

きっかけはSNS、消費者トラブルにあわないために ～正しい知識は身を守る力になります～

金融広報アドバイザー 松本 千晴

1 消費者を取り巻く情勢

情報通信技術の進展、新型コロナウイルス感染症の拡大等を背景にデジタル化が急速に進展していることは既に実感されていることでしょう。巣ごもり消費によるネットショッピングの増加やキャッシュレス決済の普及も拍車をかけ、私たちの生活は便利なものになってきている一方、消費者トラブルも顕著になってきており、その内容も多岐にわたっています。

その入り口とされて問題になっているのがSNS（ソーシャルネットワーキングサービスの略称）で、登録された利用者同士が連絡し交流することができる会員制サービスのことで、情報収集はもちろん、文章や写真、動画投稿、ライブ等の情報発信、メッセージ機能や通話機能を含めた多様なコミュニケーションの拡大は、今や社会活動に不可欠なツールであることは言うまでもありません。

2 SNSに関連する消費生活相談の現状

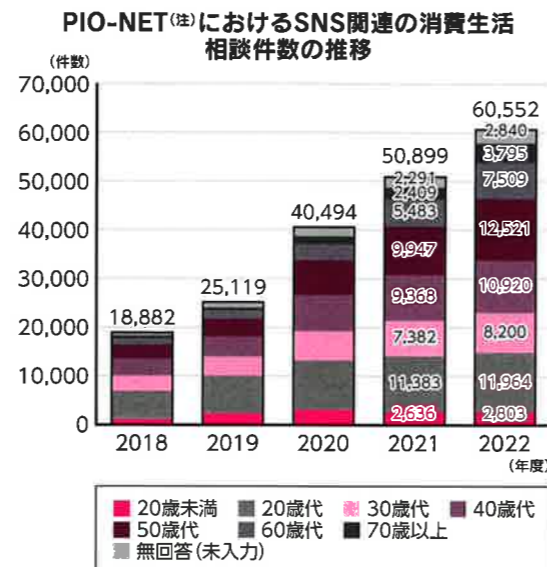
国民生活センターでは、社会的注目を集めた「消費者問題に関する10大項目」を毎年公表しています。

2020年 【「お試し」定期購入のトラブルが過去最高】

2021年 【詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策強化】

2022年 【SNSやマッチングアプリをきっかけに！
詐欺的トラブル目立つ】

PIO-NET（パイオネット：全国消費生活相談情報ネットワークシステム）によると、SNSに関連する相談件数は年々増加傾向にあり、2022年は6万件を超えています。50歳代が最も多くなっており、2021年まで最多であった20歳代を初めて上回りました。最近では高齢者もスマートフォンを持つようになり、トラブルの状況をみてもすべての年代で注意が必要と言えます。



(注)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)
(備考)PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)
出典：「令和5年版消費者白書」(消費者庁)

3 代表的な消費者トラブル事例と対処法

Cace1 画像専用SNSを検索中、入手困難な人気商品を通常より大幅に安い値段で販売しているサイトを見つけ、指示通り前払いで注文。その後商品未着のまま、メールの返事もなし。

→他にも偽物が届く「模倣品サイト」があります。販売業者の住所や電話番号の記載がないなど少しでも不安のあるサイトは利用しないほうが安全です。

参考：消費者庁 人気インテリア家具や雑貨等の公式通販サイトを装った偽サイトに関する注意喚起 <https://www.caa.go.jp/notice/entry/033042/>



Cace2 スマートフォンで「お試し価格」のネット広告を見て注文。翌月、同じ商品と定価の商品代金の請求書が届いた。「30日ごとに商品が届く定期購入契約」だった。

→低価格やお試しなどの表示が強調されているサイトは要注意です。通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、購入や決済の前に返品や解約方法などを確認して、納得してから注文しましょう。最終確認画面や広告はスクリーンショットを撮って保存しておきましょう。

Cace3 パソコン閲覧中、「セキュリティ警告、ウイルス感染」と連絡先電話番号が表示された。電話をかけると、怪しいセキュリティソフトをインストールされ、サポート費用は電子マネーで支払うよう言われた。

→電話番号が表示された警告はニセ警告です。あわてて連絡や契約をしないこと。まずはウェブサイトを閉じるか再起動をしましょう。警告画面が消えない時は『独立行政法人情報処理推進機構（IPA）』に相談しましょう。

IPA 相談窓口 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>



Cace4 「誰でもスマホ一つで稼げる」とSNS上で知り合った相手から勧誘。ノウハウを記載された副業のマニュアル（情報商材）を購入したが、仕事はなく、サイトとも連絡が取れなくなった。

→信用できる相手かは分かりません。人に紹介するビジネスモデルの場合、人間関係が壊れることもあるので注意しましょう。

災害や社会不安時にはデマやうわさが大量に出回る事態が何度もありました。消費者庁や愛媛県では、消費者トラブル事例などの最新情報を発信しています。「情報源の確認」を新しい知識にして、情報収集力を身につけましょう。

4 キャッシュレス決済は管理をしっかりと

現金を使わずにクレジットカード、電子マネー、プリペイドカードなどで支払う決済が普及し、スマートフォンでタッチをする、バーコードを読み取るなどの方法で支払いができ、たいへん便利になりました。反面、お金が減ることを実感しにくいいため、利用状況を常に把握するとともに、利用する際の注意点をよく理解しておきましょう。

クレジットカード会社や通信販売サイト、宅配事業者や携帯電話会社などを名乗り、カード情報や暗証番号を聞き出そうとするメールやSMSが届いても、安易に返信しないこと。これは個人情報や不正に取得する目的で不特定多数に送りつけているものです。クレジットカードやスマートフォン端末の紛失や盗難のリスク管理も事前に行っておきましょう。

5 思わぬ消費者トラブルにあわないために

その画面の情報は本当に信頼できますか。

その画面の相手は本当に信用できますか。

取引形態がデジタル化しても、実際は「人と人のやりとり」です。不安やお金、願望に付け込んだ勧誘は以前と何ら変わりません。情報・広告・サイトを見分け、取捨選択する力（リテラシー）を高めていくことが大切です。「きっと大丈夫」ではなく、自らの行動を「客観視して考える」警戒心を忘れないようにしましょう。不安に思った場合やトラブルが生じた場合には、一人で悩まず、すぐに最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

現実社会同様にマナーとルールを守り、さまざまな消費者トラブルを回避し、安全・安心なデジタル生活を送りましょう。

※このページは愛媛県金融広報委員会の協力のもと作成しています