

SNSで
話題!

SNS広告からの商品購入に注意!



スマートフォンの普及により普段からSNSを利用している方も多いかと思いますが、SNS上に表示される広告から商品を購入した際にトラブルに巻き込まれるケースが増加しています。

SNS広告からの購入トラブル事例



例

SNSを見ていたら「**今だけ70%オフ!**」という洋服の広告が表示されたため、お買い得だと思い購入した。代金支払いが個人名義への銀行振込のみであったが代金を振込んだ。後日、広告の内容とは異なる粗悪品が届いた。返品するため事業者へ何度も電話で問い合わせたが繋がらず返品できなかった。



例

SNSのメッセージ機能でサプリメントの広告が届き、「**初回980円!**」と書かれていたためすぐにコンビニ払いで購入した。商品が届いたが、翌月も同じ商品が届き、1万円の請求書が同梱されており定期購入であることに初めて気付いた。解約しようと事業者にメールを送信したが返事がなく解約できない。

《 購入の際の注意点 》

■ SNSに表示される広告の内容をよく確認しましょう。

・ 大幅な値引きや過剰な効果をうたうものではないか、意図しない定期購入の契約になっていないか など

■ SNS上の広告のみでなく、広告からリンクされた先の通販サイト等の内容も確認しましょう。

・ 事業者名や連絡先（住所、電話番号、メールアドレスなど）が適切に記載されているか

※事業者に対してはこれらの情報を広告に記載することが定められています。

「特定商取引法に基づく表示」といったページにまとめて記載されています。

・ 商品代金の支払方法が振込や代引きのみで、振込の場合、振込先が個人名義の銀行口座になったりしていないか



■ 購入申し込み時には広告の内容や申込内容の画面保存（スクリーンショット）を忘れずに行いましょう。

・ 広告が短期間で削除されるケースがあります。後日トラブルが発生した際に、申込内容などが分からないと対処できない場合があります。

事業者名	〇〇〇株式会社
代表者名	〇〇〇〇
所在地	〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都〇〇市〇〇町 〇丁目〇番〇号
電話番号	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
電話受付時間	10:00~19:00
メールアドレス	*****@*****.co.jp
ホームページURL	http://www.*****.co.jp
販売価格	各商品ページをご参照ください。
商品代金以外の 必要料金	消費税 送料(全国一律〇〇〇円。商品〇〇〇〇円以上の購入で送料無料。) 振込手数料
お届け時期	入金確認後、直ちに商品を発送。
お支払方法	銀行振込 〇〇銀行 〇〇支店 普通 〇〇〇〇〇〇 〇〇 〇〇 クレジットカード
お申込みの有効期限	7日以内をお願いいたします。 7日間入金がない場合は、キャンセルとさせていただきます。
返品・交換・ キャンセル等	商品発送後の返品・返却等は原則お受けいたしかねます。 商品が不良の場合交換いたします。キャンセルは注文後24時間以内に限り受付いたします。
返品期限	商品出荷より7日以内にご連絡下さい。
返品送料	不良品の場合は弊社が負担いたします。 それ以外はおお客様のご負担となります。

以下のような点を購入前に十分に確認しましょう!

- 問い合わせ先として電話番号の表記があるか?
(メールアドレスしか表示されていない場合は要注意)
- 支払方法は銀行振込以外の選択肢があるか?
- 振込の場合、個人名義の銀行口座になっていないか?
(個人名義の口座への振込によるトラブルが多発しています)
- 返品・キャンセル等ができるか?
- 返品時の送料負担は? (返品可能な場合でも送料負担についてのトラブルが多発しています)

「特定商取引法に基づく表示」の例



注文した覚えのない荷物が届いた



インターネット通販会社から注文した覚えのない荷物が代引きで届き、代金を支払ってしまったたり、荷物が届いた後に請求書が送られてきたり、という事案が頻発しています。一旦荷物を受け取ってしまうと、返金が困難になるケースも多いため、以下の順に確認するようにしましょう。

- ①自分以外に、家族が注文したものでないか、友人等からのプレゼントでないか確認しましょう。
- ②誰も注文した覚えがない場合、配送業者に事情を話したうえで、荷物の受取や代金の支払いをしないようにしましょう。
- ③(万が一受け取ってしまった場合) 荷物の発送元や、送り状に記載された問い合わせ先に連絡し、返品や返金の依頼をしましょう。

情報商材に関するトラブル急増中!



「インターネット上の画像をコピペするだけで月収 50 万円!!!」
「年収 1,000 万円を達成できるノウハウを伝授!!!」

などの誘い文句を信じ、インターネット上に表示された広告や SNS で知り合った知人等を通じて、高額な情報商材を購入してしまい、解約したいができないというトラブルが年齢を問わず多く発生しています。

そうしたトラブルに巻き込まれないためにも、以下のような点に十分注意しましょう。

【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

【事例1】「稼げる」というSNS広告を見て...

「定型文を送信するだけで月に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情報商材を購入した。するとサポートプランを勧誘され、合計15万円を銀行口座に振り込んだ。(20歳代 男性)

【事例2】SNSで知り合った相手から誘われて...

SNS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「専用のチャット内に入る必要がある」と言われて費用を請求された。その後も「やり取りをするにはお金が必要」と言われて、合計約16万円を支払った。(20歳代 女性)

PIQ-NETにみるSNS関連の相談件数

年次	相談件数
2016	13,569
2017	17,070
2018	19,268
2019	26,820
2020	45,046
2021	20,300

※2021年度は9月30日までの集計数。2020年度は9月30日までの集計数は38,557件。

トラブルに遭わないためのポイント

- OSNS上の広告はしっかり内容を確認しよう
- OSNS上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しよう
- 身分証明書の送付や個人情報の書き込みを安易にしないようにしましょう
- 中高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おう

独立行政法人 国民生活センター ホームページより

- ・「簡単にできる」「損しない」などといった誘い文句を鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・SNSで知り合った相手が本当に信頼できる相手なのか慎重に判断しましょう。
- ・運転免許証や学生証など身分証明書の提示やデータの送信を求められた場合も安易に送信しないように気を付けましょう。(一度送信してしまった個人情報を消去することは困難です。更なるトラブルにつながる恐れがあります。)

契約や購入の前には申込内容をよく“確認”しましょう!

国立市消費生活センターのご案内

商品の購入やサービスを受けた時などのトラブルについてお気軽にご相談ください。

- ◆ 場 所：国立市役所 1階 21番 まちの振興課内
- ◆ 時 間：月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）
10:00～12:00、13:00～16:00
- ◆ 相談方法：電話または来庁
- ◆ 相談費用：無料

※相談をスムーズに進めるため、また、新型コロナウイルス感染症予防のため、可能な限り電話による相談をご利用ください。



☎042-576-3201 (直通)

土日祝日は
消費者ホットライン
(いやや)
局番なし 188 に
10:00～16:00