独立行政法人
国民生活センター

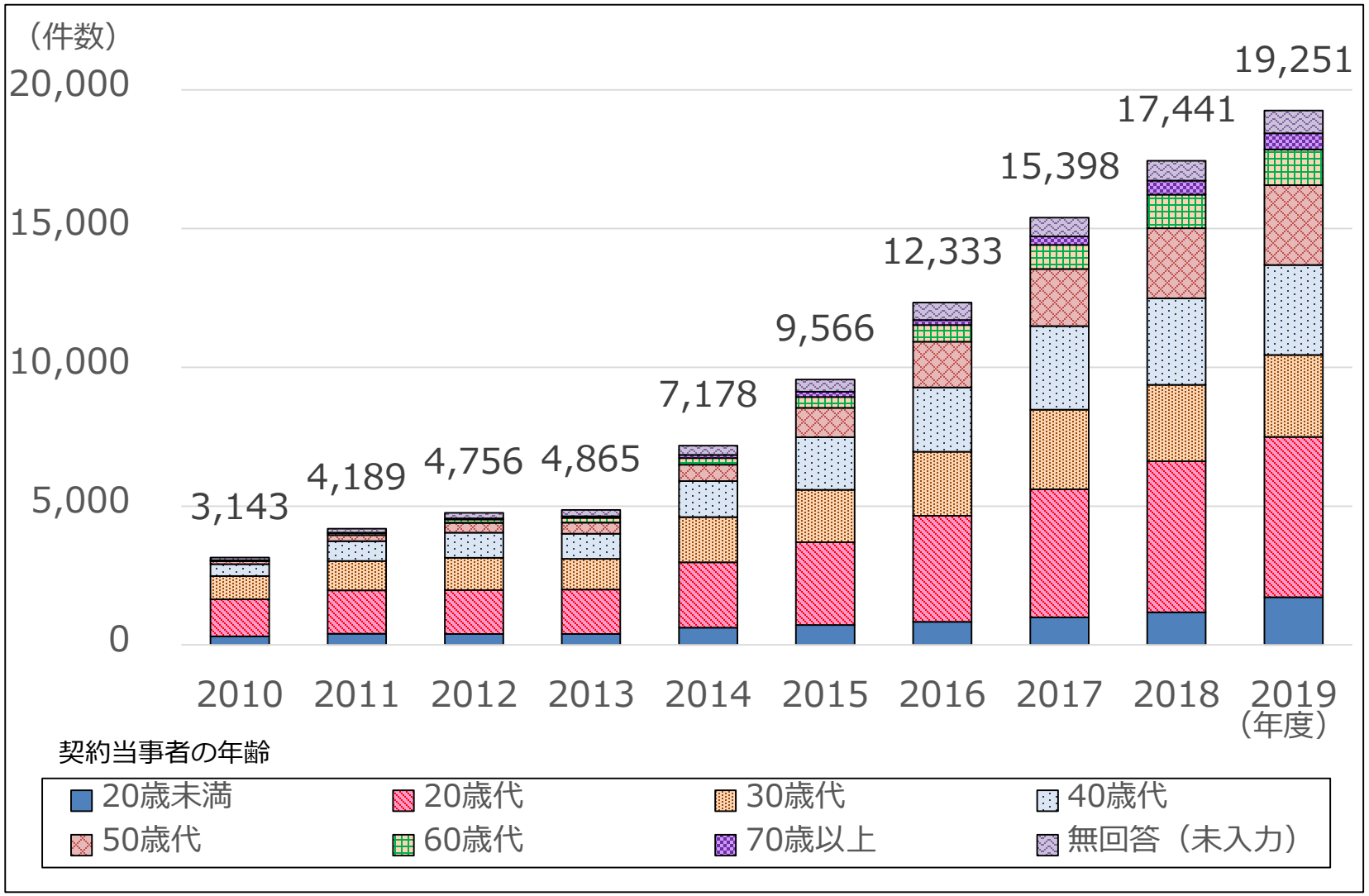
資 料 ３

ＳＮＳ関連の消費生活相談の概要

令和２年３月２４日

独立行政法人国民生活センター

PIO-NETにみるＳＮＳに関連する相談件数



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。
相談件数は2020年２月末日までのPIO-NET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。
2018年年度同期件数（2019年２月末日までのPIO-NET登録分）は、14,160件。

１．ＳＮＳ上の広告がきっかけとなるトラブル

●**トラブルの例**

「お試し」定期購入、詐欺・模倣品サイトなど

【よくみられるパターン】

きっかけ

・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

トラブル！

⚠ **「お試し」定期購入**

「１回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したが、「定期購入が条件」だった

※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、ダイエットや筋力アップなどの効果を強調
数カ月以上の継続（定期購入）が条件であることは確認できない

⚠ **詐欺・模倣品サイト**

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

【事例１】「お試し」定期購入

パソコンで動画投稿サイトを閲覧中、ダイエットサプリメントの動画広告を見た。初回約500円という内容であったため、動画投稿サイトに表示されたＵＲＬから販売サイトにアクセスして注文した。後日、定期購入契約になっていることが分かり、通信販売業者に解約を申し出たが、「最低４回の購入で総額約２万円の支払いが条件になっているので、今すぐには解約できない」と言われた。

【事例２】詐欺・模倣品サイト

ＳＮＳ上の広告で見つけた通販サイトでダウンジャケットをクレジットカードで購入した。「在庫処分80%OFF」とあったが、サイト内もしっかりとした作りだったため購入した。商品到着まで数週間かかると書いてあったが、商品が届かないため、販売事業者に連絡を取ろうとしたが、サイト内に連絡先が見当たらなかった。代金はクレジットカード会社から請求されている。

２．ＳＮＳ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

●トラブルの例

情報商材・副業・投資・マルチ商法等の儲け話、出会い系サイトへの誘導など

【よくみられるパターン】

きっかけ

・消費者のＳＮＳ上の投稿・コメントを見た相手から連絡がある
・相手のＳＮＳ上の投稿・コメントを見て、相手に興味・関心を持ち、消費者から連絡する
※儲け話では、相手がＳＮＳ上でビジネスでの成功や充実した生活をアピール
※出会い系への誘導では、相手がＳＮＳ上で交際への期待を抱かせる

↓

やりとり

・ＳＮＳ上のＤＭ・チャットでやりとり（別のＳＮＳでやりとりすることも）
※儲け話では、グループチャットでやりとりするケースや、実際に相手と会うケースも
※出会い系への誘導では、「交際相手等に知られないように今後はサイトでやりとりしたい」等を理由としてＳＮＳから出会い系サイトに誘導するケースも

↓

トラブル！

⚠ **儲け話**　情報商材などを高額契約させられたが、儲からない

⚠ **出会い系**　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が、出会えない

【事例３】情報商材

ＳＮＳで知り合った女性から、「自分の好きなことを生かして、ブログを通じて情報を販売することで毎月30 万円を稼ぐことができる方法を教えてもらえる」という約30 万円の情報商材の勧誘を受けた。高額なので断ったが、「借金してやってもすぐに取り戻せる」と強引に説明され断れなくなり、貸金業者のお店に連れて行かれてお金を借りて支払った。結局収益はなくローンの返済が困難だ。全額返金してほしい。

【事例４】出会い系サイト

ＳＮＳで、好きなタレントのページにリンクを貼って利用していた。すると、そのタレントから直接メッセージが届き、「事務所に内緒なので、別サイトでやりとりしたい」と別のサイトに誘導された。メール交換のためのポイント購入で260万円支払ったが、だまされたのだろうか。

３．ＳＮＳ上で知り合った相手との個人間取引のトラブル

●**トラブルの例**

転売チケット、個人間融資など

【よくみられるパターン】

きっかけ

・消費者のＳＮＳ上の投稿・コメントを見た相手から「取引しないか」と連絡がある
・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」と連絡する

↓

やりとり

・ＳＮＳ上のＤＭ・チャットでやりとり（別のＳＮＳでやりとりすることも）

↓

トラブル！

⚠ 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、
相手と連絡がとれない

【事例５】転売チケット

ＳＮＳでアイドルのコンサートチケットを売ってくれるという募集のメッセージを見つけた。相手から氏名、住所、生年月日などを教えられたので警戒心がなくなり、相手の指定口座に代金を振り込んだところ、相手のＳＮＳのアカウントが閉鎖され、連絡がとれなくなってしまった。

【事例６】個人間融資

ＳＮＳで「個人で融資します」という書き込みを見て相手に連絡を取り、60 万円の融資を申し込んだ。相手から「まず２万円を銀行口座に振り込むので、そのままこちらへ振り込んで返してほしい。そこで審査をする」と言われ、銀行口座などの個人情報を伝えた。しかし、心配になりやめたいと伝えたら、「既に１万円を振り込んだので、１週間後に３万円を返すように」と言われた

（参考）関連する注意喚起・啓発資料

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第135号 2018.10.16

そのサイト大丈夫？ 悪質な通販サイトに注意しましょう

事例1 息子がスポーツ用品を買おうとネットで検索して、価格が安かった通販サイトで注文し、料金も支払ったが商品が届かない。入金後は業者からメールも来ない。サイトにある業者の住所や電話番号はでたらめのようだ。（当事者：中学生　男性）

事例2 SNSの広告から見たサイトで、「定価8万円の革のバッグが今なら約8千円」とあったので、注文して代引きで支払った。開封したところ、申し込んだものとは違うビニール製のバッグが入っていた。その後、連絡が取れない。（当事者：学生　女性）

ひとことアドバイス

- インターネット通販で見られる「代金を支払ったのに商品が届かない」「注文した商品と異なるものや偽物が届いた」等のトラブルは、悪質なサイトによるものである可能性があります。
- 「正規の値段より極端に安価である」「サイトに正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は注意が必要です。
- 支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。価格の安さばかりに気を取られず、少しでも怪しい、おかしいと思ったら、利用しないことも一つの方法です。
- 困ったときは、一人で悩まずお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

発行：独立行政法人国民生活センター　本文イラスト：黒崎玄

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第115号 2017.5.26

SNSでネット通販 1回だけのつもりが 定期購入に!?

事例

スマートフォンでSNSの広告を見て、約千円のニキビ用クリームを注文し、商品と一緒に送られてきたコンビニ用振り込み用紙で代金を支払った。2週間後、また商品が届いたので販売業者に連絡したところ、「定期購入なので、商品を5回受け取らないと解約できない」と言われた。2回目以降毎月5千円以上もかかる定期購入コースだと分かっていたら申し込まなかった。（当事者：高校生　女性）

ひとことアドバイス

- SNSなどの広告を見て、通常より大幅に安い価格にひかれ、「1回だけ」のつもりで化粧品やサプリメントなどを購入したところ、実際は複数回買わなければいけない定期購入が条件だったという相談が寄せられています。
- 申し込みの際は、定期購入になっていないかなど、契約内容をしっかり確認しましょう。スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件等が書かれている場合があるので、注意が必要です。
- 困ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

発行：独立行政法人国民生活センター　本文イラスト：黒崎玄

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報
第127号
2018.4.11

新生活！ 若者を狙うもうけ話に注意

事例

SNSで知り合った人から、もうかる話があると誘われてカフェで投資ソフトについて説明を聞いた。その後、会社の社長の自宅タワーマンションに呼ばれ、「価格は240万円だが半額にする。その内の60万円は会社負担にするので60万円支払ってほしい」と言われた。「お金がない」と断ったが、消費者金融で借りればいいと言われ、指示どおり、会社員と身分等を偽ってお金を借りた。人を勧誘すれば8万円もらえると聞いていたが、説明とは異なり簡単にはもうからない。（当事者：大学生　男性）

ひとことアドバイス

- 大学生等になると、行動範囲が広がる一方で、言葉巧みに勧誘されてトラブルに巻き込まれるケースがあり、中には、高額なものを借金してまで契約させられるという例もみられます。
- 身近な友人や先輩、SNSやサークルで知り合った人に、マルチ取引やもうけ話の勧誘をされることもあります。また、自分自身も友人を勧誘する側になり、人間関係を壊したり、金銭トラブルに陥ったりすることもあるため、特に注意が必要です。
- もうけ話をうのみにせず、不必要な契約は勇気を出してきっぱりと断りましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう（消費者ホットライン188）。

発行：独立行政法人国民生活センター　　本文イラスト：黒崎 玄

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報
第133号
2018.8.21

ネット上の見知らぬ相手とのチケット取引はリスクが伴います

事例1　アイドルグループのコンサートチケットを譲ってくれる人がいないかSNSで探し、チケットが余っている人を見つけた。連絡して、チケット代金1万3千円を振り込んだが、その後連絡が取れなくなり、結局コンサートにも行けなかった。（当事者：高校生　女性）

事例2　SNS上で、「コンサートチケットを譲る」という人とやり取りし、6万円を振り込んだが、当日QRコードを提示したところ、重複チケットと分かり入場できなかった。
（当事者：学生　女性）

ひとことアドバイス

- インターネット上の見知らぬ相手からコンサート等のチケットを購入するのは大きなリスクが伴います。また、転売されたチケットでは、公演会場に入れないケースもあります。
- このような取引は販売者も個人であることから、トラブルが起きたら自分で交渉しなくてはならない場合や、そもそも相手と連絡が取れなくなる場合もあるため注意が必要です。
- 代金を支払ったのにチケットが届かない等、お金をだまし取ることが目的であると疑われた場合は、最寄りの警察署に相談してください。

発行：独立行政法人国民生活センター　　本文イラスト：黒崎 玄

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報
第150号
2019.11.19

子どもがライブ配信サービスで投げ銭!?

事例

©Kurosaki Gen

夫のクレジットカードに心当たりのない高額な請求があり、カード会社に問い合わせたら、ライブ配信アプリでの課金だった。中学生の娘に聞くと、以前教えてもらった夫のクレジットカード番号を使いライブ配信で1回約1万円の投げ銭を何度もしたようだ。投げ銭や音楽等の購入で、数カ月で100万円以上の請求があった。(当事者:中学生　女性)

ひとことアドバイス

- スマートフォン等でライブ形式の動画を配信したり、視聴したりする「ライブ配信サービス」の多くは無料で利用できますが、ライブ配信者を応援するためのいわゆる「投げ銭」という課金機能があります。
- 子どもが保護者のクレジットカード情報や携帯電話のキャリア決済を利用し、勝手に課金してしまうケースが見られます。クレジットカードやキャリア決済の暗証番号をしっかり管理しておくことが大切です。
- 子どもがどのようなサービスを利用しているのか、その決済の仕組みがどうなっているのか理解し、使い方について家族で話し合うようにしましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

さぽーとくん

発行:独立行政法人国民生活センター　本文イラスト:黒崎玄

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報
第126号
2018.3.13

安易に投稿しない ネットとの賢い 付き合い方を考えよう

事例1 中学生の息子が動画投稿サイトに、通っている中学校の校章が付いたジャージを着たまま投稿してしまった。その後、IDやパスワードが分からなくなり動画が消せなくなった。
(当事者:中学生　男性)

事例2 中学生の娘が友人と撮った写真をSNSにアップしていた。設定を公開にしていたため、誰もが見られる状態になっていた。気が付いて非公開にしたが、すでに流出した写真の情報を削除したい。
(当事者:中学生　女性)

ひとことアドバイス

- 子どもが、個人が特定される可能性がある動画や画像、書き込みをSNS等に投稿してしまったが、「削除したい」「削除が出来なかった」などの相談が寄せられています。
- ネット上の動画・画像や書き込みは、投稿・送信した本人が削除しても、完全に消し去ることが出来ないことがあります。また、個人情報が漏れることにより大きなトラブルに発展する場合もあるので、安易に投稿しないようにしましょう。
- インターネットを便利に安全に使うため、まずはリスクを正しく認識し、日ごろから家族や周りの大人とも使い方について話し合いましょう。
- トラブルに遭った際は、まずはサービスを提供している会社に対処方法を確認しましょう。また、画像の削除方法などについての相談窓口として、「違法・有害情報相談センター」(http://www.ihaho.jp/)があります。

さぽーとくん

発行:独立行政法人国民生活センター　本文イラスト:黒崎玄