

SNS等をきっかけとした消費者トラブル —SNS等で積極的な勧誘が見られる事例を中心に—

令和5年1月16日
独立行政法人国民生活センター

(備考)

相談件数は、2022年11月30日までのPIO-NET登録分。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）とは、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のこと。

【事例 1】副業と聞いていたがFX自動売買ソフトの勧誘だった

人気副業ランキングで個人名 A のアカウントの SNS にアクセスし、友達登録をした。A とやり取りをし、「簡単にお金が稼げる」と説明され、「電子書籍とサポート」を購入するように勧められた。約 2 万円をクレジットカード一括払いで決済した。その後、業者から電話があり、電子書籍の内容の説明をされると言われ、日時を予約した。

予約した日に業者から連絡があり、F X 自動売買ソフトを勧められ、副業ではなく、投資話だとわかった。「当座資金は用意する」「ソフトの代金は儲けが出たら払えばいい」と言われたが、投資をするつもりはなく断った。業者から「電子書籍は通販なので解約できない」「代金を払うように」と言われた。通販だとしても、確認画面を見た覚えはなく、業者名もわからない。代金を払いたくない。

(契約当事者 30代女性)

- ・ 個人名のアカウントしか分からず販売事業者の情報が把握できない
- ・ A とのやり取りでは「副業を紹介」と言い、有料の電子書籍の勧誘であることがアカウント登録時には分からない

【事例2】副業と聞いていたがFX自動売買ソフトの勧誘だった

1か月前、稼げる情報商材を探していた際ランキング上位のサイトを選択した。個人情報登録し、子育て中という女性Aから無料通話アプリへ誘導された。アプリ上で「必要なのはスマホ一つ。無料アプリを設定通りにするだけで毎日3万円以上振り込まれる。0円スタートを始めるには設定方法をまとめたブックに約1万円かかるが、稼いでからの後払いになる」などとメッセージがきた。そのあと、報酬払いの希望選択画面になり、クレジットカードを選択した。その後副業スタートパック申し込み画面になり、個人情報を入力した。しかし、ブックと思われるデータは届いたがパスワードが設定されており内容は確認できないままだった。

その後、設定について電話で説明したいので都合のいい日を聞かれ、別の男性Bから電話がかかってきた。パスワードを教えてもらいブックを見たところ、FXとあった。これでは投資話であって、副業ではないと考え、男性に対しブックの返品を申し出たが断られた。無料通話でFXの投資話だとわかっていれば説明は聞いていない。届いたブックもパスワードがなければ確認できなかったこと、申し込みと決済が逆で最終確認画面はなかったこと等問題ではないか。返金に応じてほしい。

(契約当事者 20歳代 女性)

- ・「スマホ一つで毎日3万円以上振り込まれる」などと断定的なセールストーク
- ・副業に関する説明がほとんどない
- ・通販における「最終確認画面」がない

【事例3】メッセージで次々とダイエットサプリ等を勧誘された

SNSでダイエット広告を見て管理栄養士を名乗る人Aと無料メッセージアプリでやり取りを始めた。年齢、身長、体重を聞かれ、10キロ減量したいと伝えたら、「50日間で痩せる」と案内され、個人に合わせて作ったダイエット用のサプリメント、飲むゼリー、足裏に貼るシートを購入することにした。商品代金は約8万円で、代引き配達を選択した。

商品到着後、商品の写真を撮ってAに送ると、使い方の説明をされた。言われるままに商品を試したが、減量の結果がでなかった。使用開始から50日経たないうちに、2段階目に進みましょうと誘われ、前回の費用が無駄になると思い、20万円分のダイエットサプリメント等を追加で代引き配達で購入した。その後も効果がでなかったが、更に50万円分のダイエットサプリメントの購入を勧められた。「お金がない」と断っても「あきらめないでください」「私の指導に従えば、必ず目標体重を達成する」などと言われ、これが最後かと確認のうえ、代引き配達で購入した。しかし、その後も高額なサプリメント等の購入を勧められ、怪しいと思うようになった。騙されたと思うので、全額返金してほしい。

(契約当事者 40歳代 女性)

- ・ Aのアカウントしか分からず販売事業者の情報が把握できない
- ・ 断ってもしつこくメッセージで勧誘される

【事例4】 カウントダウン表示などで焦らされて契約してしまった

数日前、動画配信サイトで「儲ける方法を教える」という動画広告を見た。生活費を稼ぎたいと思い、無料メッセージアプリでアカウント登録したところ、チーフマネージャーを名乗るX氏のアカウントからメッセージが届いた。稼ぐ方法を知るには3日間のセミナー動画の視聴が必要というので視聴を始めた。動画の中ではX氏が「何もしなくても毎日自動で稼げる」「月収30万円」などと説明していた。「視聴者限定」「利用受付は先着順」等のメッセージや受付開始までの「あと〇時間」などカウントダウンのメッセージが送信されるので、焦って利用申請をした。

その後、別アカウントから「稼ぐ方法などを電話で説明する」というメッセージが届き、予約日時を入力すると担当者から電話があった。「いくら稼ぎたいか」と聞かれ「10万円」と答え、50万円のFX自動売買ツールを勧められた。「払えない」と答えるとカード決済後に分割払に変更すればよいと言われたので提示されたURLから申込んだ。さらにレンタルサーバーも必須というので案内URLから申込んだ。手順に従いFX口座を開設したが、儲かる気がしないし、動画でみた通りに稼ぐには100万円の資金が必要であることも後から知った。キャンセルしたい。

(契約当事者 40歳代男性)

- ・「視聴者限定」「先着順」などの表示やカウントダウンで焦ってしまう
- ・利用申請する前に契約内容（商品価格や必要な作業等）の情報が不十分

【事例5】副業の内容が不十分なままマニュアル購入を勧誘される

自宅でできる副業をインターネットで検索したら「スタンプ送信がお金になる」という広告が表示された。興味を持ったのでメッセージアプリに登録し、担当女性からメッセージで説明を受けた。この副業を開始するためには約2万円が必要だが、それ以外は一切お金がかからないという。「初日から3万円以上稼げる」「作業内容は最新アプリの初期設定のみで、放置するだけで自動でお金が増える」「3ステップの作業の後は放置でお金を産み出す仕組みが完成」「半年で500万円稼げたツール」などとメッセージが続き、残り4枠と提示され焦ってしまった。後払いもできるが手数料4,000円が加算されるので、クレジットカード一括で決済した。その後、アンケートに答えて詳細を聞くための電話予約を取った。

信用できるか心配になったので事業者名をインターネット検索したら、詐欺の手口だという書込みがあった。すぐ事業者にキャンセルの連絡をしたが、通信販売なのでキャンセルは受け付けていないと断られた。まだマニュアルも受取前なので返金して欲しい。

(契約当事者 30歳代女性)

- ・ 通信販売における「最終確認画面」がなかった
- ・ 約2万円の費用が何に対する費用なのか説明がない

【事例6】副業の内容が不十分なままマニュアル購入を勧誘される

「0円から始められる」という副業に関するSNSの広告を見て、無料通話アプリでアカウント登録したところ、子育て中の女性Aと繋がった。その人から「放置で誰でも3万円稼げる」などのメッセージや他の方の体験談などを見せられ、興味を持った。仕事を始めるにあたって約2万円のマニュアルが必要と言われたのでカード払いで購入した。

その後、業者からマニュアルの説明をしたいと連絡があり、電話で説明を受けた。そこで初めてFXをすることを知らされた。自分はFXと言われても何か全く分からず、説明を受けてもそれでなぜ簡単に稼げるのか分からなかった。電話でFX自動売買ソフトを入れることや40万円のプランを勧められた。そのプランだと「90日で135万円、1か月で約45万円稼げる」という。高額だと言うと、「売り上げから後払いで大丈夫」と言われ、ここでやめても最初買ったマニュアル代は返金されないと言われ、無駄になるならと契約することにした。海外金融業者に1万3,000円入金すれば、システムが稼働すると説明され、口座を開設し、コンビニから入金したが一週間経過しても利益は1,000円にもならない。

事前に聞かされていないことが後から次々と出てきて不審だ。マニュアルを購入する際にも最終確認画面を見た覚えはないし、FXのマニュアルと思わなかったので返金してほしい。

(契約当事者 20歳代女性)

- ・ 仕事の内容の説明がマニュアル購入する前になかった
- ・ 通信販売における「最終確認画面」がなかった

【事例 7】画面共有アプリを使って次々と借金を指示された

動画共有サイトで「動画を再生して稼げる」「簡単作業で即日10万円」という表示を見て、無料通話アプリで友達申請をした。「1,980円で仕事を始めるか」とメッセージが来たので、記載されていたとおりに「お仕事スタート」と返信し、支払方法は「コンビニ決済」を選択した。コンビニ決済完了の旨を連絡したところ、お仕事開始前の電話オペレーションを予約するようにと指示があった。

予約すると、担当者から電話があり、画面共有をしながら説明すると言われ、画面共有アプリをインストールするよう指示された。そのアプリで画面共有しながら、アフィリエイトのノウハウを教えるサポートプランを勧誘された。パソコンもなく支払いが不安だと伝えると「ローンを組みばよい。稼いだお金から返済できる」と言われ、消費者金融からの借入れを指示された。手続きはスマホの画面共有による操作説明と電話での指示を受けながら1社の結果を待たずに次々と申請するよう指示され、審査が通ると「一番高いプランが良い」と言われ、その日のうちに事業者の口座に50万円を振り込んでしまった。後から動画広告と実際の内容があまりに違うことや生活に余裕がないのに借金をしたことで不安になった。返金してほしい。

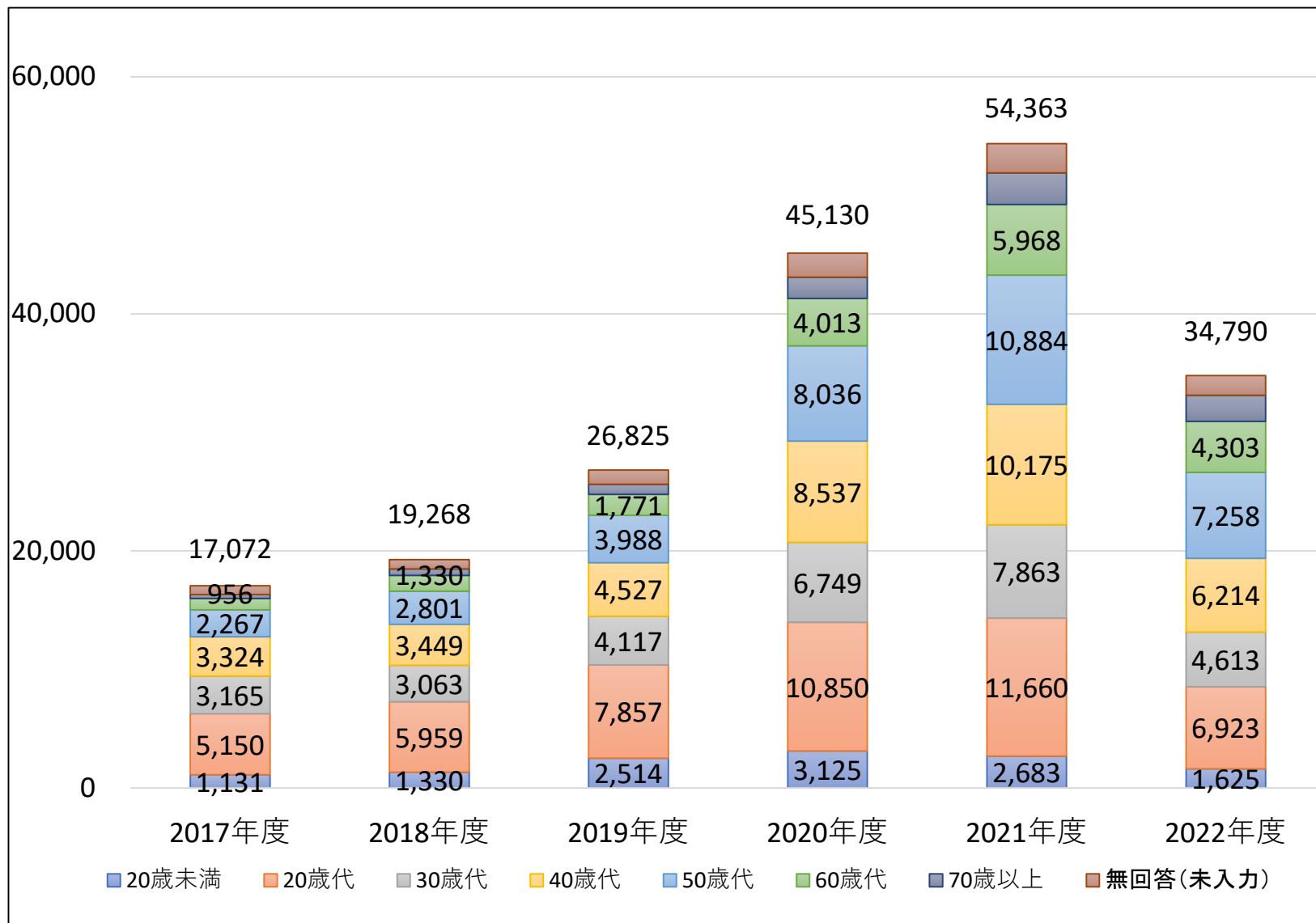
(契約当事者 40歳代女性)

- ・ 動画広告の表示と実際の契約内容が違う
- ・ 画面共有アプリで次々と指示されるので冷静に判断する余裕がなくなる

参 考

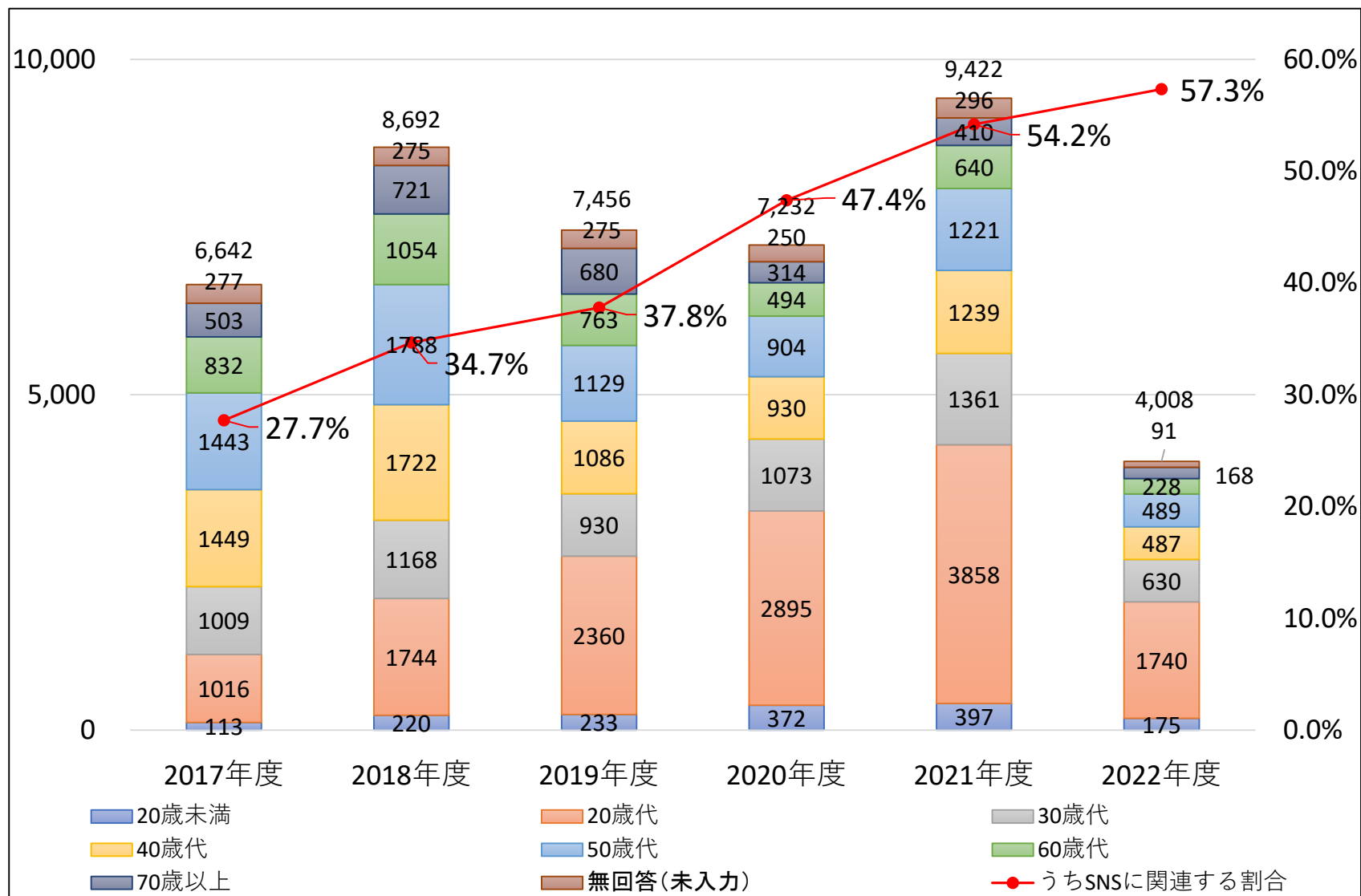
（備考）相談件数は、2022年11月30日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。また、紹介した事例は必ずしも図1～3に含まれない。

図1 SNS関連の消費生活相談件数の推移（契約当事者年齢層別）



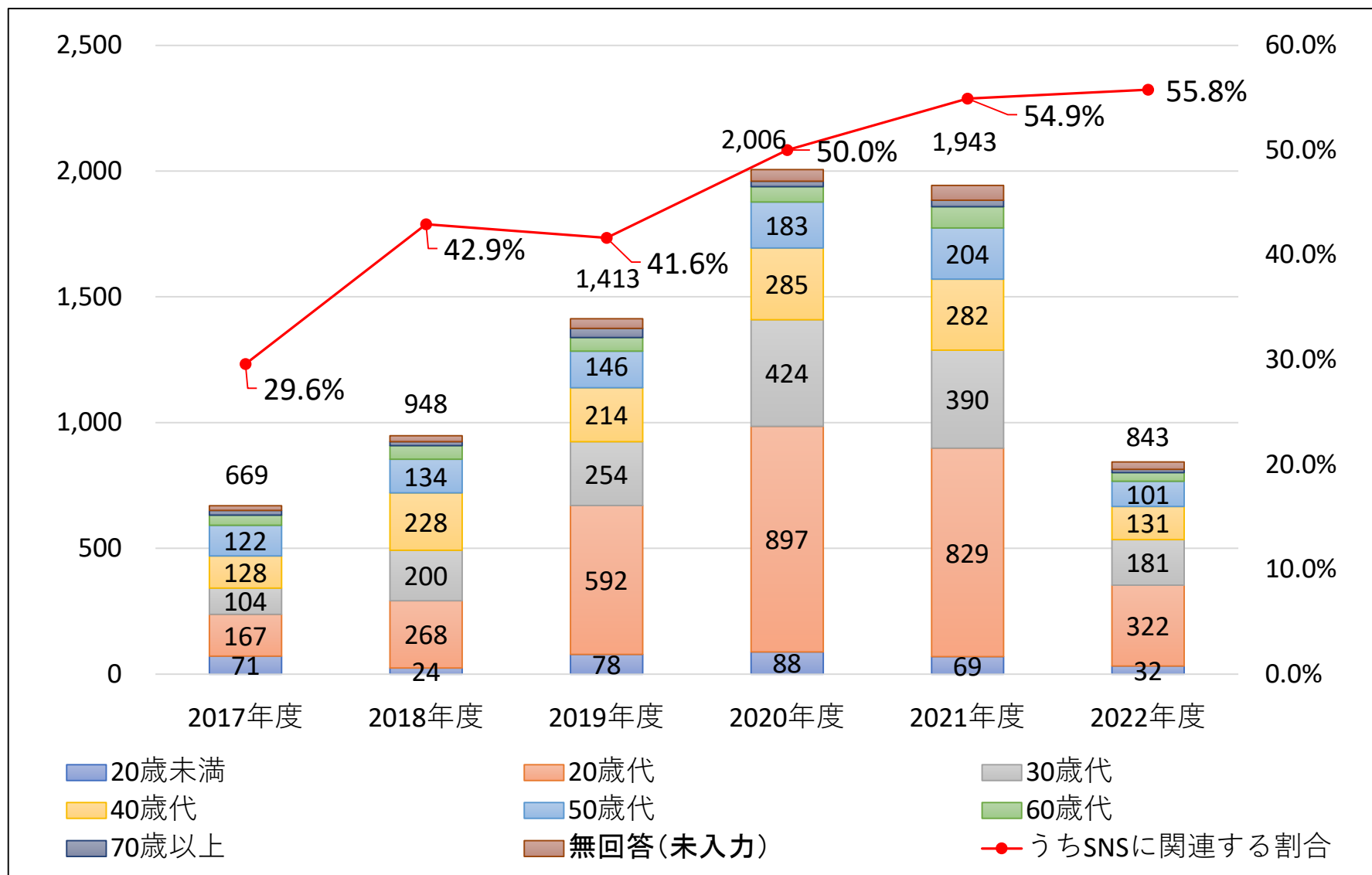
※2021年度同期件数（2021年11月末までのPIO-NET登録分）は30,733件。

図2 情報商材に関する相談件数（契約当事者年齢層別）と、 そのうちSNSに関連する相談の割合



※2021年度同期件数（2021年11月末までのPIO-NET登録分）は5,974件。

図3 転売ビジネスに関する相談件数（契約当事者年齢層別）と、
そのうちSNSに関連する相談の割合



※2021年度同期件数（2021年11月末までのPIO-NET登録分）は1,307件。