

SNS等をきっかけとした消費者トラブルの相談事例 ーもうけ話に関する若者のトラブルを中心にー

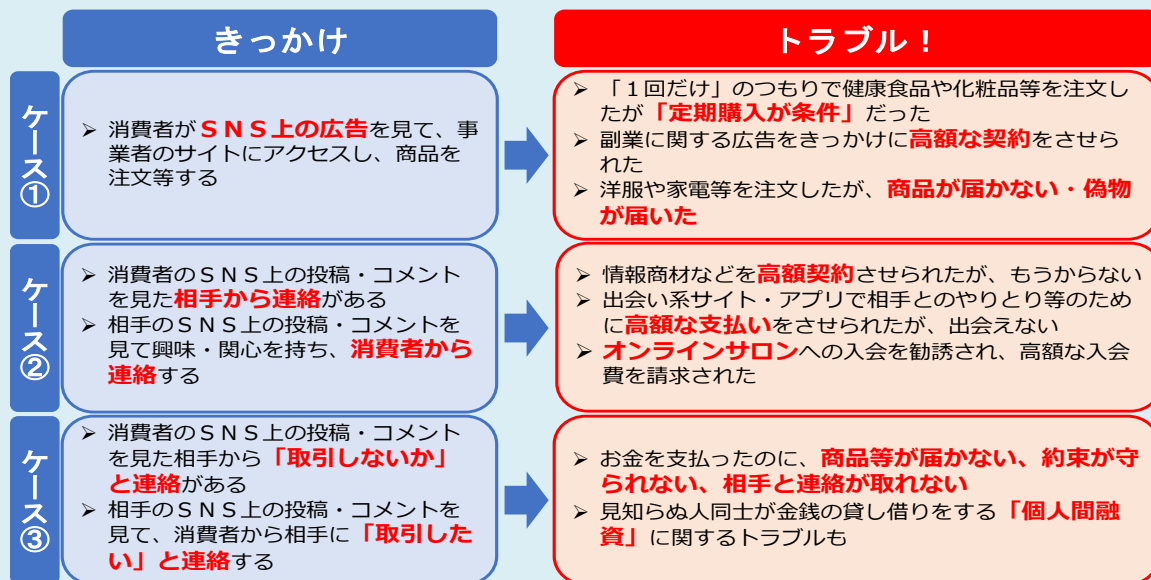
令和 4 年 3 月 10 日
独立行政法人国民生活センター

1. 消費者トラブルの特徴

● SNSに関連した相談事例では、主に以下の3つケースがみられる。

- ① SNS上の広告がきっかけとなるトラブル
- ② 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
- ③ SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブル

SNS関連の消費者トラブルにおける主なきっかけとトラブル内容



●上記のうち①や②のようなSNS上の広告や投稿、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるケースや、インターネット上の検索結果などがきっかけとなるケースで、情報商材や副業等のもうけ話に関する若者のトラブルが目立っている。また、SNSをきっかけとしたトラブルでは、事業者等の所在地や電話連絡先等がわからず、相手と連絡が取れなくなるケースもみられる。

●以下では、こうしたSNS等をきっかけとした消費者トラブルについて、情報商材や副業等のもうけ話に関する若者の相談事例を紹介する。

2. 相談事例

◆ SNS上の広告がきっかけとなった事例

➤ オンラインサロンを解約したいが、住所や電話番号等がわからない

SNSの広告を見て事業者に連絡を取ったところ、「不動産投資等でもうける方法を教える」と、約25万円の資産形成オンラインサロンを無料通話アプリで勧誘された。毎月2万円の分割払いで契約したが、説明と違い会員を増やせば紹介料が入るなどのような内容だとわかり、支払いを中止したところ、未納料約10万円を請求された。

契約時、クーリング・オフ等が記載の書面等を受け取っておらず、事業者の住所や電話番号等はわからない。契約を解除して返金を求めたい。

(20歳代 男性)

※出典：国民生活センター報道発表資料「新たな“もうけ話トラブル”に注意－オンラインサロンで稼ぐ！？－」（2021年7月1日）

(注) 以下、各事例の（ ）内は契約当事者の属性。

◆ SNS上の広告がきっかけとなった事例

➤ オンラインセミナーに参加して情報商材を購入したが解約したい

SNS上に掲載されていたマーケティングの広告を見て、起業に興味があったのでメッセージアプリを使って連絡した。すると「起業のノウハウを教えるセミナーがある。コンテンツをもっていなくても大丈夫。起業できる」と言われた。

オンラインセミナーに参加すると「ビジネスのノウハウ、コツを教える。今日中に決済すれば安くなる」と言われ、「起業家育成プログラム」の情報商材を購入し、代金約50万円はクレジットカードで決済した。契約後、メッセージアプリを使ってスクーリングを受けたが、まずは自分たちの商材を販売して、集客するようにと言われ、実際にはネットワークビジネスであることがわかった。

メッセージアプリに利用規約は届いたが、契約書面は届いていない。対面で起業のノウハウを教えてもらえるものだと思っていたが、話が全く違った。事業者の住所は利用規約にあったが、電話番号はわからない。解約したい。（30歳代 女性）

◆ SNS上の投稿がきっかけとなった事例

➤ SNSの投稿をきっかけに連絡し高額なサポートプランを契約したが返金してほしい

SNSで「画像や動画を投稿するだけで簡単に儲かる副業」と投稿していた個人のアカウントに、詳細を知りたいと連絡した。すると無料通信アプリの事業者の公式アカウントを紹介され、事業者とやり取りを始めた。

副業を始めるには7,000円の教材（情報商材）の購入が必要とのことで、クレジットカードで購入した。教材は無料通信アプリ内で電子データで送られてきた。

電話で説明を受けると、「AIを活用した無料動画アプリに動画を投稿するだけで簡単に収入が得られる。サポート内容によって複数のプランがある。高額なプランの方がサポート期間が長く、収益も高い」と言われ、250万円のプランを勧められた。高額で払えないと言うと、20万円はクレジットカードで決済し、「1か月後に必ず返済できるから」と言って指定の消費者金融2社で計100万円を借りるよう促され、従った。残金130万円は、得られた収入で払うよう言われた。

しかし契約後まったく収入が得られず、1か月後に消費者金融の借入れが返済できるとは思えない。解約したいと事業者に連絡すると、規約に記載された支払金額の半額も返金できない可能性が高いと言われた。解約して全額返金して欲しい。（20歳代 女性）

※相手方業者は電話勧誘販売の該当性を認めない。

◆ SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなった事例

➤ 安価な情報商材を購入し、さらに高額な契約を勧められた

SNSで友達登録した人から1日10万円稼げる副業というメールが送られてきた。ホームページを作りアクセスを増やすことで誰でも簡単に稼げると書いてあったので興味を持ち、インターネット上でデビットカードを使い1万円で情報商材を購入した。

その後、事業者から電話相談の予約をするよう催促され、電話予約フォームで予約した日に業者から電話があり、アクセス数を増加させるツール等を90万円で契約するように勧められた。自分はお金が無いので数万円のコースがいいと言ったが、「みんな90万円のコースを選んでいる。途中でやめても返金できる」と言われたので、事業者を信じてクレジットカードで決済した。

さらに後日、事業者から電話があり、作業が進まないで新たな契約をするよう勧誘された。お金が無いと断ろうとしたが、前回契約した90万円の代金を一部免除するので、新たに約85万円の契約をするように威圧的に迫られ、断りきれずに契約し現金で支払った。しかし、命がけでサポートすると記載があったのに実際はサポートが無く、言われた通りにツールを使って作業をしたのに儲からないので、事業者に解約と返金を求めたが断られた。（20歳代 女性）

◆ SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなった事例

➤ 仕入サイトの商品の在庫が少なく、広告に記載されているほど稼げない

SNSで知り合った人から副業を紹介された。事業者の広告を見ると「好きな時間にできる」「月2～3万円の収入」「在庫を持たずに転売で差益を稼げる」という内容だった。電話で詳しい説明を聞くと、「仕入れサイトで商品を選び、フリマサイトに出品し買い手がついたら、仕入れサイトから商品を配送するので無在庫で転売できる。仕入れサイトの商品代金とフリマサイトで売却した代金の差額が収入となる」との説明だった。この副業を始めるためには、契約期間1年で毎月5,000円の会員登録が必要とのことで、クレジットカードで支払った。

契約後、仕入れサイトで数点商品を選び、フリマサイトに出品したが売れない。そもそも仕入れサイトに在庫がない商品も多く、選択肢が少ないので広告にあった月2～3万円は難しいと思った。1年分の会費6万円を支払うよう事業者から請求されているが支払わずに解約したい。（20歳代女性）

※出典：国民生活センター報道発表資料「「転売ビジネス」で稼ぐつもりが…簡単には儲からない！-ネット広告やSNSの情報、友人からのうまい話をうのみにしないで-」（2021年2月10日）

◆ SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなった事例

➤ SNSでDMが届き、情報商材の内容をオンラインサロンで勉強できると勧誘された

SNSで「稼ぎ方を教えます」とDM（ダイレクトメッセージ）が届き、無料通話アプリで相手に連絡した。そこで「ブログでアフィリエイト収入が得られる」「ビジネススキルを情報商材で提供するのでオンラインサロンで勉強できる」等と勧められ、約30万円でオンラインサロンへ入会することにした。

契約書はウェブ会議のやり取りで作成して交付された。実際にブログを始めたが、「オンラインサロンの人が〇万円稼げました」などと偽りの発信を指示されるようになり、また、内容も稼げるものではないことがわかった。解約して返金してほしい。（30歳代 男性）

※出典：国民生活センター報道発表資料「新たな“もうけ話トラブル”に注意ーオンラインサロンで稼ぐ！？ー」（2021年7月1日）

◆インターネット上の検索結果がきっかけとなった事例

➤ 副業のためのガイドブックを購入したあと、高額なサポートプランの契約をした

副業を探すためにスマートフォンのインターネットで検索し、ヒットしたサイトにアクセスして登録した。その後、案内者のような女性とメッセージアプリでやり取りすることとなり、予約を取って電話で説明を受けた。ネット広告を作成してアップし、その広告を顧客がクリックすれば報酬が得られるという副業で、ガイドブックの購入を勧められて申し込み、約2万円の代金を後払いで支払うことになった。

すると、説明サイトのリンクが送られてきて、内容について詳しく説明するので再度電話の予約を取るよう言われ予約した。2度目の電話があり、ネット広告作成のための複数のサポートプランがあるので選ぶよう勧誘され、約70万円のプランを選んだ。

電話を繋いだままメッセージアプリでサイトへのリンクが送られてきたので、サイトにアクセスし案内されながら画面に入力し申し込んだ。代金は、送信されたリンク先で前払い金として約10万円をキャリア決済で支払った。残額はあとで振り込むことになっている。その後突然ブログを作るよう言われ、報酬も入らないので話が違うと思った。不審なのでやめたい。(20歳代 女性)

※相手方業者は電話勧誘販売に該当しないと主張。

◆インターネット上の検索結果がきっかけとなった事例

➤ 副業のサイトからF Xのアプリを申し込んだが解約したい

副業をインターネットで検索し、スマートフォンを見てるだけで稼げると掲載しているサイトを見つけた。「応募する」とタップすると、メッセージアプリに追加するようにと連絡があり、追加の操作をすると女性からメッセージが届いた。女性から「稼げる会社を紹介する」と言われ、女性に紹介料約2万円を払うことに同意し、紹介された事業者とメッセージアプリでやり取りした。

その後、事業者の担当者からスマートフォンに電話があり「F Xで使うアプリをスマートフォンに入れ、後はこちらで対応する。アプリを見ただけで稼げる」と言われた。プラン料金約10万円が必要と言われたが、学生で払えないと言うと、とりあえず3万円を送金するようにと言われ、指定された銀行口座に振り込んだ。両親に相談し、解約の申し出を業者にしたが、何の返答もない。どうしたらよいか。（10歳代 女性）

3. まとめ

- SNS等をきっかけとした情報商材や副業等のもうけ話に関する若者の消費者トラブルでは、以下のような事例がみられる。
 - 初めから高額契約を勧誘するのではなく、無料または少額の情報商材等を契約させたあと、情報商材等の説明をするためなどと称して消費者に事業者からの電話連絡の予約等をさせ、その電話によって高額なサポート契約等を勧誘する。
 - SNS上のメッセージやWEB会議システム等による勧誘も行われている。
 - 情報商材等の販売事業者との関係が明確ではない、SNSの投稿者等の第三者による勧誘もみられる。
 - SNS等でのやり取りのみの場合、消費者が事業者のアカウント情報等しか把握できておらず、所在地や電話連絡先等がわからないケースがある。

参 考

◆SNS関連の相談件数の推移・年代別割合

16

図1 SNS関連の相談件数

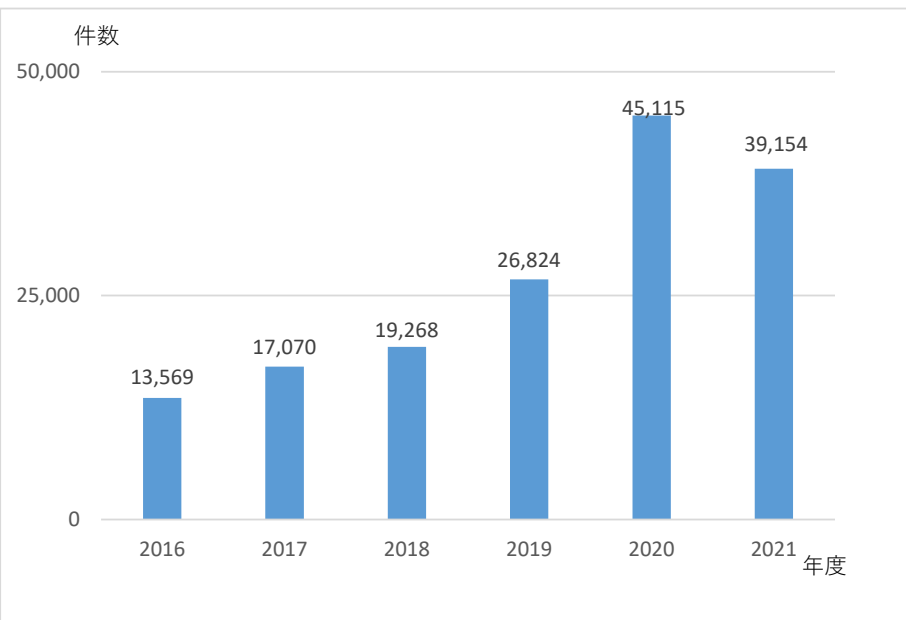
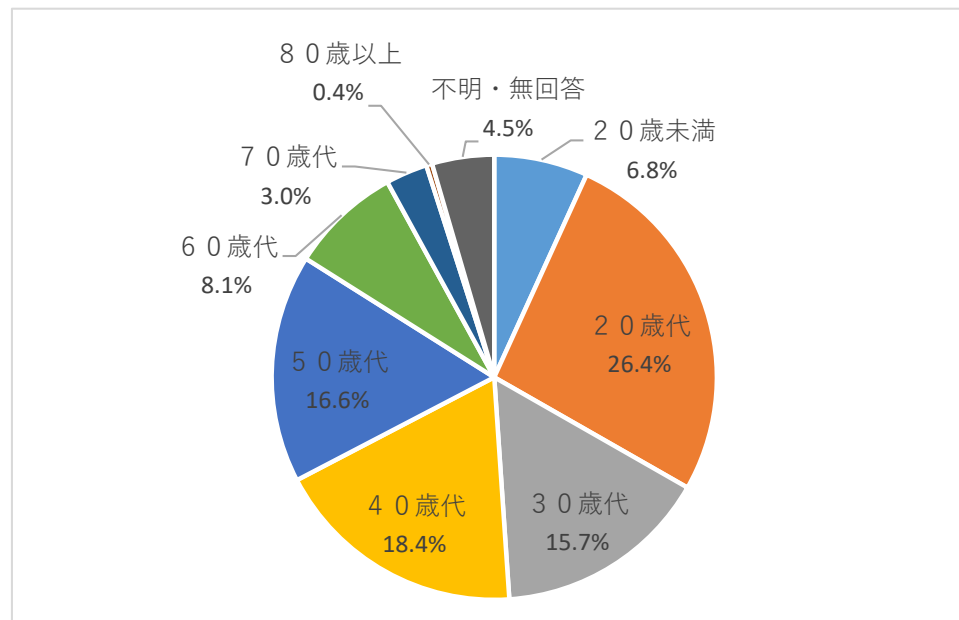


図2 SNS関連の相談の契約当事者年代別割合
(2016～2021年度)



(注) 割合は小数点以下第2位を四捨五入しており合計が100にならない場合がある。

* 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）（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）による。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

* 以下の統計は全て2022年1月末までの登録分。

◆情報商材に関する相談件数の推移

図3 情報商材^(注)に関する相談件数とSNS関連および契約当事者が20歳代の割合

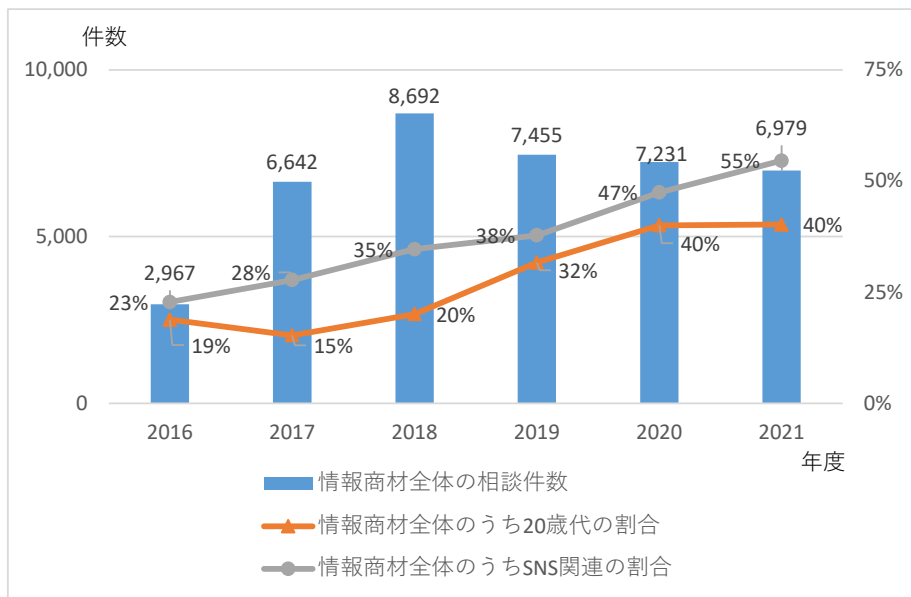
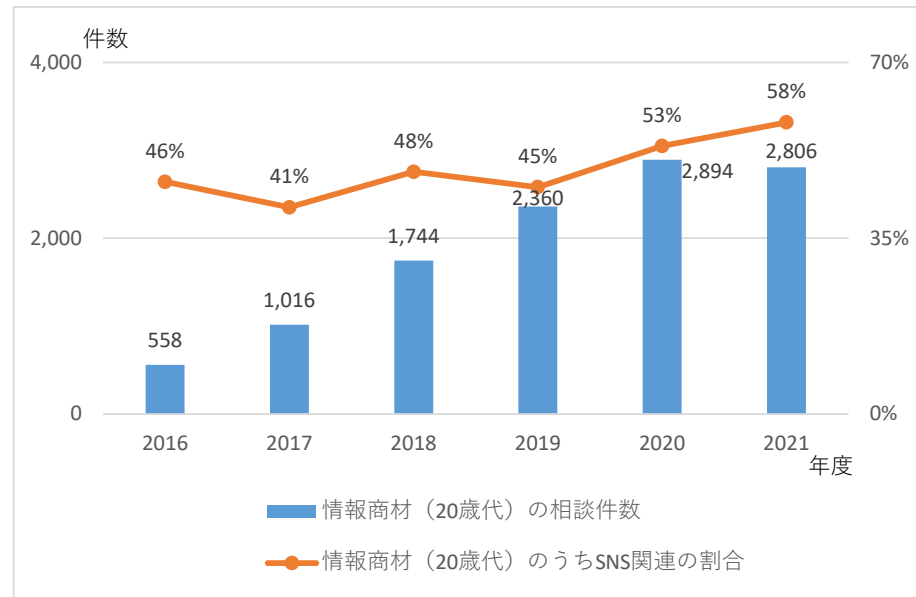


図4 情報商材（うち契約当事者が20歳代）に関する相談件数とSNS関連の割合



(注) インターネットの通信販売等で、副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。情報商材に関する相談や、情報商材に関連して契約した商品・役務に関する相談等が含まれる。

◆転売ビジネスに関する相談件数の推移

図5 転売ビジネス^(注)に関する相談件数とSNS関連および契約当事者が20歳代の割合

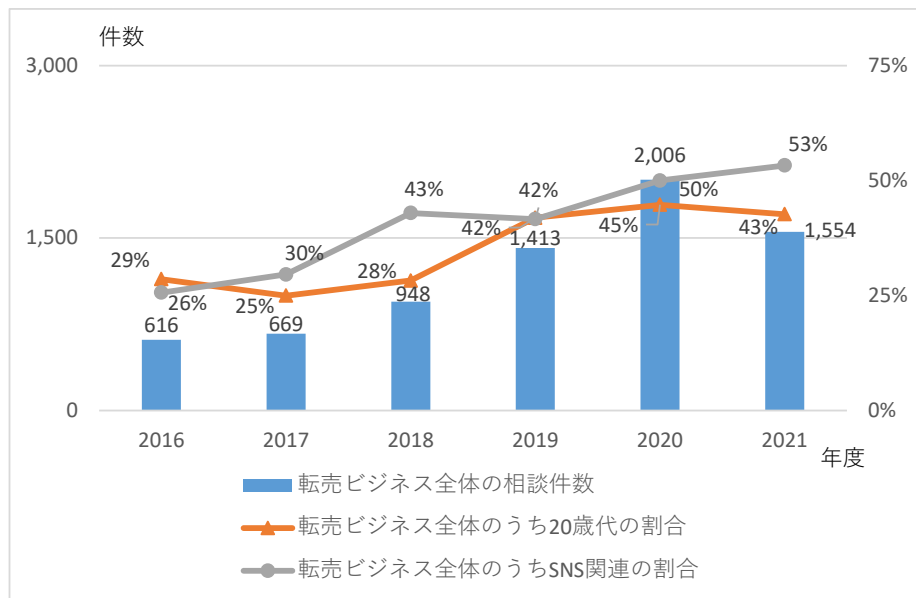
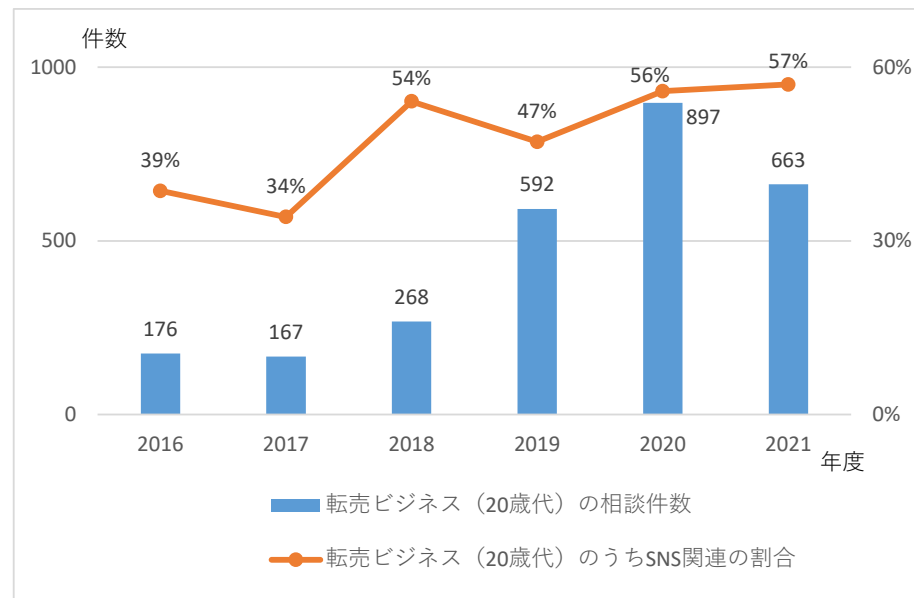


図6 転売ビジネス（うち契約当事者が20歳代）に関する相談件数とSNS関連の割合



(注) 転売ビジネスとは、インターネット通販等で仕入れた商品をフリマサイト等で販売し、その商品の仕入価格と販売価格の差額が利益になるなどというビジネスのこと。