決済手段として、銀行振り込みと暗号資産送金という形になっています。銀行振り込みについては、従前からあるパターンで、個人の名義を借りているケースが多いので、対処方針は従前と変わらないですけれども、暗号資産送金は、ロマンス詐欺では、割合金額が大きかったり、追跡が困難ということで、一つの特徴になっています。

では、ロマンス詐欺の何が問題かということです。まず、件数が非常に多いということです。各団体の被害報告からすると、東京の団体だけでも、30億、40億という相談があったりしますので、年間500億ぐらいの規模で海外に日本のお金が流れているのではないかと、問題点として思っています。

もう一つが、被害回復が容易ではないことです。被害が大きくて、被害額も大きいのに、加害者が捕まらなくて野放しにされているということは、何とかしないと

いけないということで非常に大きい問題だと思っています。

2 国際ロマンス詐欺の加害者追跡の現状の報告

では、国際ロマンス詐欺についてどう対応するのか、どこまでできて、何ができないのかということをお話しさせていただければと思います。試行錯誤しているところではあるのですが、正直、完全な対応方法がなくて、現在の論点出しのようなどころがあるのです。捜査機関としてもなかなか難しいと言っているところではあります。

考えられる対処法としては、加害者特定のために当たり前のことを積み重ねていって、どこに課題があって、どのような手法が取れるかということを検討します。先ほど言った四つの流れで来るので、それぞれについて加害者の情報を持っているはずなので、そこに照会を掛けていきます。マッチングアプリでの勧誘ということで、アプリ会社が一定の情報を持っているはずなので、ここに対して開示請求をします。あとはLINEです。LINEも情報を持っているはずなので、そこに加害者の情報開示請求をします。続いて、サイトの運営者も詐欺サイトを運営している以上は、サーバーの管理者が加害者情報を持っているはずなので、ここに対する開示請求です。

あとは、決済手段ですね。加害者の支払い、銀行振り込みと暗号資産なので、それをどう追跡するか、どう追跡できないかということをお話しさせていただければと思います。

まず1個目のマッチングアプリの勧誘のところですが、業者に対して開示請求するというところですが、まずは二つ問題があって、開示に対応するかという話と、開示された情報の質という問題があります。開示するかどうかは割と業者ごとにまちまちで、業界団体に申入れなどを行っているのですが、「23条照会で応じるよ」という所や、任意の紹介でも応じてくれる親切な所もあったりします。

続いて、開示される情報は何かというと、氏名住所は、真正の氏名住所を開示されたことはほぼないです。年確だけはしているというのですが、外部委託していたり、確認資料は保存しないというケースが割と多いです。

あと、開示される情報として、決済情報です。なぜかといいますと、マッチングアプリはメッセージを送るのに有料としている点もあって、詐欺業者は割とばっとばらまいて、お金を払っていたりするので、その情報が出てきたりするのですが、前に1回追ったことがあるのですが、結局、盗難カードで、それ以上は追えなかったです。

あと、これはネットなので、IPとタイムスタンプですね。これは国内であれば

追えるのですが、やはり国際ロマンス詐欺というだけあって、次のページに事例を書いたのですが、アジアのある国の生IPなどが出てきたりします。

その他に出てくるものとしては、SMSメールアドレス、ショートメールですね。イコール、電話番号です。最近、Twitterもそうですが、アプリでSMS認証をしているケースが多くて、マッチングアプリは大体やっているのです。電話番号を持っているので、これを出してもらったことはあります。

これを追ってみたら、いろいろとMVNOをどんだどって、四つぐらい行って、最後、聞いたこともないような小さい所に行った結果、海外の方のあるパスポートが出てきました。パスポートが出てきたので、入管に照会を掛けてみたら、日本に来たことがないアジア系の人のパスポートが出てきましたということで、それ以上どうしようもなかったというケースがありました。ですから、マッチングアプリ経由で追うことはできるけれども、なかなか回収につながるかというと、難しいのではないかとこのころがあります。

続いて、ほぼ全ての事案がLINE経由のコミュニケーションツールを使われていて、詐欺サイトに誘導されています。加害者のLINEの登録情報を、LINEが持っているわけです。ですから、LINEに「情報をくれ」と言って、加害者の情報だからすんなり出してくれればいいのですが、従前は全然応じてくれませんでした。ただ、本当にこの5月からなのですが、LINEは23条照会に応じるようになってきました。応じるようにはなっているのですが、今は、携帯会社などは、電話番号の照会を掛けると出てくるのではないですか。電話番号のようにすっと出てくるわけではなくて、補充性要件を独自で設けているようで、LINEが持っている情報でないと加害者にリーチしないというところまで言わないと、照会に応じない状況になっているようです。

あと、具体的なノウハウですが、LINEは皆さん使っていると思いますが、基本的に、つながっている人のIDは分からないのです。では、LINEに対して23条照会を掛けるときに、IDが分からなかったらどのように特定しますかという、被害者と加害者は一応トーク上でつながっているではないですか。それで、アプリ上で相手方を通報して、被害者の、自分のIDは分かるので、このアカウントから何時何分に通報した相手方という特定をすると、LINE側では特定できるということのようなので、そのようにLINE側が特定できるようにしてあげた上で、補充性要件をクリアして、23条照会をします。

あとは、通信の秘密への配慮は、携帯番号の照会と同じです。

「公式アカウントという今後の課題」とあるのですが、必ずしも情報をLINE

が持っていないケースがあつて、このあたりは今後も検討しなくてはいけないかなというところですよ。

続いて、関与する当事者の三つ目です。今、マッチングアプリ、LINEと来て、次に海外投資サイトです。これはほぼ実態がないので、違法性を問うときに中身を見てもほとんど意味がないです。

あとは、サーバーの方に情報開示を求めるやり方もあるとは思いますが、国によっても、アメリカなんかはCloudflareを使われるケースが結構多いのですが、コストとサーバー側が持っている情報からすると、余り意味がないのではないかと考えています。

具体的には有料サービスだとサーバーに対して加害者はお金を払っているので、決済手段、ペイパルやクレジットカードなどが出てくるのですが、無料だとIPとタイムスタンプくらいしか持っていません。その情報を取るために、アメリカでサピーナをかけて100万を払うかということ、少しネガティブかなと考えています。ただ、1回やってもいいのではないかと考えています。

続いて、決済手段について見ていきますと、二つです。銀行振り込みと暗号資産送金です。カード決済などはないです。基本的に、振り込みか暗号資産です。

まず銀行振り込みについて見ていくのですが、これは、先ほど御説明したとおりで、特段目新しいものではなくて、対応方法としても従前どおりです。

ただ、1点、資金移転です。海外に送っているなので、移転先口座についても、凍結してくれると回収できるケースが中には報告されています。日弁連の統一用紙に加えて、「資金移転先がある場合には、適切な措置を講じていただきたいと存じます」と太字で書いて、下線などを引いておくと、対応してくれるケースもあるようなので、一応簡単に書いておきました。

あとは、凍結したあとの流れです。口座名義人に対する訴訟などをやっていきますというところを書いています。

続いて、ここがロマンス詐欺の特徴ではあるのですが、詐欺の被害者さんが暗号資産送金をさせられた場合に、加害者をどのようにして特定するのか、そもそもできるのかということをお話しさせていただきたいと思います。

どのような手口で送金するかといいますと、口座番号のようなものがあつて、ビットコインアドレスというものがあるのですが、そこを加害者から指定されて、ビットコインアドレスに対して送金するという形です。ビットコインはブロックチェーンと呼ばれています。ブロックチェーンと呼ばれているとおりで、送金先のビットコインアドレスから、その先の送金全て、基本的に全部追跡可能です。これは無

料ツールがいくらでもあって、BTC.comやchainflyerなどのところ、暗号資産交換所が出しています。

では、具体的にその追跡をどうやるのかという話だと、ビットコインアドレスは口座番号のようなものです。加害者からこのようなものを指定されます。これをBTC.comなどでGoogleの検索窓のようなものがあるので、それを突っ込むと、このような感じで、どこに送金されましたということが出てきます。これは34のところから38のところに行っていますと分かったら、38を更にもう一回検索すると追跡ができていって、面倒ですが、全部追跡できますということになっています。

そうすると、「暗号資産って追跡簡単じゃないか」と思われるのですが、そうではなくて、加害者が指定した34何々というビットコインアドレスがあるではないですか。これを誰が管理しているかが分からないのです。そのさらに先の38に行きました。この送金先のアドレスも誰が管理しているかが分からないのです。なので、その情報はBTC.comでは出てこないのです、これが暗号資産の匿名性を担保しているということになるわけです。

ただ、だました人も、そのビットコインアドレスを持っていても何もならないので、どこかで換金したいわけです。換金するには暗号資産交換所を使わないといけないのです。だとすると、どこかのタイミングで、暗号資産交換所をかませる必要があるのです、どこかで暗号資産交換所と紐付くアドレスになっているはずなんです。この点、直接送金先として表示されている34から始まるアドレスは、身元を隠すために基本的に暗号資産交換所と紐付かないもの、いわゆるアンホステッドウォレットと言われるのですが、その可能性が高いです。

ただ、実際に大体そうですが、幾つかのビットコインアドレスを迂回して、ほとんどのビットコインアドレスが1個のビットコインアドレスに集約されて、これが犯人のビットコインアドレスで交換所と紐付いているものだと分かることがほとんどです。先ほど言ったとおりで、とあるビットコインアドレスがどこの交換所と紐付いているのかということは、BTC.comでは分からないのですけれども、それが分かるツールがあるのです。幾つか挙げたので、実際に事件を処理するようになったら使っていただければいいです。

昔はbasetexplorerが優秀だったのですが、今はサービスを休止してしまって、最近よく使うのはwalletexplorerです。イーサリアムは、また別のツールがあるので、これも使っています。

少しこれは技術的にややこしいのですが、実際に追っていったものです。これは

b a s s e t e x p l o r e rを使っていたところです。b i t F l y e rで被害者さんに口座を作らせて、34から始まるFXサイト上で指定された口座に振り込みました。そこから、b a s s e t e x p l o r e rは独自ルールでクラスターというものをやったのですけれども、7割ぐらいのお金が38に行っています。さらにそこから8割ぐらいのお金が115に行っています。それで、115のアドレスをb a s s e t e x p l o r e rやw a l l e t e x p l o r e rで調べると、H u o b i . c o mと出ます。これは何かというと、H u o b i . c o mという暗号資産の交換所がセーシェル共和国か何かにあって、そこに行っていることが分かりますということを書いています。

ただ、そこに行ったことが分かったとして、そこからどうしたらいいですかということができないのです。H u o b i . c o mと書いたのですが、大体の場合B i n a n c eかH u o b iに行っているのです。ただ、そこからの開示請求や凍結の手続きができなくて、回収にはつながらないのが現状です。B i n a n c eはマルタ共和国にあると言われてはいますが、本体がどこにあるのかすら分かりません。B i n a n c eはU Sもあるのですが、日本を管理しているのはU Sではなさそうだとということで、ここで今手詰まりになっていて、それをどうすればいいのかということが今後の大きな課題です。

では、一応、暗号資産交換所が特定された場合、ここに書きましたが、海外業者の場合は、国内グループ会社があれば問い合わせをしますが、なかなか「もうこれはグローバルなので関係ありません」ということで回答をしてくれないです。ですから、暗号資産交換業者が把握できても、海外だと回収につながらないのです。あそこにお金があるのに回収できないというのは非常に悔しいので、これは何とかしないといけないと思っていますが、日本の弁護士なので、なかなか海外の話は難しく、どうしたらいいのか、制度的に何とかならないのかということが、今後の非常に大きな課題です。

ただ、世の中には模倣犯もいまして、国内業者にお金が戻っている場合もあります。そのような場合だと、23条照会で情報開示されるケースがありまして、ロマンス詐欺ではないのですが、特定に奏功したケースがあるようです。ただ、暗号資産交換所が国内であったとしても、23条照会を拒む、けしからん暗号資産交換業者がおります。それは、なぜけしからんかということ、金融庁のガイドラインなどの交換業協会の規則には、きちんと回答しなさいと書いてあるので、そのような意味でけしからんと思っています。そのような場合には、ガイドラインを示して「やってくださいね」と言うのですが、なかなか。ただ、少しずつ変わってきていると

も聞いていますので、改善しているのかもしれませんが。

では、実際に23条照会で国内の交換所に行ったことが分かって、回答を得ると何が分かるかというところ、口座開設者の銀行口座などが開示されたり、あと、暗号資産自体についての執行も一応今は法的にできるようになっていますので、そのようにして回収していきます。ただ、国際ロマンス詐欺でこちらの場合はほとんどないので、事実上はこちらなので、ここでスタックしてしまっているのが現実です。

最後にお話しさせていただきたいことは、二次被害についてです。被害回復がなかなか。口座の場合には、微妙に回収できる場合もありますが、暗号資産はほぼ難しいです。にもかかわらず、派手な広告を打って、回収が容易なごとうたっている弁護士事務所があるようで、そのような場合に着手金を、やはりお金を払ったけれども、何もならない、取り戻したいというのは当たり前の相談で、そのような場合には、御相談になったら適切に対応する必要があるのではないのでしょうか。

あとは、昔から二次被害といいますと、弁護士だけではなくて、探偵事務所があります。探偵事務所が「暗号資産の追跡をしますよ」ということです。

先ほど言ったように、追跡はできるのです。ただ、追跡できたところで、そこから回収につながらないのです。レポートなども出ているのですが、私が5分ぐらいで作れるようなレポートを出して、何百万も取っています。回収につながらない情報を「まるでそれがあれば回収できますよ」というように広告をしているケースもあります。このようなケースも、御相談があれば、返金交渉や、場合によっては法的手続きを取る必要もあるかということが、注意事項として、最後、お話しさせていただきたいところです。

御参考までに、東弁のものを出しています。東弁だけでなく、千葉の弁護士会なども同じようにアラートを出しています。もしこのようなケースがありましたら、このあたりを御確認いただければと思います。

最後に、あと1、2分ありますので、その他関連事項ということで、今後の展望です。端的に言いますと、口座振り込み型は、残っていれば、凍結、名義人宛訴訟、執行で回収は可能です。暗号資産型は、追跡はできますが、全て海外の交換所で、回収不能となっているのが現実です。

では、今後の展開は何かと言いますと、どのような方法かは分からないですが、凍結口座から加害者にお金に移っているわけです。銀行も余り情報開示に積極的ではなくて、もっと移転先口座を凍結したり、情報を出してくれれば、被害回復につながると私は思っています。情報開示や、移転先口座の積極的な凍結を求める必要があるのではないかと思っています。

最後に書いた、暗号資産型は、海外の暗号資産交換所に送られた被害金をどう取り戻すかという話ですが、海外の交換所に対して、日本で直で訴訟をするのか、海外に対して口座凍結の手続きはないのかなど、この辺は、私は余り英語も話せないなので、国際関係をやっている先生などにいろいろお話を聞いたり、学者の先生にお話を聞いたりしているのですが、国際関係をやっている先生などは、ボーダーは、インバウンドなど、そのような取引の話で、そのような詐欺や刑事事件などは余りやらないので、どのような先生にどう聞けばいいのか分からないのですが、いろいろと研究をしているのが現状です。

ということで、本日、ロマンス詐欺については、できることと、ここまでやっていますということと、やりたいことということで、お話しさせていただきました。

以上で、私の御報告としては終わりです。御清聴、ありがとうございました。

司会 葛山さん、ありがとうございました。

これより5分ほど休憩とさせていただきます。3時15分、15時15分になりましたら、セミナーを再開いたしますので、よろしく願いいたします。

それでは、休憩時間になります。よろしく願いします。

IV パネルディスカッション

◆コーディネーター：島幸明氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会副委員長）

◆パネリスト：加藤玲子氏（独立行政法人国民生活センター）

秋山学氏（神戸女子大学心理学部心理学科教授）

葛山弘輝氏（弁護士・第二東京弁護士会）

○司会 時間になりましたので、これよりパネルディスカッションを始めさせていただきます。パネルディスカッションは、日弁連消費者問題対策委員会副委員長の、島幸明さんにコーディネートをお願いします。パネリストは、先ほど基調講演をいただいた加藤さん、秋山さん、葛山さんに御参加いただきます。島さんのプロフィールにつきましては、資料2ページ目を御覧ください。

それでは、島さん、進行のほど、よろしく願いいたします。

島 よろしく願いいたします。これからパネルディスカッションを始めさせていただきます。今回、コーディネーターを務めさせていただきます、先ほど御紹介いただきました、日弁連消費者問題対策委員会、現在、金融サービス部会の部会長を務めております、島と申します。

ここからは、先ほど基調報告をしていただいた3名の皆さんとともに、本セミナーのテーマである「インターネット特有の詐欺被害の予防と救済」について、事案ごとの特徴や相談者との対応、弁護士との関わり、被害回復の実態などに加えて、被害を防ぐためにはどうすべきかといった点について意見交換をしていきたいと思います。パネラーの3名の皆様、よろしくお願いいたします。

1 インターネット特有の詐欺被害の特徴と相談者との対応など

島 最初に、インターネット特有の詐欺被害の現状についてですけれども、先ほども御報告いただいたところですが、さらに踏み込んで、特に葛山先生から詳細な御報告をいただきました、悪質なサクラサイトや占いサイト、国際ロマンス詐欺などの類型を念頭に、それぞれの方の御意見をお聞きしたいと思います。まず、加藤さんにお伺いいたします。先ほども御報告いただいたところですが、これらの詐欺被害の特徴について、それぞれの特徴や従来の詐欺との違い、例えば勧誘の手段や送金の手段などについて、お考えのところをコメント頂ければと思います。

加藤 はい、ありがとうございます。

勧誘の手段、サクラサイトは思い出すと10年ぐらい前、芸能人を語って悩みを聞いてほしいと言って、高額な課金をさせる手口が横行して、国民生活センターでもサクラサイト被害撲滅キャンペーンを、消費者庁と各弁護士会さんとも連携して実施した記憶があります。その当時、弁護士会と連携してサクラサイト被害弁護団ができて、結構大きなムーブメントといいますか、被害回復の取り組みができたことが、良い実績として残っています。

先ほどの秋山先生のお話や葛山先生の話で裁判官への理解がというお話もあったのですけれども、当時、注意喚起するために、私たちの場合は記者さんに理解してもらうことにすごく苦労しました。悩みを聞いてほしいと言って、お金をもらうために課金してしまっただけで、そのようなことがあり得るか、少し言葉は悪いですが、そのような人は愚かではないかと思われてしまいそうだったために、どのように説明すれば理解してもらえるか、すごく悩んだ記憶があります。

このような先生方との大きな連携などもあって、被害に遭っている人に落ち度があるわけではなくて、いろいろと巧妙な勧誘や課金させる仕組みにとっても問題があることが広まって、サクラサイト自体は減ってきたかと思っています。

一方で、最近はインスタやFacebookやTwitterなど、SNS

広告がきっかけで勧誘されるケースが多くなっています。SNSでは自分の興味・関心の広告しか出て来なくなるので、そうすると、副業をやりたい人は副業の広告が出てきたりしますので自らの関心にどんどんはまっていったまうような印象があります。

それから決済に関しては、占いサイトなどですと、銀行振込やクレジットカード、電子マネーなどいろいろありますけれども、ロマンス投資詐欺などでは、先ほどもお話が出ました、暗号資産を購入して指定されているところに送金してしまうパターンやたまにですが銀行振込もあります。ただ、従来との違いで言うと、相手方の詳細が不明ということがすごく多くなっていて、海外の相手も多くなっています。

消費生活センターの場合、海外には電話することしかできないので、より被害回復が難しくなっていると思います。また、LINEしか相手とつながっていないので、相手方の特定ができず被害回復がより難しくなっていることを感じているところです。以上です。

島 ありがとうございます。幾つか大事な点を頂いたと思います。例えばSNSがきっかけになっていることが多かったり、被害回復が難しくなっているというようなお話をいただきました。これらの点について、相談現場において、特に苦労されているというようなお話なども聞かれるのでしょうか。

加藤 そうですね。交渉相手がいない、センターはどこに言えばいいだろうと悩むケースがすごく多くなっています。連絡が取れないということで、なかなかお手伝いできないことが非常にあります。

何かきっかけがあれば、とりあえず手当たり次第そこに問い合わせるということもあるので、LINEしか分からないとなってくると、相談者から相手に対して返金を求めるしかない。

マルチ商法のトラブルなどでも、上位者とLINEしかつながっていなかったりするので、LINEで解約の申出をしてみてくださいというようにお話をするので、詐欺案件ですと、相手にブロックされてしまうとそこで終わりということもあるので、詐欺関係はとてつとて厳しいと思っています。以上です。

島 ありがとうございます。他に相談者さんの関係で、先ほどサクラサイトなどでは、最初の頃は、なぜこのようなものにだまされたのだろうと言われることもあったというお話でしたけれども、逆に相談者さんの方で、なかなかだまされていると認めてくださらない、だまされたことに気づいてくれないなど、その

ような方もいらっしゃるでしょうか。

加藤 先ほどの秋山先生のお話を聞いていて思ったのですけれども、情報商材の方ですと、お子さんをお持ちの方で、少しでも家計の足しにしたいという思いがあって、そのような疑念はあるけれども、やってみたいという思い、それから、そういう思いがあると肯定的な意見・情報の方が目に入りやすいというところがあるかと思います。

相談者とのやり取りのお手紙やお話を聞いていまして、少しでも家計の足しになって、家族の笑顔が増えれば良いと思ってやってしまいましたというお話もあったりして、すごくその人の判断力が落ちていたり、とても非常識だったかということ、そのようなことはないのです。やりたいと思っている、関心がある、あるいはマルチでも、若者が現状に不満があって、憧れる生活を送っている人に少しでも自分が近づきたいと思っている人に対して、引き留めるときのお話は、先ほどの秋山先生の話にありましたけれども、現実には引き戻すだけなので、なかなか聞いてもらいにくいと私も思いました。

契約をやめて、こちらに戻った方がもっと良いと言えればいいですけれども、少しでも前向きに変わりたい、あるいは少しでも今の生活をよくしたいと思っている人に対して、現実には引き戻す話になってしまうので、私たちの言い方、伝え方も、もう少し工夫ができないかなどと思いながら、秋山先生のお話を聞いておりました。

島 ありがとうございます。まさに今の相談現場において、相談員さんなどが苦勞されている点などについて、心理学的な立場から秋山先生にお伺いしたいと思います。お話しいただいたところですが、追加でコメントをいただければと思います。

秋山 はい、ありがとうございます。

今、加藤さんからお話があったとおりで、本当にだまされる方からすると、いろいろな意味で、今、物価も上昇して生活費になかなか苦心するような中でどうしたいかということで、少しでも良いところを見つけたい、少しでもお得なものを探したいというようなところに付け込まれていることが、大変よく分かります。

相談現場にお越しになるときには、ある程度はそのことを理解しつつ、でも、これはちょっとというようなことでお越しになる方の方が多いだろうとは思っています。ただ、そうは言いながらも、御自身で来ていただくケースと、誰かに連れられて来られるケースも多分あって、特に後者の場合では、今、問

題のある商法にはまっぴらで、このままではだめだということの理解がまだ十分ではない方もおられるでしょう。あるいは、先ほどの話のもう少し続きで言うと、すごく自責の念といいますか、もしかするとこれはまずいかもという形で来ていただいて、現実を見ていただいて、だから、何とかというように、正しい情報できちんと置き換わっていただきたいけれども、そこには余りハッピーな事柄は確かに少ないわけです。感情的になかなか受け入れにくいものを、どのように受け入れてもらうかということが、まず一つ大きな課題だと思いました。

本当は耳にしたくないようなことを耳に入れていただく必要があるということ、強く感じています。それで、お名前をお伝えするのを忘れていたのですが、先ほど少しお話しした名古屋工業大学の田中先生の実験例ですけれども、あの中にも出てきたように、やはり、そのような自分の現状に対して、自分の思い込みはいけなかったという情報に触れたくない方も相当程度おられます。その方にどのように聞いていただくか、なかなかここから先は私も悩むところではあるのですけれども、そのような課題があることは、もう一度、ここで確認はしておきたいと思います。

特にそのようなときに往々にしてあるのは、感情的に反発される方が出てくることです。まず聞きたくないなど、特に家族などと一緒に連れられて来るようなケースは、非常に反発されるケースが多いと思います。そのようなケースの場合は、とてもくだらないことを言うようだけれども、少し落ち着いて、暑い時期であれば冷たい水を1杯飲んでもらうなど、体の状態をより落ち着かせて、呼吸を穏やかにしていただく。要は、反発して感情的になるのは、よく言うように頭に血が上るような状態なので、やはりその状態をとにかく抑えないことには、なかなか一緒に話はしにくいです。

上がっているときであれば、人の文字を3回書いて飲めばいいですけれども、そのようなことではなくて、相手のことなので、相手が感情的になったからといって、それに合わせてこちらも早口になったり、被せかけるような形にならないということはやはり大事だと思うのです。こちらは、割と安定した落ち着いたペースでお話を継続することは、正直言うと、非常に辛いとは思いますが、とても大事だと思います。

あと、結局は、先ほどの加藤様のお話にもあったとおりで、いわゆる悪質な業者や犯罪側の情報に囲まれているので、どこかでそれをシャットアウトす

るしかないわけです。要は、見ないようにする、聞かないようにしてもらえないわけなんです。特に、いきなり携帯電話を取り上げたり、携帯電話の通話を止めるというわけにもなかなかいかないので、ここが少し苦しいです。比較的、若年層だと、保護者ないし保護者に関連する人の力を借りて止めてしまうこともあるとは思いますが、例えば30歳ぐらいの方にそれをするのは難しいわけです。そうすると、決済手段を止めるなど、もう一歩強制的なことまで踏み込まないと苦しいかもしれないです。心理の立場からすると、どのようにしてそのような怪しげな情報と言っては悪いですけども、それに触れないでいただくかということです。これは結構、ギャンブルの依存などと構造は一緒なのです。

弁護士の方ですと、もしかするとギャンブル依存の問題などに関わっていらっしゃる方もいるかもしれないですけども、あのような問題などで、やはり早い話が、パチンコ屋さんなど、あのようなものをとにかく見ないように、日常の移動経路を考えていただくなど、そのようなところからギャンブル依存を止めることが始まります。それに近いような形で、見ない、聞かないというような、被害者の方に壁を作るような発想がどこかにないと、なかなか落ち着いて議論してもらえないだろうという感じがいたします。

特に二次被害の話が出まして、葛山先生からは、どちらかというところ、弁護士の方や探偵というお話が出ましたけれども、もう少し違う観点の二次被害もあって、結局、類似した業者がだまされたという事実を基に、そこにハイエナのように群がってくることもやはりありまして、これをどのように防ぐかということも結構大きいと思うのです。今日のお話に余り出てこなかったと思うんですけども、結構これは、特にインターネットの場合、被害者の履歴が何らかの形で解析されてしまうと、このようなことに関心を持っていることが分かっていますから、ある業者を止めても、また別の人からの業者の情報を目にするかもしれないのです。特に損失をしていることで、それを取り戻そうということですからごく焦ってしまうと、だまされる方向にまた注意を傾けていることになるので、いずれにしてもブロックするしかないという感じは少ししています。

島 ありがとうございます。秋山先生にもう1点だけお聞きしたいのですけれども、相談員の方が御相談を受ける場合のスタンスと、私や葛山弁護士のような弁護士が相談を受ける場合のスタンスと、それぞれ違う点などがあるかと思うのですが、それぞれにおいて注意すべき点が何かありましたら、心理学の観点から

アドバイスをいただけますでしょうか。

秋山 はい。まず、話しやすい方から行きますと、相談員の方は、先ほどもお話をしましたとおり、まず、だまされているかどうかもはっきりしないような段階で相談に乗られることもあって、そのような意味で、よりお話が難しいと思いますし、まず、そもそも問題がどこかということを探りに行く必要もあって、丁寧に話を聞く必要があります。ところが、ここまでのお話のとおり、相手方が土俵になかなか乗っていただけないこともあります。と同時に、相談員の方も、先ほどからの話にあるとおりで、なぜだまされたの？という思いが抜けきれないところもあって、お話が聞きにくいところもあろうかとは思っています。

ただ、被害者の方はどうしても、何がいけないかということがそれほどクリアに分かっていけませんので、被害者の方がどこからスタートして、なぜこのように陥ってしまったかという、ある種の時間的な経緯を少し丁寧に、被害に遭われた方といいますか、相談に来られた方の目線で一緒に追いかけてみながら、課題を確認していくというスタンスを、是非取っていただければ有り難いと思います。なかなか難しいですけれども、共感的な立場になるということかと思えます。

弁護士の方々の場合ですと、このような相談の後に被害回復ということで話を持ってこられまして、いろいろと対策、もしくは損をした部分を取り戻す、原状回復のようなことに取り組まれると思うので、やはり法律的な対応が大事になっておられると思います。そのような意味で、相談員の方ほど共感ということをお願いする必要は低いとは思うのです。

ただ、先ほどのお話を伺っていて、弁護士ではなくて、弁護される方は分かっているけれども、裁判官に理解させることの難しさあたりのところですか。要は、これを見せているだろう、このようなことがここに書いてあったはずだから見ているはずではないか、社会的にこのようなことを見ていないのは落ち度だなどというような点を、裁判官の方々は言うてくるとは思うのですが、それが被害者には見えないのです。やはり、被害者はなかなかそこに目が行っていないということを、場合によっては判例もあるでしょうし、心理屋の力も場合によっては借りていただいて、うまく説明いただければと思います。

なかなか共感的とは言えないけれども、被害に至るプロセスのところ、ある種の冷静なといいますか、被害に遭っていない第三者的な立場で事案を見

るのとは違う消費者の状態にあるということ、そこは是非とも弁護士の方々にも理解を深めていただけると有り難いと思いました。

島 ありがとうございます。今の点について、葛山さんの方から、弁護士の立場から、何か注意されている点やコメントなどがありましたら、一言いただけますでしょうか。

葛山 はい。今、お話を伺っていて、弁護士が相談を受けるときでも、やはり親に連れられて、本人としては納得がいかないケースが結構あったりするので、今、相談員さんに向けての心構えのようなものは、非常に私も役に立つと思って伺っておりました。

あとは、だまされること自体を防ぐのは難しいので、やはり決済手段を強制的に取ることです。結局、だまされても金を払わなければいいというところに収束する場合が結構あって、やはりそのあたりを最終的にはやっていくことになるかと思いつつながら、それでもやはり、だまされるところから抜けてほしいなというのは、難しいと思いつつながら、やっているところでもあります。

2 消費生活相談と弁護士との関わりなど

島 それでは次に、消費生活相談、特に今回テーマとしているインターネットを利用した詐欺被害などにおいて、相談員の方と弁護士との関わりなどについて、御意見を頂いていきたいと思っております。

最初に、加藤さんの方からまたお聞きしていきます。先ほどの報告にもありましたが、これらのインターネットを利用した詐欺被害については、やはり被害回復をすることが難しい事案が増えているかと思っております。被害回復のためには、私たち弁護士などの法律家の力が必要かと思っておりますけれども、このような事案において、弁護士などの法律家に対して期待することや、こうしてほしいなどの御意見などをお聞きできればと思っております。それから逆に、弁護士などに対する苦情のような耳の痛い話もありましたら、お聞きできればと思っております。

加藤 はい、かしこまりました。

先ほど暗号資産の問題については葛山先生の御報告があつて、調査の難しさがとてもよく分かりました。ただ、ロマンス投資詐欺に限らず、投資系は被害額も大きいので、なるべくもたもたしているよりは法律家の力を借りた方がいいのではないかと考えるところもあつて、そのような場合に弁護士会等を紹介することがあるかと思っております。ですので、是非、先生方に、引き続き消費者問題についてもお取組をいただけると、大変ありがたく思っております。

弁護士に対する苦情ですけれども、一定数あります。最近ではセンターに行くよりも、弁護士をネットで検索する方も一定数いらっしゃるって、本物の弁護士だろうか、信用できるかといった、信用性を問う相談などもあります。

例えば、投資詐欺に遭って詐欺事案が得意という弁護士に依頼したけれども、本当にお金を取り戻してくれるだろうかといった相談が寄せられています。あと、債務整理関係で、消費者の方も弁護士にお願いしてお任せというような感じになっていて、先生方とコミュニケーションがうまく取れていないせいか、放置されていた、進んでいると思ったら進んでいなかったというような、コミュニケーションがもう少し取れていればよかったのにとというような事案もあつたりします。

ですので、弁護士にとっては、そのようなことは当たり前と思うような話でも、今、このような手続きでこのような段階というようなことを、もう少し丁寧にお話しいただくと、消費者の期待と現実のギャップを埋める意味で、有り難いかと思っています。

島 ありがとうございます。今のお話をお聞きして、葛山さんにお聞きしたいと思うのですが、先ほどの報告の中でもありましたけれども、二次被害のような案件も増えているというようなお話もいただきました。葛山さん御自身が弁護士として心がけている点や、注意しておられる点も含めてですけれども、もう少し、先ほどの御報告を深掘りしてお話しいただけますでしょうか。

葛山 はい。最近、多い事案はロマンス詐欺が件数も多いと感じているのですけれども、やはり、入り口、コミュニケーション手段、決済手段、追跡はどのようにしても難しいということで、このようなケースを全部やらないのはいかがかと思うのですけれども、だめもとでトライはしなければいけないことはもちろんあるのですが、クライアントに説明するときは、原則として回収はなかなか難しいですということです。

先ほど期待とのギャップという話があったのですけれども、なかなか難しいことを分かった上で、お金をいただくわけですから、そこはきちんと説明して、それでも納得した方から受任するように心がけています。

受任せずに、本当に相談料もいただかずに電話だけで御説明をして、それだけで終わりというケースも結構あって、そのようなときに、やはり回収容易というようにうたっている弁護士さんや探偵事務所など、ネットの広告が全部悪とは言わないですけれども、そこは本当によく気をつけてほしいということは必ず伝えていきます。

あとは、最近増えているセミナー、副業商法などについては、コミュニケーション手段からたどって回収できる可能性はあるので、このようなところについては一応弁護士間でも情報を共有して、マニュアルを配布するなどで、弁護士全体の業務レベルが上がるようにということは、いろいろ心がけて業務はしております。

島 ありがとうございます。葛山さんに引き続き聞きたいのですけれども、そのような怪しい二次被害的な事務所と、そうではないところの見分け方について、たくさん御経験がおありだと思いますけれども、葛山さんが考えるところをお話しいただけますでしょうか。

葛山 はい。本当に、どの弁護士がきちんとしているかは、特に専門的なところはなかなか難しいと思うのですけれども、やはり先ほど期待とのギャップをきちんと埋めるという話があったのですが、難しいものは難しいですと適切な説明をしてくれるかどうかです。あとは、過大な着手金を取らないかどうかです。

口座凍結などは、私もやるだけやってみましょうと受けたりはするのですけれども、明らかに相場とかけ離れた金額を取っているところがあったりします。その相場は、やはり相談者さんには分からないと思うのです。そのあたりをどのようにきちんと……。私の方に御連絡があれば個別に御説明はするのですけれども、そこを見分けるということはなかなか難しいです。先ほどネット広告が全部悪とは言わなかったのですけれども、やはり派手にできますと言っているところについては、ちょっと大丈夫かという目で見ていただくということが必要ではないかという気はします。

島 そのようなところは、実際の相談対応を本当に弁護士がきちんとやられているのか、そうではないかなどについて、何か情報などをお持ちですか。

葛山 今、御指摘いただいたのですけれども、LINEで相談ができて、そこから着手金まで払ってしまうというところですか。弁護士と一度も話さないまま、事務員さんと話をして、面談もせずに高額な着手金を払うという類型は特に危ないと思うので、その点はよく気をつけてください。典型的に見抜けるとすれば、そのようなところですかね。弁護士とも面談しないというところですか。

先ほどクライアントに対するコミュニケーション、報告が少ないケースでトラブルになるというお話があったのですけれども、非弁に近いような事務所も割とあって、そのようなところは弁護士さんが出てこないのです。そこは

弁護士がきちんと説明してくれないという類型から、気を付けるということ
はあり得るかとは思いますが。

島 もう1点だけ、そのような二次被害的な弁護士や探偵事務所などについて、例
えば葛山さんのような方が、逆にそのようなところへの着手金の返金を求めた
りして、返金されるようなケースはあるのでしょうか。

葛山 明らかに暗号資産型で回収できないのに、何百万と着手金を払ってしまっ
ているという被害の御相談を私自身が受けて、それはもう、着手金を払った弁
護士事務所宛てに返還請求をして、回収する。私だけではなくて、私の周り
の消費者関係をやっている先生方も割とよく受けていて、そこはきちんと回
収をするようにということで、事件処理はしています。実際、払わなければ、
探偵事務所さんや相手に、訴訟や仮処分などというように進めていくという
ケースもあるとは聞いております。

島 ありがとうございます。逆に、葛山さんから消費者センターの相談員の方など
に、何かお願いするようなことがありましたら、一言コメントを頂ければと思
います。

葛山 身近で消費者相談をいろいろ受けている中で、弁護士以上に大変なことが多
い中で、弁護士の二次被害があることは本当に心苦しく思うところですが、
やはりいろいろな多くの方に接するということは、弁護士以上に多くの方と
接していると思うので、二次被害を防ぐために、是非適切な情報提供をやっ
ていただくと有り難いと思っております。

3 類型毎の被害回復等の実態など

(1) 悪質なサクラサイトや占いサイト

島 ありがとうございます。

それでは次に、先ほど葛山さんからかなり駆け足で詳細な御報告いただいたと
ころだったのですけれども、類型ごとの被害回復などの実態について、更にお
聞きしていきたいと思えます。

まず、悪質なサクラサイトや占いサイトについてお聞きしていきたいと思いま
す。葛山さんはいろいろな弁護団や研究会などでさまざまな案件を取り扱っ
ていると思いますが、被害回復の観点からは、このような悪質なサクラサイトや
占いサイトについては、実際のところ、どれぐらいの割合で被害回復がなされ
ているのか、実際のところはどうなのでしょうというようなところについて、
更にお話しいただけますでしょうか。

葛山 はい。先ほど少し法的な構成などのお話が多かったのですけれども、被害回

復の実情で言うと、サクラサイトや占いサイトは、決済手段や時期によって違うのですけれども、国際ロマンス詐欺などと比べると、全然被害回復のしやすい類型と言えるかと思っております。サクラサイトについては、違法性は既に裁判例上確立していますし、決済手段がカードということが多くて、チャージバックは、カード会社にもよるのですけれども、多くのケースで応じてもらえますということです。

あと、ビットキャッシュ、電子マネーの場合でも、被害回復の手法はある程度、このようにすればいいという類型ができています。もちろん被害回復できないケースや、今申し上げた電子マネーについても、いわゆる別IDにチャージしていくような形で、新しく回復は難しい例などもあるのですけれども、そのあたりも含めて、問題はあるものの、ある程度は回復できるという状況だとは思っています。

占いサイトの方が、これも類型がいくつかあって、サクラサイトに近い類型とそうではない類型があります。占い師が一応いて、無駄な文言を送らせるようなケースは、先ほど裁判例が分かれているとお話もしましたが、そもそも違法性をどう主張していくのか、裁判所にどう理解してもらうのかということが争点となっています。なので、サクラサイトについては、基本的に相手が逃げきれなければ回収ができる一方で、占いサイトは、そこにいるけれども、違法性をどこまで適切に証拠関係も含めて主張できるかということが、一つ、今後の課題となっている状況が現状ではあります。

島 ありがとうございます。

秋山先生にアドバイスを頂きたいのですけれども、今、葛山さんのお話があったように、特に占いサイトなどについては、違法性をどこに求めるのか、裁判所がなかなか違法であるというようなことについて理解をしてくれないこともあるというようなお話がありました。難しいところだとは思いますが、心理学的な立場から、何か私たちの参考になるようなアドバイスなどを頂けますでしょうか。

秋山 ありがとうございます。

先ほどの占いサイトのお話の中でも、葛山先生からのお話にもあったのですが、やはり少し不安をおおるような部分、特にこのような、心霊現象とは言いませんけれども、占いのような超常現象的なものに、ある種すがりたくなるところが多分おありのことも多いと思うのです。そのような場合であれば、やはり、何らかの形で不安を惹起させていることを、きちんと拾い上げて

いただくことが大事ではないでしょうか。多分、消費者契約法の契約解除でしたか、あの辺のことを考えていくとそれはあると思います。

あと、元々の被害者が抱えている不安だけではなくて、占い師と被害者との間での、例えばメッセージのやり取りも、いわゆる大きなプラットフォームの中で衆人公開の中でされるのではなくて、例えばLINEのような、他の人には分からないようなところで占い師と被害者だけが1対1でつながる、つまり他の人間には分からない、非常に閉鎖されたある種の情報空間の中でのやり取りだと言えるのではないかと思うのです。

つまり、物理的に被害者を囲い込んで出られなくすることにはならないけれども、1対1で他者には分からないようなところでないと、このメッセージを送っても意味がありませんというような形で送らせているので、そのような情報的な意味での閉鎖空間の中に追いやって情報を出させているような、そのようなところを主張していくことで、違法性といいますか、裁判官の方に問題を意識していただきたいのです。

特に先ほどのLINEも、実は、僕はLINEを使わないので余り詳しくないですけれども、先ほどの加藤さんや葛山先生のお話を聞いていても、ある種の情報の秘匿性は非常に高く、すぐに相手が誰かということが見えにくいといいますか、なかなか調べにくいような中での、非常に強い結びつきを作ろうとしている感じがします。ですから、そこに、このようなことはきちんと私とあなたたちの、被害者と占い師との間の関係の中で丁寧に連絡を取り合うことが大事など、多分そのようなことを言っている可能性が高いと思います。そのあたりをうまく拾い上げながら、閉鎖的であることを強調されるということがあるのではないかと思います。

あと、その閉鎖的な形でやり取りをしていくことを、ある種、被害者は占い師に対して約束させられているわけです。その約束があって、そのとおりにきちんとやっているのですが、特に占いのようなものなので、約束を破ることはある種、怖いわけです。たたりではないですけれども、何かあるのではないかなというようなことを匂わせながら、多分、1字ずつお金を払いながら送っているということを、他者に漏らしてはいけないというような形にされていることが多いと思うのです。そのような約束を、みだりに破ると大変なことになると言外に匂わせたりすることで、不安を惹起させ、ある種の違法な契約関係のようなものを維持させようとしている可能性もあるので、そのあたりも、突いていかれるといいのではないのでしょうか。

特に多数回、1回1,000円ですか、で一文字ずつのような形を継続することに対しての、ある種の規範性のようなものを強く認識させて、それを逸脱させると大変なことになるという、そのような不安、もしくは罪悪感のようなものを消費者に惹起させているのではないかというあたりを主張していただくと、契約解除の条項に当てはまる方向で議論が進むのではないかと感じておりました。

島 ありがとうございます。葛山さん、今の秋山先生のお話をお伺いして、弁護士の立場から、実際の事案などで何か役に立てられることがありそうでしょうか。

葛山 はい、ありがとうございます。今のお話を伺っていて、非常に参考になるのも思っているのですが、靈感商法などの類型の判決では、社会的相当性逸脱という規範があって、判断基準として、目的、手段、結果に着目して、それが違法かどうか判断するという総合的な評価ですが、手段として、物理的に隔離して洗脳するという形ではなくて、今伺っていたのは、情報空間で隔離して洗脳に近い行為をするということです。しかも、そこで他者に漏らせば何らかたりのようなファンクションがあるということで、隔離から逃れられないようにするという手段です。

これはやはり、社会的相当性を逸脱する一つの評価の要素として主張し得るのかなと思いつつ、お話を伺っておりました。ありがとうございます。

(2) (国際) ロマンズ詐欺など

島 ありがとうございます。

次の類型は、先ほど葛山さんから詳しくお話があった国際ロマンス詐欺の関係です。先ほどもお話がありましたが、国際ロマンス詐欺はかなり被害回復が困難な類型だというお話でしたけれども、実際のところ、被害回復がなされたケースはあるのでしょうか。あるとして、どのようなケースかについて、葛山さんからコメントをいただけますでしょうか。

葛山 はい。国際ロマンス詐欺については、被害回復が非常に困難というのは先ほど申し上げたとおりではありまして、加害者にリーチできません。なぜならば、実際に加害者がオール海外で、日本に加害者の一部もないということが一つ要因として挙げられると思っています。ただ、加害者がいないとしても、残った財産から回収できないかという話になります。これが口座振込型と暗号資産型で大きく分かれます。

口座振込型については、これはもう本当に、端的に凍結した口座にお金が残ってれば回収できるという事例はありますが、彼らも凍結されることが分

かっているのです、どんどんお金を出していきますので、本当にこれは運次第になっています。

彼らもどんどんお金を出していくという話ですけれども、銀行が凍結口座に関してもっと情報開示や、先ほど申し上げましたけれども、移転先の口座を凍結するなどをしてくれれば、もっと詐欺被害の救済につながると常々思っているのです、この点は日本国内の話なので、何とかしてほしいと思っているのが現状です。

一方で、暗号資産型については、正直申し上げると、全国の研究会の先生方とも意見交換させていただいておりますが、海外事例に関して回収事例は1件もないです。なので、先ほど、荒唐無稽に聞こえるかもしれないですけれども、訴訟を打つなど、何とかしたいとは常々思いながら、とても歯がゆいと思っているのが現状です。

島 口座凍結が可能なケースについては被害回復の例があるということで、口座の残高が残っていればというお話でしたけれども、残高が残っている場合に、では、どうするのか、また、残高が残っていないケースでも、被害回復が一定程度結べるケースがあるかについては、いかがですか。

葛山 もう少し詳細に、先ほど申し上げなかったのですけれども、残高が残っていた場合には、口座凍結をした後に、2種類やり方がございまして、振り込め詐欺救済法に基づく公告分配手続を待って、これは被害者で案分分配になります。あとは、一定程度残っていると、先んじて回収するために仮差しをして、本案をやって回収していきます。

仮差しする担保金がなければ、口座名義人を直で訴えてしまって、その口座名義人に対する訴訟の訴状と事件番号を銀行に通知することで、公告分配手続きを止めてもらいます。これは止まらない場合があるので、それは債権者が仮差しを打たないといけないですけれども、そこで回収していくというやり方がございます。

あとは、口座に全く残高がない場合に、口座名義人については、凍結口座の銀行に対して弁護士会照会することで住所と氏名を頂けますから、そこで口座名義人に対して訴訟を打つということです。債務名義は取れるのですけれども、これは闇金の口座貸しと一緒に、口座を売るような人は基本的にお金がないです。だから、判決を取ったところでなかなか難しいですし、しかも口座を売る人は東京だけではないのです。全国各地にいて、執行まで考えると現実的などころではないのです。

ただ、事例として、口座凍結をして23条照会をして、内容証明を出したら返事が来たなど、分割の、これは本当にごくわずかですけれども、そのような事例もあります。あとは、住所を割ってみると会社の寮だったので、これは給与の振込先が分かるので回収できるかもしれないなどという見込みがあるケースも、ごくたまにあるということですが、回収率の高さで言うと、なかなかトピック的に、これほど回収できますと喧伝するような状況にはないかと思っています。

島 ありがとうございます。先ほど加藤さんのお話の中でも、LINEしか分からないというようなケースもあるというところですが、葛山さんの報告の中で、LINEが弁護士会照会に対応するようになったというお話があったかと思います。それはどのような取組の結果によるかについて、葛山さんの方から御報告いただけますでしょうか。

葛山 はい。これはもう、かつてのという話ですけれども、LINEは全く情報開示しなくて、取組を変えたのがつい直近の5月ぐらいですが、各地域の弁護士会と日弁連のロビー活動、これは日弁連の島先生のお力によるところも大きいですが、そのお陰という認識ではおります。

そのように時間が掛かったのですけれども、かいつまんでお話しすると、消費者事件をずっとやっている弁護士からすれば、LINEが詐欺に使われています。LINEは詐欺師の情報を持っています。これを一切出さないのはおかしいと皆が思っていたわけです。皆、思っていたので、任意の研究会や各単位会が、LINEに対しておかしいと意見を出したり、監督官庁に対して何とかしてくださいという意見書を出して、各弁護士会の弁護士会が意見書を携えて、各省庁を巡って話を聞いてほしいという話をしました。結果、日弁連からも意見書を出していただき、内閣府消費者委員会の先生方にもお話を聞いていただいて、日弁連と各省庁が問題意識を共有した結果、LINEが運用を変えたという流れかと思っています。

本当に日弁連の意見書においては島先生に大変お世話になりましたが、ただ、まだ、先ほど申し上げたとおりで、LINEは余計な要件、補充性要件を持っていたり、先ほどちらりと申し上げましたが、公式アカウントについては情報をきちんと取っていないのです。未承認公式アカウントは、LINE自体が情報を持たずにLINEを使わせてしまっているのです。そこについては非常に大きな課題が残っているかと思っていますので、是非日弁連、内閣府消費者委員会、消費者庁の皆様には、まだまだやっていただきたいと個人的に

は思っております。

葛山 はい。トラベルルールなどの御指摘、いわゆるアンホステッド・ウォレット、ビットコインアドレスで暗号資産交換所に紐づかないところに対する送金についての規制のことだと思うのですが、これについては、基本的にはマネロンの観点からの規制で、正直、詐欺被害救済には余り役立つものではないし、元々それを目的としたものではないとは思っているのですが、規制が入ったことはやはり貴重な一歩なので、今後の詐欺被害予防救済のためのルール作りの、これもマネロンだけではなくて、詐欺被害予防救済を一つの目的として検討していくべきだと思っておりますし、そうしてほしいと思っております。

島 併せて、新しい制度ということで、令和3年2月1日に施行されたデジプラ法、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律に基づいて、販売業者の情報開示請求などが定められたところだと思うのですが、こちらについては、実際の運用などはいかがか、葛山さんの方で情報をお持ちでしょうか。

葛山 はい。取引DPF法について、プラットフォームが持っている情報を消費者が開示請求できるというお話だと思うのですが、これはB to Cで販売業者に当たるという要件等が必要ですが、実際使えるかということ、情報商材などがこれに当たり得るのでしょうか、情報商材業者については、そもそも身元が分からない、相手方の特定が困難だから回収できないという類型ではないのです。基本的にはこの法律は使いません。

一方で、ロマンス詐欺の類型では、取引DPF法に基づく開示請求権で開示請求すると、加害者を特定できるかということ、全くそのようなことではないので、正直なところ、詐欺案件で取引DPF法に基づく開示請求に対応できるケースを、私はやったことがないですし、周りの先生方からもなかなか聞かないところです。実際に、取引DPF法に基づく開示請求はほとんど件数がないと伺っています。

ただ、この制度はプラットフォームから情報を出すようにということ、消費者庁が所管するという非常に素晴らしい制度だと思っております。今、問題になっているのは、Facebookの詐欺広告などです。Facebookは詐欺広告を出しているから、加害者から広告料をもらっているわけで、プラットフォームとしてのFacebookは情報を持っているわけです。23条照会すると、情報を一切出さないのです。なので、取引DPF法か別

の法律か分からないですけれども、プラットフォームが持っている詐欺加害者の情報を出させるという制度を、作ってほしいと思います。

4 被害の防止・予防

島 ありがとうございます。

残りの時間で被害の防止や予防について、特に新しい制度を含めて、それぞれの方からコメントを頂ければと思いますが、まず加藤さんにお聞きしますけれども、難しいところですが、相談を受けている現場の方などから、どのような制度改正がなされればよいとお考えかなどについて、コメントをいただければと思います。

加藤 はい、ありがとうございます。

非常に難しい御質問で、制度についてアイデアはないですけれども、個人的に思うのは、お金の流れをどう止めるかということかと思っています。先ほどの話も聞いていますと、暗号資産だとなかなか組戻しのような制度もないので難しいと思いつつ、せめて銀行振込を何とかできないかと思っています。単なるアイデアですけれども、例えば、今、ネットバンキングで振り込む人も多くなっているので、振り込もうとしたときに、「あなたが振り込もうとした口座は詐欺の疑いがあります」というようなものをいち早く出してくれるなど、そのようなシステムはできないかと妄想レベルで思っています。

というのが、パソコンを使ってアクセスしようとする、ウイルスソフトで「次のサイトは詐欺の疑いがあります」と出たりしますし、少し脱線してしまふのですけれども、新聞報道で、詐欺電話を通知してくれるアプリが紹介されていました。それは多分、巨大な電話番号のデータベースがあって、電話がかかってくると、詐欺の電話か営業の電話かを事前に教えてくれるアプリで、先ほど私も試しに入れてみたのです。効果のほどは分かりませんが、その銀行振込版のようなものが、将来的にできればいいなと思いました。

今も相談で、振り込もうと思ったら振り込めなかったという人がいるのですけれども、恐らく、先に被害に遭われた方が口座凍結か何かをされていて、たまたまその人が後だったので振り込まずに済んだのですけれども、そのように、いち早く情報が共有できれば、もう少し被害者が減らせるのにと思ったりします。

でも、先ほどの葛山先生の話の聞いていると、銀行さんの対応がとても固いので、厳しいかと思いつつも、将来的にそのようなことができないですかというアイデアです。

島 何とかしてください。

加藤 繰り返しの啓発もやはり必要だと思っていて、先ほどのサクラサイトなど、架空請求も、昨年度、とても減ってきているのです。やはり、これは架空請求ではないかと思う人が増えているのだらうと思っています。よって、これは「ロマンス詐欺じゃないか？」と思ってもらえるように、繰り返し注意喚起をやっていく必要はあるかと思っています。

島 ありがとうございます。次に、秋山先生にお聞きしたいのですけれども、被害の予防のために、コメントを頂いていますけれども、このような点に注意した方がいい、特に繰り返し被害に遭ってしまう方もいると思いますが、注意する点などを頂ければと思います。

秋山 ありがとうございます。

先ほどのお話の最後の方で、そこは駆け足になってしまったところですが、やはり今の加藤様のお話にもあったように、いわゆる啓蒙といいますか、予防活動がやはり大事だと痛感いたします。サクラサイトに関しても、10年ほど前ですか、皆様で共同して、いろいろな形で、プレス発表などで周知徹底していったことが被害予防につながったということです。当時、確かにテレビなどでも、いろいろな番組で紹介があったり、そのようなことなども、やはり被害予防につながっているだらうと思えます。

特に、例えば国際ロマンス詐欺のように、疑似的にだまされる、もしくは、だます側でもいいですけれども、そのようなことをゲームのような形で体験して、その問題点などに消費者自らが気づくというようなもの、一部については、特に18歳成年化によって、18歳対象にはそのようなゲームも若干、この1、2年で開発されているのですけれども、そのようなゲームを使った形での問題点の把握や気づきを作るようなものなどで、言えば、遊びながら問題を考えるような仕組みがもう少し広くできないかと思えます。

特に国際ロマンス詐欺で問題といいますか、被害に遭われる方は、比較的、現役世代で、若年というよりも、ある程度は経歴のあるキャリアのある方なので、この辺は消費者教育をやっていく上で、実は一番伝えにくい層ではないかということです。高齢者と若年層はいろいろあるのですけれども、現役世代のこの30代から50代ぐらいは、普段、問題啓発をしてもなかなか触れてもらいにくいところなので、その辺をどのように巻き込んでいくかは、僕も余りいいアイデアがないです。やはり課題があると思えます。

また、制度的なことを言うと、消費者法の見直しで、内閣府でしたか、見直

しのための議論が、過去15回ですか、6月30日に最新版が出ていましたけれども、されていて、やはりあの中で、もう少し包括的に、ある種の消費者の弱さ、このような注意を喚起されてしまうと、自分自身の中でのおかしさや、自分自身で誤りを訂正する力がなかなか発揮できないということを見越して、業者に対して厳しい、例えば情報開示が課せられるなど、割と高いハードルが業者に対して、乗り越えないといけないというようなものが、事前には分からなくても、事後に余り強い証拠を消費者側から出さなくても、それが割と楽にできるような、大きな消費者法のあり方のようなものが変わらないと、モグラ叩きのように叩いていっても、なかなか前に進まないと感じております。

島 ありがとうございます。葛山さん、いかがでしょうか。

葛山 はい。被害予防ということで、被害者側はだまされているので、抽象的な話で言えば、だまされているところに気付くような仕組み、加害者側は利用しにくい環境を作ります。

具体的には、ロマンス詐欺がやはり気になってしまうのですけれども、海外からのマッチングアプリ詐欺が多いので、海外からのIPのアクセスを弾く対策を物理的にすることです。暗号資産送金であれば、アンホステッド・ウォレットに対する送金を、先ほどポップアップを出せばいいのではないかという話があったのですけれども、実際、暗号資産では技術的にはもうできて、どこがグレーで、どこがブラックか、交換業者は分かるのです。それは、アラートを出して送金を複雑にしたりすればいいと思うのです。

そもそもアンホステッド・ウォレットへの送金はやめさせればいいと思っていて、海外からのマッチングアプリへのアクセスも基本的には詐欺しかないし、暗号資産送金をアンホステッド・ウォレットに送る人は詐欺の被害者か犯罪者しかいないので、厳しい許可制にするか、やめさせるのが良い予防策になるのではないかと思っているので、是非監督官庁や業界団体に、前向きな姿勢をしてほしいと思っています。

島 ありがとうございます。情報提供として他に、最近では、データ通信SIMやIP電話などについても、本人確認義務を新しく課すように制度改正がなされていくというところで、このようなSNSなどの関係では、特にいろいろ制度改正がこれからもされていくのでしょうけれども、今日頂いたお話を伺いながら、日弁連の方でも、更に新たな提言をしていきたいと思っております。

それでは、ちょうど時間になりましたので、今回のパネルディスカッションはこ

れで終了とさせていただきますけれども、皆さん、パネラーの方、いろいろお話しいただきまして、ありがとうございました。

葛山 ありがとうございました。

加藤 ありがとうございました。

秋山 ありがとうございました。

VII 閉会挨拶・まとめ

○司会 加藤さん、秋山さん、葛山さん、島さん、どうもありがとうございました。

それでは、最後に、日弁連消費者問題対策委員会副委員長の、洞澤美佳さんより、閉会の挨拶をお願いします。

◆ 洞澤美佳（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長）

本日は、長時間にわたり、第33回日弁連消費者セミナーに御参加くださいまして、誠にありがとうございました。私は日弁連消費者問題対策委員会副委員長の、洞澤と申します。本来であれば、私どもの委員会の委員長である大迫恵美子より御挨拶を差し上げるべきところですが、大迫が本日、セミナーに参加できない急な事情がございまして、大迫に代わりまして、私より御参会の皆様への御挨拶を申し上げますとともに、本日の総括をさせていただく次第です。

まずは、本日、秋田の方で大雨に伴う川の氾濫等、被害の状況を聞いているところでもございます。また、今週は九州地方においても、洪水等、甚大な被害があったところでもあります。この場をお借りしまして、被災者の皆様に、心よりお見舞いを申し上げます。

さて、本年はデジタル社会における消費者保護ということで、主にインターネット特有の詐欺被害の予防と救済にフォーカスしたセミナーを組ませていただきました。インターネットの利用者である我々は、その仕組み自体はよく分かってはいないものの、日常生活において欠かすことのできないインフラとして、利便性を享受しているところでもあります。しかし、このような便利なシステムが、匿名性、複雑性、多層性などの特徴をはらんでいるがために悪用されてしまう、言い換えますとブラックボックス化した現代社会の裏側の問題解決に迫られているということが、現在の状況だと、今日のセミナーからも改めて実感された次第です。

このような難しい状況がある中で、まず国民生活センターの加藤玲子さんにおかれては、ここ数年、私どものセミナーに御登壇いただいて、大変お世話になっているところでもあるのですが、今回も最新の相談の情報として、統計、相談の内容、

その特徴など、被害予防に結びつく有益なお話をいただきました。その中でも、詐欺的手法の核心となる部分は変わらないのに、代引きやアプリなど、新たなシステムを悪用することによって追跡が難しい状況が作出され、以前にも増して被害回復は難しいという厳しい状況にあることを、分かりやすくお伝えいただいたかと思えます。

また、神戸女子大学教授の秋山学さんにおかれましては、心理学という観点から示唆に富むお話をいただきました。秋山さんのお話から、改めて人間が意識的・無意識的にかかわらず、自分にとって受け入れやすい情報や居心地のよい情報を選別してしまい、自分にとって嫌な情報を返してしまいがちであるということ、あるいは、いとも簡単に注意をそらされてしまうということが、よく分かりました。

この点を敷衍して言いますと、人間の弱さや人間の持つ脳や心のシステムが利用されてしまう実情など、いわゆる消費者の脆弱性として近年議論されている問題に向き合った被害予防対策の構築、問題解決につながる消費者法の整理が求められているのではないかと、思いを致した次第です。

また、葛山さんのお話では、これまで漠然とサクラサイト、国際ロマンス詐欺として認識していた問題について、被害類型ごとの特徴を端的にまとめていただき、仕組み、裁判例、問題点や限界、あるいは課題の提示を頂きました。とりわけ被害回復につながるお話については、多様な決済手段を分類した上で、それぞれのチャネルの特徴を意識した形で、大変シンプルに、かつかゆい所に手が届く内容の最新の情報を御提供いただきました。

暗号資産に関するお話については、つつい敬遠しがちな内容でもありますが、その追跡手段や限界を含め、分かりやすく教えていただいたおかげで、自分が今、何ができて、何ができないのか、あるいはやるのが困難なのかということの整理にも、役立ったのではないかと思います。葛山さんの精緻な整理によって、この事案について敬遠していた弁護士の方々も、これからは御相談を受けたら、適切な交通整理の下で対応できる自信がついたのではないのでしょうか。

また、後半のパネルディスカッションでは、当委員会の副委員長でもあり、金融サービス部会の部会長でもある島さんの方から、的確なテーマ設定により、基調講演ではなかなか語りきることができなかつた点について鋭く切り込んでいただき、登壇者の方々から、それぞれ本音や実情を含めた点をつまびらかにしていただくことができました。そして、それを通じて、被害の予防から回収に至るまでのプロセスにおける課題を、クリアにさせていただいたと思います。島さんにおかれては、課題設定が段階的かつ統一的にまとめることが難しい問題点を、1時間という短い

時間の中で取りまとめていただきましたことに、改めてお礼を申し上げる次第です。

このような一連のセッションの中で浮き彫りになった課題としては、先ほども申し上げましたとおり、消費者の脆弱性を意識した新しい消費者法のあり方を考えるとともに、実効的な予防手段の構築をすることの必要性、被害の国際化や仕組みのブラックボックス化など、被害回復の難しさが否定できない実情を踏まえると、国内金融機関やプラットフォームがもっと積極的に情報開示をすることによって、被害回復の道をより広げていくために、更に問題意識を共有していき、このような情報開示が可能となる立法にも結びつくような働きかけを当連合会としてもしていくことの必要性、それから暗号資産のような追跡の難しいツールを前提とした場合に、このような手段は投資詐欺だけではなく、実はテロなどの資金源となるなど、マネーロンダリングの手段としても用いられていることもあることなどを総合的に勘案すると、不正な利用方法を可及的速やかに防止するという意味でも、やはり国レベル、国家間レベルでの強力な対応も検討されるべき時期に来ているのではないかと、個人的な意見として考えた次第でもあります。

また、これとは別に、弁護士による二次被害の問題の指摘もありました。本来、社会的正義の担い手である法曹として、公正性や透明性が求められるのが我々弁護士だと思います。このような弁護士に対する信頼性が損なわれるような行為については、弁護士自治の観点からも、高度な弁護士倫理の下に相互に監視を強めつつ、適切に対応していく必要があるのではないかと考えた次第です。

長いまとめとなってしまいましたが、改めまして、本日の御登壇者の皆様に心よりのお礼を申し上げます。また、本日御参加いただきました皆様におかれては、長時間にわたり御参加くださり、本当にありがとうございました。これをもちまして、私の御挨拶と総括とさせていただきます。ありがとうございました。

○司会 洞澤さん、ありがとうございました。

以上をもちまして、本日のプログラムを全て終了いたします。皆様、長時間にわたりお付き合いくださり、ありがとうございました。視聴を終了しますと、退室画面から本セミナーに関するアンケート画面へお進みいただくリンクを用意しております。是非アンケートへの御協力をお願いいたします。本日はありがとうございました。

以上