

## SNSを利用した詐欺行為等に関する調査・対策等を求める意見書

2023年（令和5年）3月16日

日本弁護士連合会

### 第1 意見の趣旨

- 1 総務省、消費者庁及び内閣府消費者委員会に対し、以下の点につき調査するよう求める。
  - (1) ソーシャルネットワーキングサービス（以下「SNS」という。特に利用者の登録時に本人確認を十分に実施していないもの。）が詐欺行為や消費者被害（以下「詐欺行為等」という。）の誘引手段として使用されている実態
  - (2) SNS事業者による本人確認の実態及びその記録の保管状況
  - (3) SNS利用者を特定する情報について、弁護士法第23条の2に基づく照会がなされた場合のSNS事業者の対応状況
- 2 総務省に対し、上記1記載の調査を踏まえ、SNSを詐欺行為等のツールとして利用させないための被害予防及び被害回復に向けた実効性のある対策を講じるよう求める。
- 3 消費者庁及び内閣府消費者委員会に対し、上記1記載の調査を踏まえ、総務省が上記2記載の実効性ある対策を速やかに講じるべく、総務省に対する適切な働きかけ又は意見表明を実施するよう求める。

### 第2 意見の理由

#### 1 はじめに

スマートフォンの普及に伴い、LINE、Facebook、Twitter、Instagram等の様々なSNSが登場し、普及した。SNSを利用する個人の数は増加の一途をたどっており、その結果、SNSは、デジタル社会においては生活に不可欠なコミュニケーションツールとして、生活インフラとなっている。

他方で、SNS事業者による本人確認規制等が不十分であるためか、SNSが詐欺行為等に使用される事件が多発し、多くの事案において被害回復がなされないままとなっている。

さらに、近年、新型コロナウイルス感染症拡大によって社会のデジタル化が急速に進行しており、日常の消費生活においてもデジタルツールが担う役割が

増えたため、今後、SNSを利用した詐欺行為等により被害を受ける利用者也増加し続けると考えられる<sup>1</sup>。

本意見書は、今後、各関係機関において、速やかにこのような実態を調査した上で、SNSを詐欺行為等のツールとして利用させないための実効性のある対策を講じることを求めるとともに、SNS事業者に対して、被害回復のための加害者の特定に資する適切な対応を進言することを検討する必要がある点について詳述する。

## 2 SNSが詐欺行為等に多用されている実態

### (1) SNSが関わる消費者トラブルが多発していること

令和4年版消費者白書<sup>2</sup>によると、SNSに関連する消費生活相談件数は、2017年が15,709件、2018年が18,881件、2019年が25,119件、2020年が40,484件、2021年が50,406件と急増し、2017年と2021年を比較すると、5年間で3倍以上の件数となっている。

SNSに関連する相談としては、①SNSの広告が契機となるケース、②SNSでの勧誘が契機となるケース、③SNSで知り合った相手との個人間取引のケースなどがみられる。

特に、②については、SNSでの勧誘が契機となって、情報商材<sup>3</sup>や転売ビジネス、副業、投資等のもうけ話を持ち掛けられ、高額な契約をしてしまうケース等があり、看過できない<sup>4</sup>。情報商材全体の消費生活相談件数は、2018年をピークに減少傾向にあるが、他方で、SNSに関連する情報商材の消費生活相談件数は、2018年以降、約3,000件であり、横ばい状態となっている。情報商材に関する事案に対して、消費者庁や独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）では、注意喚起を実施しているものの<sup>5</sup>、いまだ多くの被害が発生し続けている。

### (2) 特に若者世代のSNS関連の消費生活相談件数は増加傾向にあること

---

<sup>1</sup> なお、SNSを利用した法的トラブルは、詐欺行為等に限られるものではない。SNSの生活インフラ化に伴い、日常生活でSNSを用いるユーザーが、金銭消費貸借、その他商取引等に係る様々な場面でトラブルに巻き込まれるケースは、今後も増加し続けると考えられる。

<sup>2</sup> 消費者庁「令和4年版消費者白書」31頁

<sup>3</sup> 「副業、投資やギャンブル等で高収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報」のこと（消費者庁「令和4年版消費者白書」PIO-NETに関する用語の説明）。

<sup>4</sup> ロマンズ詐欺については、国民生活センターが過去に何度も注意喚起している。「愛してるから投資して」って、おかしくない！？—マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト」（2022年12月21日付け報道資料）など。

<sup>5</sup> 国民生活センターのインターネットトラブル特集

[https://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/internet.html](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/internet.html)

前述のとおり、SNSに関連する消費生活相談件数は、全体として増加傾向にある。特に、15歳から29歳の世代の若者（以下「若者世代」という。）についての相談件数は増加の一途をたどっており、2017年が5,733件、2018年が6,721件、2019年が9,783件、2020年が12,717件、2021年が13,490件と増加し続けている<sup>6</sup>。全体の相談件数のうち若者世代が占める割合は、2017年が約36.6%、2018年が約35.5%、2019年が約38.9%、2020年が約31.4%、2021年が約26.8%となっており、いずれの年でも一番の割合を占めている。2021年に限ってみると、日本における総人口は1億2538万人であり、そのうち若者世代は1818万2000人であるから、総人口における若者世代の比率は約14.5%しかない<sup>7</sup>。それにもかかわらず、若者世代におけるSNSに関連する消費者生活相談件数が年齢層別で見ると一番多いことに鑑みれば、特に若者世代がSNSに関連した消費者被害に遭っていることがうかがえる。

これは、若者世代のSNS利用率が高く、1日に1時間以上使用する者が約8割を占めていることから<sup>8</sup>、SNS上で広告に触れたり、SNSを介して人と交流をもったりする機会が、他の年齢層と比較して多いことが理由であると考えられる。

そして2022年4月、民法上の成年年齢が18歳に引き下げられたことからすると、今後も、若者世代の消費者被害は増加し続けると考えられる。

### (3) LINE等が詐欺行為等に多用されていること

そして、これらの被害のうち、現在、LINEが詐欺行為等のツールとして利用されている事案が非常に多い。最初の入口としては、ネット上の広告や他のSNS、マッチングアプリ等であったとしても、多くの事案においてLINEでのやり取りへと誘導され、LINEの通話ないしトークで勧誘を受けて、被害に遭うケースが多発している<sup>9</sup>。

LINE株式会社（以下「LINE社」という。）が提供する「LINE」の国内月間アクティブユーザー数は2022年6月末時点で月間9200万人にも上り、日本の人口の70%以上とされている<sup>10</sup>。その上LINEは、か

<sup>6</sup> 消費者庁「令和4年版消費者白書」84頁

<sup>7</sup> 総務省統計局「人口推計－2022年（令和4年）5月報－」（2022年5月20日）

<sup>8</sup> 消費者庁「令和4年版消費者白書」56頁

<sup>9</sup> 注4記載の国民生活センターの注意喚起でも、「マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案」される手口が紹介されている。

<sup>10</sup> 「LINE Business Guide LINE株式会社マーケティングソリューション」

つて詐欺行為等に主に利用されてきたツールである携帯電話等と同様の機能（音声・ビデオ通話、文字でのやり取り、写真やPDF等のデータの添付が可能）を有しているため、LINEが詐欺行為等に利用されている事案が多くなるのも当然である。

このことは、LINE社が、自社のHP上で公表している捜査機関からの照会に対する情報開示の状況についてのレポートからもみてとれる<sup>11</sup>。

すなわち、2016年から2022年までのレポートのうち、日本の捜査機関がLINE社に対してした開示請求の要請件数についてみると、LINEが何らかの犯罪に利用されたと捜査機関が認知した件数が非常に多く、減少していないことが分かる。

捜査機関のLINE社に対する開示請求の要請件数

期間	日本	全世界 <sup>12</sup>
2016年7-12月	1414	1633
2017年1-6月	1413	1608
2017年7-12月	1224	1384
2018年1-6月	1332	1561
2018年7-12月	1503	1712
2019年1-6月	1422	1620
2019年7-12月	1393	1671
2020年1-6月	1460	1821
2020年7-12月	1683	2099
2021年1-6月	1634	2037
2021年7-12月	1633	2377
2022年1-6月	1565	2267

さらに、2017年から2022年までの同レポートによれば、LINE

ンカンパニー2022年7～9月期版v2.2」9頁

[https://www.linebiz.com/sites/default/files/media/jp/download/LINE%20Business%20Guide\\_202207-09.pdf](https://www.linebiz.com/sites/default/files/media/jp/download/LINE%20Business%20Guide_202207-09.pdf)

<sup>11</sup> 「LINE Transparency Report」の捜査機関からのユーザー情報開示・削除要請

<https://linecorp.com/ja/security/transparency/2022h1>

<sup>12</sup> 日本を含む、台湾、韓国、オーストラリア等様々な国の捜査機関から開示請求がなされているとのことである。

社が捜査機関からの要請に対応した事案のうち、かつて高い割合を占めていた「児童被害」に関連する情報開示請求が占める割合は減少傾向であるのに対し、「金銭被害」の割合は増加傾向であることが分かる。

このように、LINE社の公表データからも、LINEが詐欺行為等に利用されている実態が見てとれる。

LINE社が対応した捜査機関からの要請の内訳（上位3分類）（%）

期間	金銭被害	児童被害	人身被害
2017年7-12月	25	37	15
2018年1-6月	26	33	18
2018年7-12月	23	38	16
2019年1-6月	23	34	15
2019年7-12月	21	32	19
2020年1-6月	28	27	16
2020年7-12月	36	24	13
2021年1-6月	33	27	13
2021年7-12月	37	22	12
2022年1-6月	35	21	13

(4) 携帯電話等に代わり、SNSが犯罪ツールとして用いられるようになっていくこと

① かつて犯罪ツールの主流であった携帯電話について

かつて、振り込め詐欺等の特殊詐欺や生活経済事犯等において、匿名で契約された携帯電話が多用され、多くの被害を生み出していた。

これを受けて、2006年4月に携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認及び携帯音声役務の不正な利用の防止に関する法律（以下「携帯電話不正利用防止法」という。）が施行され、携帯電話事業者に契約者の本人確認を身分証明書等の公的な本人確認書類で行うことが義務付けられた。

その後、2008年12月施行の改正により、レンタル携帯電話業者等が規制対象に加えられるなどした。

さらに、本人確認義務がなかった電話転送サービスが詐欺行為等のツールとして利用されるようになると、電話転送サービスについても、201

3年4月施行の犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯罪収益移転防止法」という。）改正により、本人確認義務が課せられるようになった。このように、犯罪ツールの主流であった携帯電話等は、取締法規によって本人確認規制が強化され、生活経済事犯等においては、犯罪ツールとしての有用性が以前より低くなっている<sup>13</sup>。

## ② SNSが詐欺行為等に利用されていることについて

他方で、2017年以降、SNSを利用した組織的詐欺等事件<sup>14</sup>や、エステ契約に係る詐欺事件<sup>15</sup>、暗号資産（仮想通貨）投資名下の詐欺事件<sup>16</sup>、金融商品取引法違反事件や出資法違反等事件<sup>17</sup>、連鎖販売取引契約締結の勧誘に係る特定商取引法違反事件<sup>18</sup>など、SNSを利用した詐欺行為等が目立ってきている。

詐欺行為等に及ぶ者たちは、本人確認規制が強化され匿名性を維持できづらくなった携帯電話だけでなく、本人確認が不十分で、匿名性を維持したまま勧誘可能なSNSを重要なツールとして用いるようになっていると考えられる。

## 3 SNS事業者による利用時における本人確認の状況

### (1) SNS事業者による本人確認が不十分であることについて

以下、日本国内で利用率が上位のSNS事業者の本人確認の状況について言及する。

#### ① LINE

日本国内で最大規模のSNSであるLINEの個人アカウントにおける

---

<sup>13</sup> 実際、警察庁生活安全局生活経済対策管理官の「令和2年における生活経済事犯の検挙状況等について」及び「令和3年における生活経済事犯の検挙状況等について」によれば、生活経済部門が携帯音声通信事業者に対して契約者確認の求め（携帯電話不正利用防止法第8条）を行った件数は、2016年から2021年までの6年間で、約4分の1以下に減少している（2016年は7,186件、2017年は3,394件、2018年は2,612件、2019年は1,955件、2020年は1,823件、2021年は1,616件。）（貸金業法違反、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律違反、詐欺、携帯電話不正利用防止法違反等に基づくものを計上している。）。

<sup>14</sup> 警察庁生活安全局生活経済対策管理官「平成29年における生活経済事犯の検挙状況等について」8頁

<sup>15</sup> 警察庁生活安全局生活経済対策管理官「平成30年における生活経済事犯の検挙状況等について」8頁

<sup>16</sup> 警察庁生活安全局生活経済対策管理官「令和元年における生活経済事犯の検挙状況等について」7頁

<sup>17</sup> 警察庁生活安全局生活経済対策管理官「令和2年における生活経済事犯の検挙状況等について」6頁、12頁

<sup>18</sup> 警察庁生活安全局生活経済対策管理官「令和3年における生活経済事犯の検挙状況等について」9頁

本人確認の状況は、以下のとおりである。

ア 住所、氏名（実名）、生年月日の登録が不要であること

L I N Eアカウントの新規登録をする場合、住所、氏名（実名）、生年月日等個人情報の入力には不要であり、公的な本人確認書類による確認もない。また、新規登録の際にアカウントのユーザー名への入力が必要であるものの、これは任意に設定することができるため、実名である必要はない。

イ 電話番号の入力及びSMS認証について

L I N Eの新規登録をする場合には、2020年4月上旬頃までは、F a c e b o o kログインによる新規登録が認められていたが<sup>19</sup>、それ以降、電話番号の入力及びSMS（ショートメッセージサービス）による個人認証（以下「SMS認証」という。）など<sup>20</sup>が必要となった。

SMS認証は、一定の本人確認機能を有するものであるが、必ずしもL I N Eの新規登録希望者と当該携帯電話を所持している契約者の一致を保証するものではない<sup>21</sup>。さらにL I N Eでは、登録された電話番号が他者に表示されることはないため、L I N Eの利用者は、相手方の電話番号を知ることはできず、相手方が任意的に登録した名前とプロフィール画像しか知り得ない。

ウ 小括

このように、L I N Eの新規登録においては、2020年4月上旬頃以降、新規登録を行うには電話番号の登録及びSMS認証が必要となったものの、新規登録の際の本人確認が、必ずしも十分とはいえない。

## ② T w i t t e r

新規登録をする際、「名前（ユーザーネーム）、電話番号またはメールアドレス、生年月日」、「G o o g l eアカウント」又は「A p p l e I D」が必要である。

名前等を登録する場合、電話番号又はメールアドレスを入力し、個人認証を行うが、名前は、利用者が任意的に入力することができるため、実名である必要はないし、生年月日についても任意的に入力することができ、

<sup>19</sup> F a c e b o o kログインによる新規登録サービス終了のお知らせ（2020年3月23日）  
<https://guide.line.me/ja/update/0002.html>

<sup>20</sup> その他、「通話による認証」もあるとのことである。

<sup>21</sup> 近時、SMS認証代行業者の存在も問題視されている。埼玉県警察本部生活安全部サイバー犯罪対策課「SMS認証代行は犯罪の温床です」  
[https://www.police.pref.saitama.lg.jp/documents/20933/sms\\_daikou.pdf](https://www.police.pref.saitama.lg.jp/documents/20933/sms_daikou.pdf)

公的な本人確認書類の提出も求められないため、事実である必要はない。さらに、メールアドレスによる登録の場合、SMS認証等を回避する方法もあるばかりか、メールアドレスは複数保有することができるため、一人で複数のアカウントを新規登録することも可能である。

Googleアカウント又はApple IDによる登録の場合、Twitter上では、電話番号又はメールアドレスによる個人認証すら不要である。

このように、Twitterの新規登録の際の本人確認は不十分である。

### ③ Instagram

新規登録する際、最初に携帯電話番号又はメールアドレスを入力し、個人認証を行う。

その後、プロフィールの登録において、名前、ユーザーネーム等を入力する。しかし、名前及びユーザーネームは登録希望者が任意的に入力することができるため、実名である必要はない。また、非公開情報として、メールアドレスや電話番号、性別等の個人情報を入力することも可能であるものの、必須ではない。

2019年12月以降、犯罪の防止を目的として、新規登録希望者はアカウントの登録時に、既に登録している利用者は、アプリ作動時に、生年月日の入力ないし追加が求められるようになったものの、これらも任意的に入力するのみであり、公的な本人確認書類の提出は求められないため、事実である必要はない。

さらに、メールアドレスによる登録の場合、SMS認証を回避する方法もあるばかりか、メールアドレスは複数保有することができるため、一人で複数のアカウントを新規登録することすら可能である。

このように、Instagramの新規登録の際の本人確認は不十分である。

### ④ Facebook

新規登録する際、普段使用している名前、生年月日、性別、携帯電話番号又はメールアドレスを登録するが、他のSNSサービス同様、公的な本人確認書類の提出が求められるわけではなく、メールアドレスによる登録の場合、SMS認証を回避する方法もあり、新規登録の際の本人確認は不十分である。

### ⑤ 小括

以上のように、本人確認が不十分である実態は、利用率の高い多くのS

NS事業者に共通している。

(2) SNS事業者に対する本人確認の法規制が不十分であること

現在の取締法規上、以下のとおり、SNS事業者に対し、本人確認義務を課す規定は存在しないと考えられる。

① 電気通信事業法

LINE社を含むSNS事業者は、電気通信事業法に規定される電気通信事業者として電気通信事業の届出を行っている。

しかしながら、同法上、電気通信事業者に本人確認義務は課されていない。

② 携帯電話不正利用防止法

携帯電話不正利用防止法は、「携帯音声通信事業者」に対し本人確認義務を課している（第3条第1項、第2条第3項）。

しかしながら、LINE等のSNSは、携帯電話の無線回線を利用して音声を送受信しているのではなく、インターネット回線によるデータ通信を音声に転換するアプリケーションソフトを利用して音声通話を行う仕組みであるから、「携帯音声通信」には該当しない（同法第2条第1項）。

そのため、LINE社等のSNS事業者は「携帯音声通信事業者」に該当せず、同法に基づく本人確認義務は課されていない。

③ 犯罪収益移転防止法

犯罪収益移転防止法は、電話受付代行業者や電話転送サービス事業者等を特定事業者として定めている（第2条第2項第44号）。そして、特定事業者に対し、本人特定事項等の取引時確認義務（同法第4条）や取引時確認記録の作成及び保存（同法第6条）、疑わしい取引の届出（同法第8条）を課している。

しかしながら、前述のとおり、LINE等のSNSは電話回線を利用しない通話であるため、同法の特定事業者には該当しないと解され、本人確認義務は課されないと解されている。

④ 小括

SNS事業者自身による本人確認が不十分であるのは、そもそもSNS事業者に対する本人確認の法規制が不十分であることにも原因があると考えられる。

4 LINEについては特に被害の回復が困難であることについて

(1) 被害回復の必要性和弁護士会照会制度

SNSが詐欺行為等のツールとして利用される事案は増加傾向にあり、そ

の被害はいうまでもなく速やかに回復されなければならない。そのための手段として、弁護士法第23条の2に基づき、SNS事業者に対し、民事訴訟の提起や交渉を行うために、加害者を特定するための契約者情報（電話番号等）について照会を行うことが一般的となっている。

弁護士会照会制度は、弁護士が基本的人権を擁護し社会正義を実現することを使命とすることに鑑み、受任事件を処理するために必要な事実の調査等を容易にし、当該事件の適正な解決に資することを目的としており、国民の権利救済の実現に資するという司法制度の根幹に関わる公法上の重要な役割が認められていることから、照会先は、報告を求められた事項について、照会をした弁護士会に対し、正当な理由のない限り、報告をする公法上の義務を負っている（最判平成28年10月18日民集第70巻7号1725頁）。

しかし、SNSをツールとする詐欺行為等については、以下に述べるとおり、本来有用であるはずの弁護士会照会制度が事実上機能しにくくなっているという実状があり、被害回復のためには、その改善が急務となっている。

(2) 詐欺行為等の加害者が利用するLINEのアカウントを特定できる情報が、被害者のLINEメッセージ画面から確認できないこと

詐欺行為等の被害者が、民事訴訟の提起や交渉を行う目的で詐欺行為等に関与した加害者を特定しようとした場合、加害者のLINEのアカウントを特定し得る情報としては、①加害者が登録した電話番号、②加害者のLINEのID又は③加害者の名前等が考えられる。

しかし、①加害者の登録電話番号や②LINEのIDは、被害者のメッセージ画面には表示すらされないため、被害者がそれらを確認することはできない。また、そもそも②LINEのIDの登録は任意であり、加害者のLINEのIDを知らずともメッセージのやり取りはできるため、被害者は、加害者のLINEのIDの登録の有無を知らないことが多い。③加害者の名前は、被害者のLINEのメッセージ画面に表示されるが、この名前は実名である必要はなく、ニックネームでもよいし、名前は随時変更可能な仕様であるから、加害者を特定する情報にはなり得ない。

このようにLINEでは、被害者が、詐欺行為等に関与した加害者を特定する情報を、LINEメッセージ画面からは得られないことがほとんどである。

そのため、被害者が、詐欺行為等に用いられたLINEアカウントについて、LINE社に対し、民事訴訟の提起や交渉を行う目的で、加害者を特定するための契約者情報（電話番号等）について照会しようとしても、そもそ

も加害者を特定するためのLINEのIDの情報すら持たないことから、LINE社に対し照会手続すら行うことができないという問題が生じている<sup>22</sup>。

(3) LINE社が弁護士会照会への報告に極めて消極的であること

被害者が、詐欺行為等に関与した加害者のLINEのIDを把握できている場合であったとしても、LINE社は、詐欺行為等に関与した加害者を特定するための契約者情報（電話番号等）の弁護士会照会に対して報告することに極めて消極的な態度をとっている。

例えば、LINEでのやり取りで金員を詐取したような詐欺事件において、依頼者の協力を得て加害者のLINEのIDを特定し、LINE社に対し、加害者の登録電話番号について弁護士会照会を行ったが、「諸般の事情を総合的に考慮した結果、（中略）回答いたしかねます。」といった、具体的な理由を示さずに報告を拒絶した事例が複数存在している。

このような状況から、詐欺行為の加害者のLINEのIDを把握できたとしても、結局、詐欺行為等に関与した加害者を特定するための端緒すら得られず、被害回復を図ることが困難となっている。

(4) 詐欺行為等に関与した加害者がLINEアカウントを削除することで、報告がなされない可能性があること

弁護士会照会に対し、LINE社から報告拒絶の回答書が届いた事案の中には、「対象アカウントが退会しているので調査できない。」旨の回答も複数存在している。

LINE社がこのような運用を行っているとするれば<sup>23</sup>、詐欺行為等に関与する者らは、被害者から金員を詐取等した後にLINEアカウントを削除することで、自身らを特定する情報を抹消することができ、結果的に詐欺行為等に及んだ者らは容易に責任追及を免れることになる。

とりわけ、詐欺行為を行う者らは、詐欺の証拠等を残さないように、短期間で連絡手段を変更する等の証拠隠滅を行うのが一般的であり、詐欺行為に使用したLINEアカウントをいつまでも残しておくはずがない。

こうしたLINE社の仕組みないし運用が維持されるならば、LINEが利用された詐欺行為等の場合は、被害回復の端緒すら得られないという深刻な状況が続くことになる。

---

<sup>22</sup> 被害者がLINE社に通報を行うことで、対象アカウントを特定することも考えられるが、その場合は4(3)で記載するような対象アカウントの保存が必要である。

<sup>23</sup> LINEプライバシーポリシー6.c. パーソナルデータの保存期間  
<https://line.me/ja/terms/policy/>

(5) 照会に対する報告をしても通信の秘密を侵害するおそれはないこと

仮に、LINE社が、弁護士会照会に対する報告を行った場合であっても、通信の秘密（憲法第21条第2項後段、電気通信事業法第4条、同法第179条）を侵害することにはならない点について付言する。

LINE社は、プライバシーポリシーにおいて、「お客様のパーソナルデータについては、原則としてお客様の同意に基づいて取り扱います。」としつつ、「ただし、適用法で認められる場合、以下のいずれかの法的根拠に依拠してお客様のパーソナルデータを取り扱う場合があります。」とし、「当社が従うべき法的義務を遵守するために取扱いが必要な場合（政府機関からの法令に基づいた情報開示命令に従う場合など）」（「4. d. お客様に最適化されたコンテンツの提供」）や、「当社は、令状などの法的手続きに則った要請を受領した場合や、自殺予告や爆破予告など身体または財産に危難が差し迫っている場合など、適用法に基づいて警察などの法執行機関や裁判所などの第三者に対してパーソナルデータを開示することがあります。」（「5. f. コンプライアンスおよび公的機関への協力」）と定めるなど、開示命令の主体や対象を政府機関からの法令に基づいた情報開示命令や自殺予告等の緊急時に限定しているようにも読める<sup>24</sup>。

しかし、総務省の「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号）の解説」（2022年3月）は、第17条第1項関係の解説で、弁護士会照会と通信の秘密との関係について、以下のとおり説明している。

「原則として照会に応じるべきであるが、電気通信事業者には通信の秘密を保護すべき義務もあることから、通信の秘密に属する事項（通信内容にとどまらず、通信当事者の住所・氏名、発受信場所、通信年月日等通信の構成

---

<sup>24</sup> 「LINE Transparency Report」の捜査機関からのユーザー情報開示・削除要請においては、日本での情報開示の要請について、①令状（刑事訴訟法）：捜査機関の請求により裁判所から発行される差押えや搜索等を許可する旨を記した書面、②捜査関係事項照会（刑事訴訟法）：捜査機関が捜査に必要な情報の提供を事業者等に求める行為、③緊急避難（刑法）：生命や権利が脅かされる場合にやむを得ず行う対応。「LINE」においては爆破予告や自殺予告が書き込まれた場合に、その当事者を特定する行為等、の3つの「いずれかの法的な根拠に則り対応している」とあり、弁護士会照会や民事訴訟における調査嘱託等は対象となっていない。また同レポートでは、「日本における捜査関係事項照会の内訳はLINE Payに関わる対応（84件）が大部分を占めております。LINE Payでは、捜査関係事項照会により詐欺やマネーロンダリングなどの具体的な嫌疑が示されており、かつLINE Payで被害を受けているか、LINE Payが犯罪の手段として用いられている場合にのみ対応しております。犯罪の具体的な嫌疑が捜査機関から示されていないユーザーの個人情報を開示することはありません。対応方針や開示される情報の詳細、具体例は捜査機関への対応をご覧ください。」とされており、捜査機関からの令状による請求等にしか対応していないようにも読める。

要素及び通信回数等通信の存在の事実の有無を含む。)について提供することは原則として適当ではない。なお、個々の通信とは無関係の加入者の住所・氏名等は、通信の秘密の保護の対象外であるから、基本的に法律上の照会権限を有する者からの照会に応じることは可能である。」

実際に携帯電話事業者（LINE社のグループ企業であるソフトバンク株式会社を含む。）は、前述のガイドラインや通信の秘密を守るべき電気通信事業者であるが、民事訴訟の提起や交渉のため、詐欺行為等に利用される携帯電話の契約者を特定する情報について弁護士会照会がなされた場合、契約者の住所・氏名等を報告したとしても、個々の通信の内容が推知されるものではないことから、通信の秘密の保護の対象外であるとして、事案及び照会事項に応じて報告に応じている実績がある。

LINE社に対する弁護士会照会においても、個々の通信とは無関係で、報告がなされたとしても通信の内容が推知されないものについては、「通信の秘密」には該当せず、LINE社が、弁護士会照会に対し、個々の通信の内容が推知されない契約者情報(電話番号等)に係る報告を行ったとしても、通信の秘密を侵害するおそれはない。

## 5 結語

### (1) 調査及び実効性ある対策の検討をする必要があること

詐欺行為等を行う者は、被害者と複数回にわたって連絡を取る必要があることから、自らの匿名性を維持できるツールは必要不可欠である。

そのため、かつては匿名で契約された携帯電話や本人確認義務のなかった電話転送サービスを用いるなどされていたが、携帯電話不正利用防止法の成立・改正や犯罪収益移転防止法改正により本人確認規制が強化されて、ツールとしての有用性が相当程度失われた。

そこで、詐欺行為等に及ぶ者たちは、携帯電話等だけでなく、本人確認が不十分で匿名性を維持できるSNSに有用性を見出し、現在、LINE、FacebookやInstagram等が詐欺行為等のツールとして利用され、多くの事案において被害回復がなされないままになっていると思われる。

よって、総務省、消費者庁及び内閣府消費者委員会は、まず、これらのより正確な実態を把握するための調査をした上で、SNSを詐欺行為等のツールとして利用させないための実効性ある対策を検討する必要がある。

### (2) 考えられる実効性のある対策について

SNSを詐欺行為等のツールとして利用させないための実効性のある対策として、以下のような措置が考えられる。

#### ① SNS事業者による適切な本人確認・本人確認記録の保管

携帯電話や電話転送サービスにおいて本人確認義務を導入したことによって詐欺防止への一定の抑止効果が認められたという実績を踏まえ、SNS登録時（登録済みアカウントにあっては、今後の利用継続時）における本人確認を適切に行わせることが考えられる。具体的には、SNS事業者は、必要に応じて、利用者の電話番号のみならず氏名・住所・生年月日等を公的な本人確認書類によって確認することが望ましいが、少なくとも電話番号の登録及びSMS認証を確実に実施することが不可欠である。

また、詐欺行為等に関与した加害者を特定するための契約者情報について、弁護士会照会がなされたとしても、SNS事業者が同情報を早期に削除して、調査不可能として報告を拒絶してしまえば、同照会の意味がない。そこで、犯罪収益移転防止法が定めるように、たとえ加害者がSNSのアカウントを削除したとしても、SNS事業者が同加害者の特定情報を直ちに削除することのないよう、本人確認記録の適切な保管等を行わせる必要がある。

本人確認等規制の方法としては、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の第3条において、取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務が定められていることなどが参考になる。同条では、取引デジタルプラットフォーム提供者は、①消費者が販売業者等と円滑に連絡できるための措置、②消費者からの苦情に係る事情の調査等、表示の適正確保に必要な措置、③販売業者に対して、所在情報を始め、その特定のために必要な情報（身元確認情報）を提供させることなどの措置を講ずるよう努めなければならないとしている。

#### ② 被害者が加害者のアカウントを特定する情報を容易に確認できるようにすること

SNSを用いた詐欺行為等を行う者らについて、加害者を特定し、民事訴訟等により法的責任を追及することも被害救済と被害予防のために必要な措置であり、そのためには、被害者が、詐欺行為等に関与した加害者のアカウントを特定し得る情報を容易に確認できる仕様にすることが望ましい。具体的には、被害者からのSNS事業者に対する通報や、被害者が依頼した弁護士からの通知等に基づき、LINEのID等の加害者アカウントを特定し得る情報を開示する等、加害者のアカウントの特定を容易にするような適切な措置が講じられる必要がある。

#### ③ 弁護士会照会に対して適切に報告すべきことを周知徹底すること

詐欺行為等に関与した加害者を特定するための契約者情報について、弁護士会照会がなされた場合、照会先に報告義務があることを踏まえ（前掲・最判平成28年10月18日）、照会先であるSNS事業者は、事案及び照会事項に応じて適切に報告をしなければならず（電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン参照）、一律ないし原則報告拒絶の対応は許されない点を、総務省及び業界団体を通じて周知徹底させる必要がある。

また、SNS事業者の規約・プライバシーポリシー等において、弁護士会照会に対し、報告（情報開示）がなされる場合があることを明記することも検討されるべきである<sup>25</sup>。

### (3) まとめ

SNSを詐欺行為等のツールとして利用させないための実効性のある対策を講じ、安心安全なSNSの利用環境を整えることは、利用者を詐欺行為等の危険性から保護し、被害回復に資するのみならず、危険性のあるSNSから利用者が遠ざかることを回避し、信頼性のあるSNS事業者の利益にも資するものとする。

よって、意見の趣旨記載のとおり、各関係機関において、速やかに実態を調査の上、適切な対策を講じること等を求め、本意見書を提出する。

以上

---

<sup>25</sup> 例えばLINE社においても、前述のガイドラインに応じた運用に改めるか、必要であれば規定を一部改訂するなどの方法をとることが考えられる。この点LINE社の公式アカウント利用規約第7条第4項においては、「当社は、裁判所、捜査機関、その他の公的機関から、本コンテンツを開示・提供するよう請求され、当社がかかる請求が正当であると判断した場合、お客様の承諾を得ることなく、本コンテンツを開示・提供することができるものとします。」と定めているところである。