

あなたも巻き込まれているかも？ スマホをきっかけとした 消費者トラブル

スマホやパソコンの普及により、誰でも気軽にインターネットで情報を得られるようになりました。しかしその一方で、消費者トラブルに巻き込まれるリスクも高まっています。

今号では、近年増えているスマホをきっかけとしたトラブル事例や対策などを紹介します。

消費生活センター／4階
☎(3228)5438 FAX(3228)5456

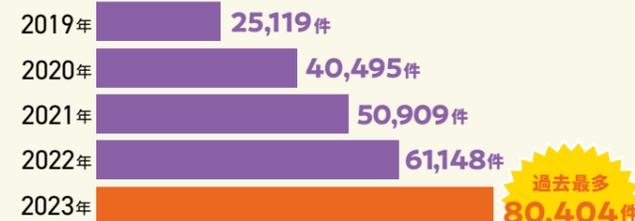
消費者トラブルの現状

特に、SNSが関係する相談件数が増加中!

悪質商法や分かりにくい広告など、被害の絶えない消費者トラブル。昨年は全国で約91万件的消費生活相談がありました(令和6年版消費者白書より)。

特に、SNSが関係する相談件数は過去最多となる8万件超え。幅広い年代から相談が寄せられています。

SNSが関係する消費生活相談件数(令和6年版消費者白書)



2023年の相談件数は50代、40代、20代の順に多く、特に50代以上は前年と比較して大きく増加しました

実際にあったトラブル事例と被害に遭わないためのポイント

電話やメール、SNS、インターネットなど、あらゆるところでトラブルに巻き込まれる可能性があります。一度支払った代金は取り戻すのが難しい場合も。「自分は大丈夫」と思わず、確認することを習慣にしましょう。

確実にもうかる?

投資

SNSを通じて勧誘され、投資を始めた。利益が出たので出金しようとしたが、追加費用を支払わないと出金できないと言われた



! 甘い言葉に流されないで

- 「確実にもうかる」「簡単に稼げる」と見たらまず疑いましょう
- 振込先が個人名義の口座である場合は、詐欺の可能性が高いです。振り込む前に周りの人に相談を
- 取引をする前に、金融商品取引業の登録を受けた事業者かどうか、金融庁で確認を



未納料金がある?

架空請求

ショートメッセージ(SMS)で「未納料金があります」と告げられ、指定の電話番号に電話をかけると「支払わないと法的措置をとる」と説明された



! 心当たりのない請求は無視しよう

- 実在する事業者になりすました架空請求かもしれません。非通知や知らない番号からの電話には出ない・かけ直さない・話を聞かないようにしましょう
- 氏名や住所、口座番号などの個人情報は絶対に教えないでください



大幅に安く手に入る?

インターネット通販

インターネットの広告を見て、リンク先のウェブサイトブランドのバッグを注文した。届いた商品を確認したら偽物だった



! 信頼できるサイトが確認を

- 事業者の所在地や連絡先、他の利用者の評価などを確認しましょう
- 一般に流通している価格よりも大幅に安い価格で販売されている場合は、模造品の可能性があります
- キャンセル・返品条件などは、注文する前に必ず確認しましょう



1回きりの購入のはずが?

定期購入

インターネットの広告を見て、健康食品を注文した。1回のもりで購入したが、2週間後に2回目が届いた。解約したいが電話がつかまらない



! 契約内容や条件は読み飛ばさず、注文前にしっかり確認を

- 2回以上の定期購入契約である場合や、2回目以降の支払いが高額になることも
- 「今だけ」など、購入を急がせるサイトには要注意



商品の購入、契約などで困った時は相談を

相談先 **中野区消費生活センター**
☎(3228)5438

受付時間 | 平日午前9時30分～午後4時
☆土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

相談の流れ

1. 相談

専門の相談員がトラブルの経緯や意向を伺います

2. 状況整理・確認

契約内容などの問題点を整理し、どのような解決方法があるか考えます

3. 解決に向けた助言

交渉方法の助言や相談機関の案内を行います ☆必要があると判断した場合、相談員が事業者との話し合いによる交渉をします

被害に遭ったら「自分のせいだから仕方がない」「知識のある業者にはかなわない」と諦めずに相談を



こんな時どうする?

国民生活センターでは、消費者トラブルの対応方法をキーワード検索できます

