

第35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

- ①「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。すると事業者から電話があり、サポートプランを契約するよう勧誘されて15万円を銀行口座に振り込んだ。(20歳代、男性)
- ②SNS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。するとサイトからさまざまな名目で費用を次々と請求され、合計約16万円を支払った。(20歳代、女性)

●問題点とアドバイス

SNSをきっかけとした消費者トラブルが10～20歳代の若者に増えています。相談内容をみると、SNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、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などがみられます。

成人になると、原則として契約を一方的にやめることはできません。SNSを利用する際には次の点に十分注意しましょう。

(1) SNS上の広告はしっかり内容を確認する

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・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・オフ制度が無く、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。お金を支払った途端に連絡が取れなくなり、返金を求めることが困難になることもあります。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上に個人情報を投稿しない

- ・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、後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、絶対に送ら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。個人情報や自身の写真の投稿、位置情報や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。

*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しくみ

*2 有害・不適切なウェブ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：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！—」(2021年11月4日公表) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211104_1.html