

## ネット犯罪の変遷と SNS 炎上の背景と対策

今や当たり前のように利用するようになったインターネット。SNS の普及で日常茶飯事となった「SNS 炎上」は、コロナ禍によって増加し複雑化している。一方、「チャイニーズドラゴン」等の準暴力団(半グレ集団)などが、SNS で暗躍、特殊詐欺等をリードする動向には一段と注意を要する。

ネットや通信は、暴力団等のアウトローが、詐欺サイトや個人情報の奪取、違法薬物の密売などに巧みに利用してきた裏面がある。それらに係るネット犯罪の変遷を確認、SNS 炎上の背景と対策を列記する。

### 第1 ネット犯罪の変遷(ネットで進化する反社の資金源活動)

#### 1 1990 年代後半…サービスの穴を突いたネット初期の手口

- ・「ダイヤル Q2(通信サービス料計上詐欺)」で荒稼ぎ \*月に 5 億円以上稼ぐ暴力団も！
- ※国内でインターネットサービス・プロバイダーの設立始まる 1992
- ※ウインドウズ95日本語版発売 1995
- ※ヤフーが情報検索サイト「Yahoo! JAPAN」開始 1996
- ※i モードサービス開始 1999

#### 2 2000 年代前半…迷惑メール規制が不整備の時代

- ・「出会い系(誘導メールで料金詐欺)」
- ・「架空請求(アダルトサイトに誘導ワンクイック高額利用料金詐欺)」
- ※米アマゾンが日本でサービス開始 2000
- ※「IT 革命」が新語・流行語大賞の年間大賞に 2000
- ※ウィキペディア日本語版発足 2001
- ※SNS「mixi」運営開始 2004
- \* SNS の登場でユーザー同士が出会えるようになり「出会い系」は下火となる

#### 3 2000 年代後半…SNS 時代到来、新たなシノギを開拓

- ・「オンラインカジノ(違法賭博)」・「リアルマネートレードの仲介(オンラインゲーム通貨の現実取引)」
- ※ユーチューブ日本語版公開 2007
- ※ツイッター、フェイスブックの日本語版サービス開始 2008

#### 4 2010 年以降…ネットを通し個人情報が抜き取られ、複雑な新しい手口の詐欺が増え続ける

- ・「ペニーオークション(オークションサイトで人気商品が格安入札と芸能人を使って宣伝、利用料詐欺)」
- ・「ネットカジノ(海外拠点?違法賭博)」
- ・「個人情報抜き取り(スパイウェア入りアンドロイドアプリを無差別に送信詐欺)」
- ・「フィッシング詐欺(有名企業やサイト名明示のメールを無差別送信、偽サイトに誘導個人情報等を詐欺)」
- ※アップルが ipad を発売 2010
- ※「スマホ」が新語・流行語大賞トップテンに 2011

## 第2 企業の SNS 炎上が多発する背景

### 1 動画 SNS の普及とコロナ禍による利用時間の増加

- ・日本人の 8 割がスマホを所持
- ・SNS 利用発信が増加
- ・インパクトの大きい動画投稿
- ・コロナ禍(ストレスも影響?)で利用時間の増加

### 2 仕掛け人・クレマー等による煽り行為と多角的な拡散

- ・炎上仕掛け人によって SNS で拡散、掲示板やサイトで取り上げられ記事化され一層拡散
- ・さらに、テレビ、新聞などのマスメディアに取り上げられると拡散範囲は 1000 万人以上に

### 3 暴力団・半グレ等反社会勢力が SNS を利用暗躍

- ・暴力団・半グレ集団がターゲット企業(営業店)等に仕掛ける
- ・悪質クレマーがクレームを有利にするために仕掛ける

## 第3 企業の「SNS 炎上」リスク回避対策

### 1 企業アカウントで留意すべきこと…SNS 運用によるリスク「誤爆」「炎上」の防備

- ・「企業アカウント」の環境整備を怠らない、プライベート端末は絶対使用不可
- ・「企業アカウント」としての立場を堅持、公私混同しない
- ・常にアンテナを張り、チェック体制を確立、投稿内容は複数でしっかりとチェック
- ・リアクションは慎重に、乗るべきか、乗るべきでないか、時流を見極める
- ・SNS コミュニケーションの秘訣はチームプレイにあり、SNS を正しく恐れて、使いこなす
- ・顧客とのつながりと共感を高め、利益を生み出していく

### 2 素早い初期対応による拡散防止

- ・寄せられた投稿・意見を正しく把握し、問題の所在を切り分け、分類して対応
- ・現場レベルで気になることがあれば企業内で共有、炎上の兆しを探查
- ・早い段階で適切な順序で適切な対応をとる
- ・ネット上の情報拡散スピードに考慮、全社一丸となって真摯に対応する覚悟を持つ