

第12回

SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意!

相談事例

SNSで「先着2,000名に1万円が、その中の10名に120万円が当たる」というプレゼント企画を見つけ応募したところ、「120万円が当たった」と連絡が来た。しかし、120万円相当のFX自動売買アプリを申し込むことになっており、既に7,000人が契約しているため、順番を待つように言われた。また、無料の体験版アプリを勧められインストールしたところ、内容はよく分からなかったが毎日1万円分が自動チャージされたので、1カ月で30万円稼げると思った。ところが後日、SNSに届いたURLにアクセスすると、セキュリティー費用約10万円を支払うように言われた。「最終募集」とあり、焦ってクレジットカードで決済した。その後、さらにもうけるには約50万円の支払いが必要と言われ、再度カード決済してしまった。解約したい。(20歳代、女性)

問題点とアドバイス

全国の消費生活センター等に寄せられるSNS*に関連する相談件数は年々増加しています。SNSは便利なコミュニケーションツールですが、思いがけず消費者トラブルに巻き込まれることがあります。SNSを安全に利用するために、リスクも認識しましょう。

(1) 本当に信用できる相手が慎重に判断する

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。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。

(2) SNS上の広告や投稿、メッセージをうのみにしない

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」「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。

(3) 家族でSNS利用のルールを話し合う

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を利用する際のルール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。

(4) 身分証明書の情報は絶対に渡さない

「相手が見せてくれたから」と信用し、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送ってしまうと、取り戻すことは難しく、個人情報が悪用され、より大きなトラブルに発展することもありますので、絶対に渡さないようにしましょう。また、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、身元が分かるような内容は安易に書き込まないようにしましょう。

* ソーシャル・ネットワーキング・サービス。Twitter、Facebook、YouTube、LINE、Instagramなどのこと。

参考：国民生活センター「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日公表)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200409_1.html