壊れゆく“若者たち”

『File.41 デジタル症候群～ネット販売の国際的詐欺』

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

インターネットで買い物をする人で、Amazonを知らない人は皆無でしょう。Amazonの月間利用者は三千万人を超え、Amazonで日用品を買うことも当たり前になってきました。サービスは強化され、注文から1時間で配達されるプライム便も話題を集め、誰もが利用するサービスへと進化しています。このAmazonの飛躍の要因に「ワンクリック購入」が挙げられます。これは商品を見た消費者がインターネットの確認画面を掲示することなく“即購入”に至れる仕組みです。あまり知られていないのですがAmazonはこのワンクリック購入は今年の9月まで特許を取得していました。

この便利な環境が、ここ最近、裏目に出る国際的詐欺事件が起きているのです。第三者による不正ログインによるアカウントの乗っ取りです。数ヵ月前にはAmazonに出品している店舗のアカウントが乗っ取られて、勝手に商品を陳列されて、格安で大量に売られ、売上金を持ち逃げされるケースがありましたが、今度は購入者アカウントが狙われています。購入者のアカウントにはリピートでお手軽に購入できるよう、クレジットカード番号が予め登録されているため、購入が容易に行えてしまいます。不正にログインした第三者が高価なものを買い付け、異国の住所への商品送付を促すものです。自分のクレジットカードを利用され、高価な商品を買い付けられてしまう事象が頻発しています。

こういった事件が起きてしまう背景には、インターネット販売の怖さがあります。Amazonは世界中で共通のプラットフォームが利用されています。外国語が利用できる人なら、アメリカのAmazonからでも買い付けが出来ますし、Amazonの出店者で海外発送を受付けているショップであれば、指定の国に直送することも可能なのです。この便利さを逆手にとった海外からの悪の手が猛威を奮っています。特に被害に遭っている人は、登録しておいたAmazonアカウントを放置しているケースが多く、何かの流出で不正にログインされてしまうそうです。更に恐ろしいのは責任の所在です。この不正利用に関して、Amazonとしても全ての責任を追わない傾向にあるそうで、被害者が管理不行き届きで負債を抱えるケースもあるというから驚きです。この国際的詐欺はまだまだ広がると言え、便利の裏側にある自己管理も問われるようになってきています。

Profile
東京都大田区生まれ。
英国ウェールズ大学MBA（経営管理修士）。
日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。
㈱グッドクロス 取締役 COO
長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。
beecall 03-6420-2088
[http://www.bcall.jp]