

報道発表資料

令和3年11月4日
独立行政法人国民生活センター

【若者向け注意喚起シリーズ<No. 6>】

SNSをきっかけとした消費者トラブル

-広告の内容はしっかり確認！ 知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！-

SNSをきっかけとした消費者トラブルが10～20歳代の若者にも増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

【事例1】SNSの広告を見て副業の高額なサポートプランの契約をした

「定型文を送信するだけで月に100万円から200万円稼げる」という**SNSの広告を見て副業サイトにアクセス**し、ノウハウが記載された情報商材を購入した。すると業者から電話があり、いきなり有料サポートプランの説明になった。業者からは**25万円のサポートプラン**を勧誘されたが、「お金がないので支払えない」と断った。

しかし、消費者金融からの借金を勧められ、手持ちのお金と合わせて合計15万円を銀行口座に振り込んだ。残りの10万円は今後発生する報酬から差し引かれることになったが、契約はすべて口頭で、書面等は受け取っていない。仕事の内容も広告とは違っており、解約したい。

(2021年6月受付 20歳代 男性)



【事例2】SNSに連絡が来た相手に出会い系サイトに誘われて高額な費用を支払った

SNSで知り合った相手とやり取りをしていたところ、「別のサイトでやり取りをしよう」と言われて**出会い系サイトに誘引**された。するとサイトから「専用のチャット内に入る必要がある」と言われて費用を請求され、クレジットカードで決済した。

その後もサイトから「個人同士でやり取りをするにはお金が必要」と言われて、合計約16万円を支払った。「解約したい」と伝えたが、「相手がまだ続けているからやめられない」と言われ、さらに「相手がサイトを退会したから返金はない」とメールが届いた。だまされたと思うので返金してほしい。

(2021年4月受付 20歳代 女性)



【事例3】SNS広告を見て1回のみと思い除毛クリームを注文したが定期購入になっていた高校生の子が自分のスマートフォンで**SNSの広告を見て販売サイトにアクセス**し、除毛クリームを注文したという。自宅に商品が届き、同梱されていた書面を見て初めて、初回は980円だがその後最低5回購入する必要がある**定期購入の契約**をしたことが分かった。2回目以降の5回はいずれも1回の代金が約1万円と高額である。息子自身は980円の1回の注文と思い申し込んだとのことだ。未成年者の契約であり取り消しをしたい。

(2021年7月受付 10歳代 男性 高校生)

トラブル防止のポイント

(1) SNS上の広告は**しっかり内容を確認**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」「損はしない」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。SNS上の広告をきっかけとしたトラブルに多い通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、事前にしっかり内容を確認することが大切です。

(2) SNS上で知り合った相手が本当に**信用できるか慎重に判断**しましょう

SNS運営事業者の利用規約では「SNSがきっかけでトラブルが発生しても責任を負わない」旨が定められていることがほとんどです。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。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。

(3) SNSを利用するにあたっては次の点にも**注意**しましょう

- 学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報をSNSで送ってしまうと、あとで取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することがありますので、**絶対に渡さない**ようにしましょう。
- SNS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。
- 中学生や高校生のトラブルも発生しています。**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¹やフィルタリング機能²も活用しましょう。

(4) **2022年4月から『18歳で大人』**に！

未成年者は、原則として、契約をするにあたって親権者等の同意を得なければなりません。同意を得ずになされた未成年者による契約は取り消すことができます。他方、大人になると一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできません。

成年年齢引き下げにより、20歳代に多いトラブルが18歳、19歳でも増えることが懸念されます。不安に思った時、トラブルにあった時は「188」に相談を！

【情報提供先】・消費者庁（法人番号 5000012010024）

・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

¹ 子どものスマートフォンやタブレット、ゲーム機の利用状況を保護者が把握したり、安全管理を行ったりする仕組み。

² 有害・不適切なサイトへのアクセスやアプリの利用を制限する機能。

参考資料

1. トラブルの特徴

相談内容を見ると、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。

ケース① SNS上の広告がきっかけとなるトラブル

消費者がSNS上の広告を見て、事業者のサイトにアクセスし、商品を注文等したことをきっかけとしたケースでは、「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品などを注文したが「定期購入が条件」だったなど、「お試し」定期購入に関するトラブルがみられます。また、副業に関する広告をきっかけに高額な契約をさせられたケースがみられます。

このほか、洋服や家電等を注文したが商品が届かない、偽物が届いたといったケースや、SNSの募集広告を見た消費者がオーディションのつもりで出向いたところ高額なレッスン受講の契約をさせられたといったケースもみられます。

ケース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

SNS上の投稿・コメントを見た相手から連絡があったり、SNS上の投稿・コメントを見て消費者から連絡したりして知り合った相手とのやりとりをきっかけとしたケースでは、情報商材などの高額な契約をさせられた、出会い系サイト・アプリで相手とのやりとり等のために高額な支払いをさせられたなどのトラブルがみられます。

また、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³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。

ケース③ SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブル

SNS上の投稿・コメントを見た相手から「取引しないか」と連絡があったことや、相手のSNS上の投稿・コメントを見て、消費者から相手に「取引したい」と連絡したことをきっかけに知り合った相手との個人間の取引などをしたケースでは、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いなどのトラブルがみられます。

また、SNSなどを通じて、見知らぬ人同士が金銭の貸し借りをする「個人間融資」に関する相談も寄せられています。

「個人間融資」をうたう

SNSの投稿例



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（消費者庁 第41回インターネット消費者取引連絡会（2021年5月31日）資料1「オンラインサロンの動向整理」参照）

トラブルのきっかけと内容



2. 相談件数の推移

全国の消費生活センター等に寄せられたSNSに関連する相談件数⁴は年々増加しており、2020年度は全体で45,046件となっています（図1）。このうち、10歳代と20歳代の若者が契約当事者となっているケースも2016年度から2020年度にかけて増加しています（図2）。

図1 年度別相談件数（全体）



（注1）2020年度の同期件数（2020年9月30日までの登録分）は18,557件。

図2 年度別相談件数（10歳代、20歳代）



（注2）（注3）2020年度の同期件数（2020年9月30日までの登録分）は、10歳代が1,546件、20歳代が4,438件。

⁴ 2021年9月30日までのPIO-NET登録分。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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

3. SNS関連の消費者トラブルへの国民生活センターの注意喚起等

- 新たな“もうけ話トラブル”に注意－オンラインサロンで稼ぐ！？－（2021年7月1日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210701_1.html

- 『転売ビジネス』で稼ぐつもりが…簡単には儲からない！－ネット広告やSNSの情報、友人からのうまい話をうのみにしないで－（2021年2月10日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210210_1.html

- 「SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意！ 中高『生』だけでなく中高『年』も」（2020年4月9日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200409_1.html

- 「無登録業者とのバイナリーオプション取引は行わないで！－SNSをきっかけにした20歳代のトラブルが目立ちます－」（2019年10月24日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191024_1.html

- 「オンラインゲーム、アダルトサイト、健康食品・化粧品の定期購入、SNSきっかけのトラブルも 家族で防ごう！子どものネットトラブル」（2019年8月8日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190808_1.html

- 「SNSなどを通じた『個人間融資』で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう！」（2019年6月14日）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190614_1.html

- ウェブ版「国民生活」2021年10月号「特集 SNSでトラブルにあわないために」

<http://www.kokusen.go.jp/wko/index.html>



国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」！

