



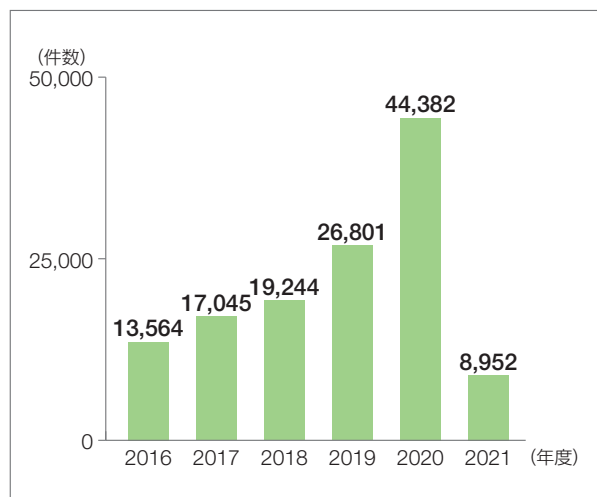
特集

# 3 SNSをきっかけとした 消費者トラブルにあわないために

国民生活センター 相談情報部

SNSは便利なコミュニケーションツールですが、悪質商法の勧誘手口として悪用されるケースもあります。本稿では、SNSに関連する消費者トラブルの現状とトラブルにあわないための対策についてまとめます\*1。

図1 年度別相談件数



## 相談の傾向

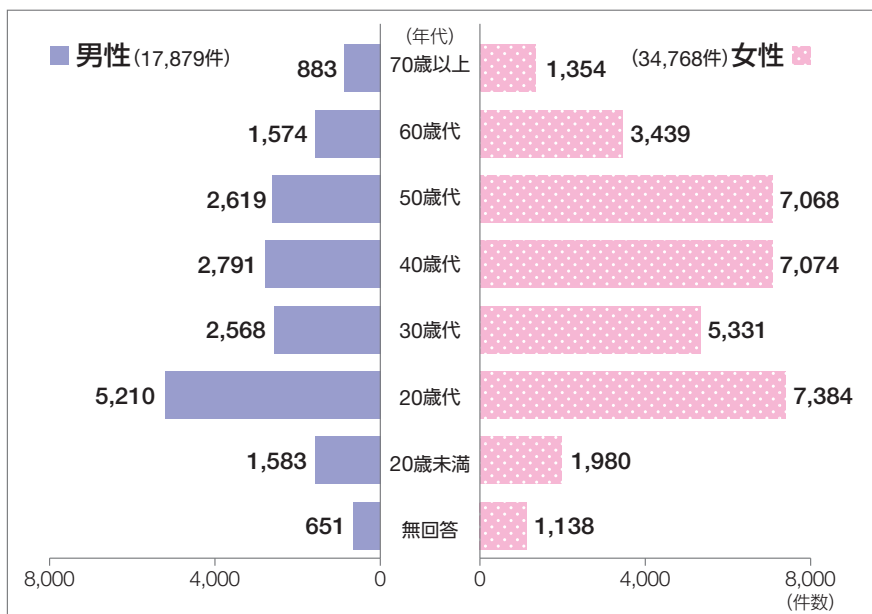
### ①年度別相談件数

PIO-NET\*2によると、SNSに関連する相談件数は年々増加する傾向にあり、2020年度は4.4万件を超えています(図1)。「コミュニケーションのため」「情報を探すため」「交流関係を広げるため」などの目的でSNSの利用者が増加するなか、関連したさまざまな消費者トラブルが発生しています。

### ②契約当事者の性別・年代

契約当事者の性別をみると、男性よりも女性が多くなっています。また、年代別では、20歳代の若者だけでなく40歳代や50歳代でも多くなっています(図2)。SNSの利用は年齢層を問わず広がっており、トラブルの状況をみてもすべての年代で注意が必要といえます。

図2 契約当事者の性別・年代別件数(2020～2021年度受付分)



(注)性別について不明・無回答等のものを除いて集計(N=52,647)

\*1 国民生活センターでは、2020年4月にSNSをきっかけとした消費者トラブルへの注意喚起を行っている(国民生活センターホームページ [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200409\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200409_1.html) 参照)

\*2 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本稿のデータはいずれも2021年6月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。なお、図1の2020年度の同期件数(2020年6月末日までの登録分)は7,606件



## 相談事例と特徴



相談事例では、① SNS上の広告がきっかけとなるトラブル、② SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル、③ SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブルがみられます。

### ① SNS上の広告がきっかけとなるトラブル

#### 事例1

SNSの広告に「初回限定500円」というダイエットサプリがあったので、お試してみるのはよいと思い申し込んだ。すぐに商品が届いて飲んでみたが、特によいとは思わなかったのでそのままにしていた。すると、同じ会社から2回目として16袋も商品が届き、請求額も約4万円と高額になっていて驚いた。2回目以降は申し込んでいないので支払いたくない。

(契約当事者：50歳代 女性)

SNS上の広告がきっかけとなるトラブルには、健康食品や化粧品などの「お試し」定期購入に関するものがみられます。SNS上の広告では「お試し価格」「1回目90%OFF」など通常価格よりも低価格で購入できることや、ダイエットなどの効果が強調されている一方、数カ月以上の継続(定期購入)が条件であることなどの契約内容が記載されていなかったり、**事例1**のように2回目の商品発送以降に高額な請求を受けるケースもあります。

また、SNS上の広告を見て、洋服、かばん、靴、アクセサリ、家電製品や家具を注文したところ「商品が届かない」「偽物が届いた」など、詐欺・模倣品サイトのトラブルもみられます。

このほか、SNSの広告でオーディションをうたって呼び出したあと、高額なレッスン受講契約等を勧誘するトラブルもみられます。

### ② SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル

#### 事例2

SNSに「転売ビジネスでもうけられる」というメッセージが届き、「人を紹介するとマージンが入る」などと説明されて契約することにした。月額約6千円の費用はクレジットカードで決済したが、数カ月経っても事業者のフォローが無く、もうかりそうもない。解約しようと思い規約を確認したところ、契約期間が1年間となっており、今解約しても残りの代金の支払い義務があると記載されている。このような説明を受けておらず納得できない。

(契約当事者：20歳代 男性)

#### 事例3

SNSに「近くに住んでいる。メッセージを交換したい」と連絡が来て相手とやりとりを始めた。間もなく相手から「携帯電話が壊れた」と言われ、別の出会い系サイトに誘われた。すると相手から「専用ページで個人情報を交換しよう」と言われ、そのための費用を支払った。しかし、何度試みてもエラーが出て専用ページに入らず、個人情報が交換できない。これまでに計70万円以上も支払ったが返金してほしい。

(契約当事者：20歳代 男性)

SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルでは、もうけ話のトラブルと、出会い系のトラブルがみられます。

もうけ話のトラブルには、**事例2**のような転売ビジネスの副業に関するものなどがあり、SNS上で「簡単にもうかる」などと勧誘され、高額な契約をさせられるケースがよくみられます。このほか、最近ではSNSで知り合った相手から「いい副業がある」などと言われてオンラインサロン<sup>\*3</sup>

\*3 オンラインサロンとは、インターネット上の会員制コミュニティを指す。オンラインサロンには、いわゆるプラットフォーム事業者のサービスを利用したサロン(プラットフォーム型サロン)と主宰者が独自にSNS上のツールを利用してサロン(独自型サロン)を開設しているケースがある



への入会を勧誘され、高額な入会費でトラブルになっているケースもみられます。

一方、出会い系のトラブルでは、**事例3**のように、SNS上で知り合った相手から「別のサイトでやりとりしたい」と誘われて出会い系サイト等に登録料を支払ったところ、相手と連絡が取れなくなるケースや、「連絡先を交換したい」と言われてサイトのポイントなどを購入したのに連絡先や個人情報を教えてもらえない、いつまでも相手と会えないといったケースがみられます。

また、SNSで副業を検索し、「相手の相談に乗るだけで報酬がもらえる」という書き込みを見て連絡したところ、報酬をもらうための手続きに必要と言われて出会い系サイトに登録し、ポイントを購入してやりとりしたものの、報酬がもらえないといったケースがみられます。

### ③ SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブル

#### 事例4

娘がSNSでやりとりをした相手から、コンサートチケットの購入を持ち掛けられて応じた。チケット代金の約4万円は相手から知らされた住所宛てに送金したが、「お金を受け取った」と連絡があって以降、連絡が取れない。SNSの相手のアカウントは削除されており、知らされていた電話番号もつながらない。返金してほしい。（契約当事者：20歳代 女性）

SNS上で知り合った相手との個人間取引で生じるトラブルには、**事例4**のように、「お金を支払ったのに商品等が届かない、約束が守られない」「相手と連絡が取れなくなった」などのケースがみられます。取り引きされるものとしては、コンサートやスポーツ観戦、テーマパークなどの転売チケットのほか、スマートフォン、自動車、バイク等の商品や、オンラインゲームのアカウントなどがみられます。



### トラブルにあわないために



SNSは便利なコミュニケーションツールですが、思いがけない消費者トラブルに巻き込まれることがあります。トラブルにあわないために次のような点に注意しましょう。

- SNS上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かは分かりません。お金を支払った途端、相手と連絡が取れなくなることもあります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- 大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたうSNS上の広告や、「簡単にもうかる」「会いたい」などの投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。
- 事前に内容を確認することができないオンラインサロンでは、入会してみたら広告や説明と違うといったトラブルも発生しています。契約前に内容を十分確認しましょう。
- 保護者の気づかないところで、中学生・高校生がトラブルに巻き込まれています。家族でSNSの利用方法を話し合うとともに、ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能も活用しましょう。
- SNSなどを通じて運転免許証などの身分証明書の情報を相手に送ってしまうと、取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展する場合がありますので、絶対に送らないようにしましょう。
- SNSや、インターネット上に投稿された情報は、拡散すると消去が困難です。個人情報や自分の写真の投稿、身元が分かるような書き込みは安易にしないようにしましょう。