

# 消費生活

No. **153**  
令和7年7月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所3階



- ◆SNSがきっかけとなった消費者トラブルの事例と注意点
- ◆成田市消費生活センターにおける令和6年度の相談概要

## なりた知っ得出前講座を開催しました♪

2月26日(水)に成田市立玉造中学校の2年生を対象に、4月25日(金)にはテイクハート成田で、なりた知っ得出前講座「賢い消費者のススメ!」(若者向け)を開催しました。インターネットのトラブルやクレジットカードの仕組みなど、若者が被害に遭わないために知っておきたい契約上の知識などをわかりやすく説明しました。



玉造中学校での様子

## 消費者講座を開催しました!



2月12日(水)に(一社)日本冷凍食品協会より 三浦 佳子 氏を講師に招き、「楽しく学ぶ冷凍食品活用術」をテーマに令和6年度第4回消費者講座を開催しました。冷凍食品の安全性と野菜不足を補う有用性や食品ロス削減のための取り組みなどを学べる講座となりました。

## 気を付けて!不安をあおる分電盤の点検商法

分電盤を含む家庭用の電気設備については、4年に1回の法定点検が電力会社に義務付けられています。法定点検の場合は、**必ず事前に契約者あてに書面で通知の上、登録調査機関の調査員証を携帯した調査員が来ます。**点検後にその場で何らかの契約を勧誘することはありません。

- 分電盤に限らず、点検を持ちかける突然の電話や訪問に注意しましょう。
- 分電盤は経年劣化により故障する可能性があります。心配な場合は電力会社等に相談しましょう。
- 契約の前に家族や近所の人など、周りに相談しましょう。
- 特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。困った時は、早めに消費生活センターにご相談ください。

8月は「電気使用安全月間」です。無資格者の電気工事は法令違反です。  
必ず電気工事士の資格を持った方に依頼しましょう。

# SNSがきっかけとなった 消費者トラブルの事例と注意点

スマホのやり取りだけで、多額の金銭被害にあってしまう  
「SNS型投資詐欺」をご存じですか。

SNS<sup>\*1</sup>は、今や、日常生活に欠かせないコミュニケーションツールになっており、災害時や緊急時に重要な役割を果たす社会インフラとしても機能しています。また、政府をはじめ、公的機関もSNSによる情報発信を行い、企業もSNS広告<sup>\*2</sup>を通じて営業活動に活用するようになりました。

このように、SNSは、私たちの暮らしの中でメリットを感じることも多い一方で、リスク<sup>\*3</sup>も潜んでいるため、冒頭の投資詐欺の他にも消費者トラブル(商品購入に伴うもの、SNSで知り合った人との個人間トラブルなど)が発生しています。全国の消費生活センターに寄せられたSNSが関係する相談は過去最高の年間8万6,396件でした。(令和7年版消費者白書より)

そこで、SNSがきっかけとなった消費者トラブルの事例とその対応策について紹介します。

※1 Facebook、Instagram、LINE、X(旧Twitter)、YouTubeなどのことです。

※2 閲覧履歴等をもとに、個々のユーザーの属性や興味関心に基づいて、ターゲットとなる内容を発信できるため、テレビ広告などと異なり、効果的にユーザーに届くとされています。

※3 SNSは、個人情報漏洩、誹謗中傷、誤情報の拡散、詐欺(SNSの匿名性から被害救済が困難)などのリスクがあります。



## ✓ 詐欺的な勧誘：投資詐欺

### 事例

SNSの広告で、「〇〇(著名経済評論家)が投資のノウハウを教えます!」に興味を持ち、勧められるままに、メッセージアプリに登録した。すると、その評論家のアシスタントを名乗る人物からメッセージが来て、有利な投資の話を持ち掛けられた。その話を信じて、2,000万円振り込んだ。その後、画面に運用状況が表示され、利益が出ていた。そこで、その利益分を引き出そうとしたが、法外な出金手数料や税金等の名目で支払いを要求されて、事実上、引き出せなかった。

### 解説

儲け話に興味を持った人をSNSのグループに招待し、グループチャットなどでサクラを使った儲け話で会話を盛り上げ、気分を高揚させた上で、多額の金銭を振り込ませるといった流れです。SNSはチャット等で話はできていても、実際、相手の素性もわからないケースも多く、その場合、被害回復が困難です。

### 被害にあわないために

- SNSで誘われる儲け話を信じない
- 知らない人の投資のグループトークに入らない
- 「絶対儲かる」、「あなただけ」に注意、投資に絶対はない
- 振込先が個人名になっている場合は、詐欺の可能性が高い
- 有名人の動画もなりすましを疑う
- 画面に表示される利益も作り話かも



## ✓ 通信販売：定期購入

### 事例

SNSで、割安な化粧品の広告を見て、1回だけのつもりで注文したが、定期購入だったらしい。契約期間中の解約ができず困った(解約方法が電話受付のみでその電話も通じないケースなども)。

### 解説及び対応

通信販売は、非対面であり、商品を知るには広告の情報が全てです。そのため、法律で広告に必ず表示すべき項目が決められています。ただし、これらは、行政面での規制(罰則などの処分)であり、広告表示に違反行為があっても、直ちに、契約の効力を左右するものとは解釈されていません。

インターネットを通じた申し込みの場合は、法律により、最終確認画面(タップすれば申し込みとなる最後の画面)で、必ず表示すべき項目が定められており、人を誤解させるような表示は禁止されています。さらに、表示を勘違いして契約した場合、契約の取消が可能となっています。

従って、**最終確認画面は重要で、画面にある契約条件を十分に確認した上で申し込みましょう。**

「広告にはこう書いてあったはずだ」ではなく、最終的に自分が申し込んだ内容(条件)は何なのかが大切で、**最終確認画面のスクリーンショットを撮るなど記録に留めることがトラブル回避のためにも重要です。**

また、**通信販売はクーリング・オフ適用が無く、契約後のキャンセルができない点もご注意ください。**

なお、SNSには、「実質0円」、「定期の縛りなし」、「いつでも解約できる」などの興味を引く広告が多くあります。このような広告は、第三者が作成する成果報酬型のものも多く、商品の効果や価格のお得感だけが強調されていることもあります。広告をタップすると画面が申込画面に移るケースは、契約条件が分かりにくいことが多いので、その企業の**公式サイト**で条件を確認するようにしましょう。

### 最終確認画面 の表示項目 (6項目)

- ①数量 ②価格(及び送料) ③支払時期(及び方法) ④引渡時期  
⑤申し込みの撤回・解除に関する事項(返品特約) ⑥申込期間(期限ある場合)  
定期購入の場合は、各項目において定期である(複数回購入条件である)旨表示します。

## ✓ 個人間トラブル

### 事例

SNS上で知り合った人に誘われて、飲食店に行った。会計時に法外な料金を請求され、脅されたため、やむを得ず消費者金融でお金を借りて支払った。

### 解説及び対応

SNSは、非対面であるだけに、スマホ上では親しくても相手の素性はわかりません。相手が事業者であれば、実在しているかどうかもわかりません。

SNSで知り合った人と会うときは、「知り合いの店がある」などと言われてもどのような店なのか事前にネットなどで調べてからにしましょう。また、事例のようなケースでは、支払ったお金が戻ってくることは期待できません。高額な料金を請求されたり、不審な点を感じたら、請求された金額を支払わず、交番に行くか110番通報をしましょう。



SNSは身近で便利なものになっていますが、SNS上の情報を過度に信じることなく、付き合い方を慎重にしましょう。

SNSがきっかけのトラブルに限らず、契約トラブルなどで困ったら消費生活センターにご相談ください。

## 成田市消費生活センターにおける令和6年度の相談概要

令和6年度に成田市消費生活センターに寄せられた相談件数は995件で、昨年度(875件)より120件増加しました。相談内容の1位は「商品一般」に関する相談が108件で、昨年度(86件)より22件増加しました。クレジットカードの不正利用や詐欺的な架空請求などが増えたためと思われます。2位は「保健衛生品」に関する相談が82件で、昨年度(55件)より27件増加しました。化粧品の広告を見て注文したが定期購入だったので解約したいとか、返品したが代金を請求されたなどの相談がありました。3位は「運輸・通信サービス」に関する相談が76件で、昨年度(73件)より3件増加しました。電話勧誘による携帯電話の移动通信サービスやインターネット通信サービスの解約トラブルが見られました。同じく3位は「他の役務」に関する相談76件で、昨年度(39件)より37件増加しました。これは給湯器や分電盤の点検と称した電話勧誘や訪問を受けて契約したが解約したい、緊急時の駆け付けサービスを依頼したら高額な料金を請求されたなどの相談が多くありました。5位は「教養娯楽品」に関する相談が67件で、昨年度(69件)より2件減少しました。インターネット通販で商品を注文したが届かない、違う商品が届いたなどの相談がありました。

令和6年度の救済金額の合計は約2,564万円(未然防止2.8%、回復97.2%<sup>※1</sup>)で昨年度(2,145万円)より約419万円増加しました。

しかし、一度支払ったものを取り戻すことは非常に困難です。被害金額を取り戻せない場合も多く、消費生活センターでは対応が難しい場合、弁護士などの法律の専門家を紹介することもあります。事業者との契約で困ったり、おかしいと思ったりしたら、消費生活センターに相談しましょう。

※1 相談することで請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフやあっせん交渉により返金(全額または一部)されたものを回復としています。

### ◆ 商品・役務別相談上位10位 ◆

順位	主な商品・役務	件数	相談者最多年齢層
1	クレジットカード不正利用・架空請求など(商品一般)	108	70歳代
2	化粧品、医薬品(保健衛生品)	82	60歳代
3	携帯電話の移动通信サービス・インターネット通信サービスなど(運輸・通信サービス)	76	60・70歳代
3	設備点検、害虫駆除、緊急時の駆け付けサービスなど(他の役務)	76	70歳代
5	電子タバコ、新聞等(教養娯楽品)	67	40歳代
6	美容医療、医療サービス(保健・福祉サービス)	61	20歳代
7	投資商品、利殖情報、多重債務(金融・保険サービス)	60	20歳代
7	音楽や映像配信サービス、副業関連商材(娯楽・教養サービス)	60	70歳代
9	健康食品・サプリメントなど(食料品)	47	70歳代
9	個人間取引、SNSなど(他の相談)	47	70歳代

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時00分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所3階) ☎23-1161 ●