

SNSをきっかけにした 消費者トラブル

情報収集やコミュニケーションのためにSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用されている方も多いと思います。最近の消費者トラブルの特徴として悪質商法の広告、勧誘などに悪用されているケースが多く見受けられます。SNSの利用者は年齢問わず広がっておりすべての年代で注意が必要です。

！ 相談事例 SNSの広告がきっかけのトラブル

その1 「初回」「お試し」の広告



SNSの広告で「初回500円」のシャンプーを見つけた。白髪が消えると謳っていたのに効果は感じられなかった。2週間後に3本届いて2万円の請求書が入っていた。販売店に問い合わせたら「定期購入なので3回目は解約できるが届いたものはキャンセルできない」と言われた。効果が感じられないので返品したい。

▶▶▶ 解説

SNSの広告で化粧品、サプリメント、など「初回」「お試し」などで通常価格より著しく安価なことを強調している定期購入について「定期購入だと思わなかった」「定期購入だとわかっていたが解約できる期間が短く連絡が間に合わなかった」「電話が繋がらない」という相談が後を絶ちません。**通信販売にはクーリング・オフはありません。**解約については事業者が定めた内容に従うこととなります。事業者に解約交渉する際に記載内容を確認し検証する必要がありますが、ホームページは書き換えることができます。また、注文時と相談された時の記載が必ずしも同じとは限りません。**必ず規約などで注文内容を確認し、広告や最終画面などをスクリーンショットやメモで保存する**習慣をつけるようにしましょう。

ココがポイント

広告以外の所も
確認しましょう



広告や最終画面などは
スクリーンショットで
保存しておきましょう



その2 有名メーカーを装った広告

SNSの広告で有名スポーツメーカーの補正下着を見つけ、代引きで注文した。10日たっても商品が届かない。メーカーのホームページを確認したが補正下着は扱っていない。広告にロゴがあったので注文したのに詐欺だったかもしれない。

▶▶▶ 解説

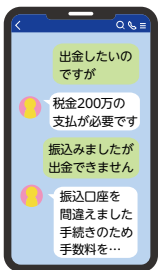
SNSを見ていると広告が表示されることに気づかれると思います。「大手百貨店閉店セール」「工場倒産セール」を謳い高級ブランドバッグや財布、包丁、ガラス製品などを安価で販売していたり、実在する会社のロゴを利用し、あたかもその会社のように見せかける悪質サイトの広告も散見されます。クレジットカードで支払ったのに商品が届かない、あるいは商品が届いたが全く違うものだったということも多いです。**代引き配達の場合、料金を支払って商品を受け取ると返金は困難です。**また、金銭的な被害だけではなく個人情報やクレジットカード情報の流出の危険もあります。注文する時に**事業者情報を確認**し、少しでもおかしいと思ったら注文しないようにしましょう。

説明文が
少し変だわ…



少しでも
おかしいと思ったら
注文しない

！ 相談事例 SNSで知り合った人からの紹介等がきっかけのトラブル



SNSで知り合った人から投資話を持ちかけられた

SNSで投資セミナーの広告を見てアクセスしたらLINEグループに招待された。グループ内で「儲かった」「成功した」など話していたので**勧められるまま海外のFX口座を開設した**。まずは少額だけと思い5万円運用したらすぐに儲かって出金もできた。元本は多い方がいいと勧められ総額800万円を毎回違う10数人の個人名義の口座に振り込んだ。アプリの画面上は儲かっていたので出金を求めたら「税金200万円払うように」と言われ振り込んだが出金できなかった。問い合わせたら「違う口座に振り込んでしまった。手続きのため手数料が必要」と150万円請求されて不審に思った。

▶▶▶ 解説

最近SNSをきっかけに勧誘される投資トラブルの相談が増えています。SNSを通じて接近し**恋愛感情や親近感を抱かせ詐欺的な投資話に誘導されるケース**もあります。「誰でも簡単に儲かる」と言われても、そもそも投資はリスクが伴い確実に儲かる話はありません。画面上は利益が出ているように見えていてもサイト自体が架空のものである可能性があり、**元本を含めて出金ができなくなります。**FX取引で個人名義の口座に振り込むことはありません。取引の前に**金融庁のウェブサイト**で登録の有無を確認し無登録業者とは取引をしないでください。

相手は本当に
信頼できる人ですか？



取引相手は
無登録業者では
ありませんか？

振込む前に必ずチェック✓

- ☑ 相手は本当に信頼できる人ですか？
- ☑ 個人名義の口座に振込みを要求されていませんか？
- ☑ 取引しようとしている相手が登録業者かどうか、金融庁のウェブサイトで確認しましたか？



1つでも当てはまったり、心配な場合は、絶対に振り込まないようにしましょう。



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リスクがあります。**



確認するポイント

- SNSの広告はしっかり**内容を確認**しましょう。虚偽や誇大広告の可能性もあります。

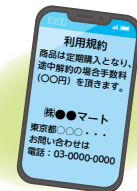
広告以外の部分(規約など)は確認しましたか？

信用できる事業者かどうか、その契約は定期購入なのかなど、内容をよく確認しましょう。

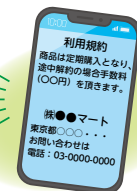
- **ネットで契約**をする場合は、契約や取引の**内容**、事業者の**連絡先を確認**し、トラブルに備え、**スクリーンショット**をとっておくことを習慣にしましょう。

- SNSで知り合った人が**本当に信頼できるのか**慎重に判断しましょう。
お金を払ったとたんに連絡が途絶えるケースがありますが相手を特定することは困難です。

内容をしっかり確認したら



確認した画面をスクリーンショットで保存しましょう



リスクを理解し、プライバシーや情報発信の注意点などにも留意し、**ルールやマナーを守りSNSを活用してください。**

5月 は「消費者月間」です

今年の
テーマは

→ デジタル時代に求められる消費者力とは

現在、デジタル化や AI 等の技術が急速に進展し利便性が増す一方で、リスクも多様化しています。このデジタル時代において、わたしたちが安全・安心かつ豊かな消費生活を送るために、今求められる「消費者力」を学び、自分の生活に必要なデジタル技術のノウハウを蓄え、快適に活用する「かしこい消費者」になりましょう。

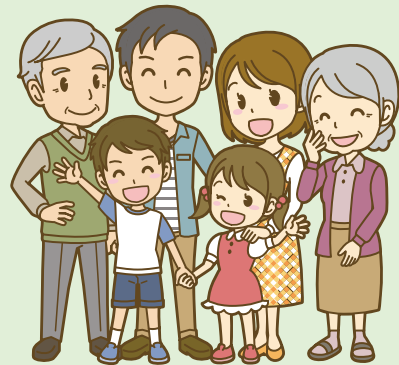
パネル展を開催します

パネル展のテーマは

デジタル時代に求められる 消費者力を身に着けよう

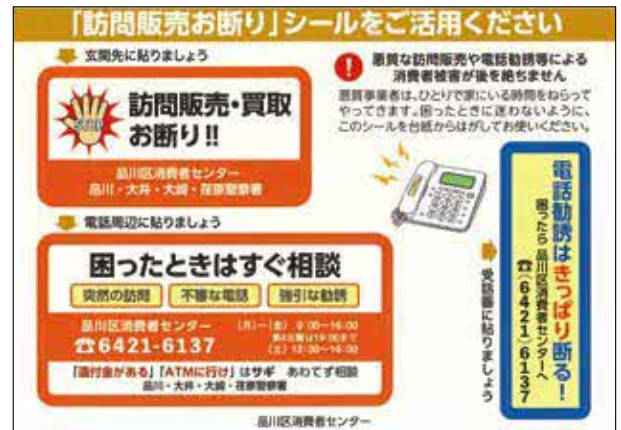
日時：5月17日(金)～31日(金) ※土曜日除く
午前8時30分～午後5時15分

会場：品川区役所本庁舎・第二庁舎3階渡り廊下



訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために

悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。困ったときに迷わないように、玄関、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。



困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無用な不安 無意味だな

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時 (電話・来所)
第4火曜日 19時まで (16時以降電話のみ)
土曜日 12時30分～16時 (電話のみ)
年未年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線

「大井町駅」下車 徒歩15分