

「SNSをきっかけとした消費生活トラブル110番」の実施結果について

SNSをきっかけとした契約トラブル等に関する消費生活相談の件数が急増していることから、消費者の被害回復および被害予防を図ることを目的として「SNSをきっかけとした消費生活トラブル110番」を実施しましたので、その結果を報告します。

対象

SNS上の広告・表示やSNSで知り合った相手からの勧誘をきっかけとした契約トラブル等に関する消費生活相談

受付期間・受付時間・受付電話番号

- 受付期間：令和5年12月1日(金)～令和6年1月31日(水) (土日・祝日、年末年始除く)
- 受付時間：午前9時15分～午後4時
- 受付電話番号：0749-23-0999 (相談専用番号)

実施結果

(1) 受付件数 77件 (期間中の全相談件数518件の14.9%)

(2) 件数内訳

- ア 契約当事者性別 男性：26件、女性：49件、不明・無回答：2件
イ 契約当事者年齢 20歳未満：1件、20歳代：7件、30歳代：4件、
40歳代：12件、50歳代：12件、60歳代：29件、
70歳代：8件、80歳以上：1件、不明：3件
ウ 販売購入形態別 通信販売：63件、店舗購入：4件、訪問販売：1件
電話勧誘販売：5件、その他・不明：4件

(3) 主な商品・サービス

商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
化粧品	28	紳士・婦人洋服	5
健康食品	4	金融関連サービス	4
内職・副業	4	教室・講座	3
娯楽等情報配信サービス	3	その他	26

(4) 相談の特徴

今回寄せられた相談のうち、化粧品等の定期購入に関する相談が22件と全体の約3割を占めています。また、通信販売の相談には、偽サイトと思われる相談が6件ありました。契約金額100万円以上の相談は6件あり、内職・副業や投資、暗号資産など儲け話に関する相談が目立ちました。

<当事者年齢別の相談の特徴>

当事者	件数	主な相談内容
29歳以下	8	内職・副業 理美容（痩身エステ等）
30歳代	4	定期購入 娯楽等情報配信サービス（映像配信サービス等）
40歳代	12	定期購入 内職・副業
50歳代	12	定期購入 金融関連サービス（暗号資産等）
60歳代	29	定期購入 紳士・婦人洋服
70歳以上	9	定期購入 金融関連サービス（金融コンサルティング）

主な相談事例と消費者へのアドバイス

事例1 SNSの広告を見てお試して化粧品を注文した。安価で定期購入ではないと記載があったのに、2回目の商品を発送したとの連絡があり、実際は定期購入であることが判明。2回目の商品は高額で、解約をしたい。

【アドバイス】

- ▶低価格を強調する広告の場合、1回だけのつもりで商品を注文しても定期的な購入が条件となっていることが多くあります。販売サイトや最終確認画面で定期購入かどうかや、解約・返品の内容などをしっかり確認しましょう。
- ▶通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。事前に利用規約や返品特約などの内容をしっかりと確認することが大切です。
- ▶万が一のトラブルに備えて、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

事例2 SNSの広告から副業サイトに登録した。業者の指示でスマホに遠隔操作アプリをインストールし、画面共有で業者に言われるがまま消費者金融に登録し、約100万円借り入れた。ネット銀行に入金したところ、すぐに業者に全額引き落とされた。さらに、「儲かったらすぐ返済できる」と言われ、追加で約100万円借りるなど、総額300万円以上の借金をしているが、儲からない。騙されたと思うので全額返金してほしい。業者とはメッセージアプリでのみ連絡を取り合っており、所在地等詳細は一切不明。

【アドバイス】

- ▶簡単に稼げるうまい話はありません。SNS上の広告や勧誘を安易に信じないようにしましょう。
- ▶「すぐに元が取れる」と言われても、うのみにせず、クレジットカードでの高額決済や消費者金融での借金をしないようにしましょう。
- ▶遠隔操作アプリは、安易にインストールしないようにしましょう。自分が望まない操作をされる恐れやIDやパスワードなどの個人情報を盗み見られる恐れがあります。

事例3 SNS上の有名雑貨店のセール広告からサイトに入り、クレジットカード決済で雑貨を購入した。その後、ロゴが違うと思い、有名雑貨店に問い合わせたところ、偽サイトと判明。購入したサイトにキャンセルのメールをしたが返信はない。

【アドバイス】

- ▶販売価格が大幅に値引きされた広告や通販サイトには注意が必要です。
- ▶通販サイトのURLがおかしい、販売業者の情報が適切に記載されていない、日本語表記や文章表現がおかしいなどの特徴がある通販サイトに注意してください。
- ▶支払い方法が、クレジットカードのみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど限定されている通販サイトにも注意してください。