



くらしの情報 No. 341

くらしの相談室

SNSを利用したトラブル

SNSは便利なコミュニケーションツールですが、最近はこのSNSをきっかけに消費者トラブルに遭うことが増えています。SNSに表示された広告からの買物のトラブルやSNSで知り合った人に勧められ高額支払いをしたなどというトラブルが見られます。また、業者との連絡手段がSNSしかなく、トラブルになった際は、業者と連絡が取れなくなってしまい、被害回復ができないこともあります。

事例① 占いサイト

ネットに表示された占いの広告を見てアクセス。SNSでのやりとりだが、利用者登録で住所や年齢を入力し、体調が悪いことや一人暮らしであることまで伝えてしまった。やりとりの間にクレジットカード決済で支払いをしている。今朝、SNSを開くと、この占いのトーク画面が消えてしまっていた。ネット検索で、この占いは詐欺だという書き込みを見た。返金は求めないが、詐欺業者に伝えてしまった個人情報を取り戻したい。



事例② 詐欺サイト

先月初めに、写真・動画共有SNSに表示された広告からサイトにアクセスして、上着2点とバッグ1点を購入。代金はクレジットカードで決済した。未だに商品が届かないが、業者の連絡先やサイト名もわからず、URLにアクセスしてみたがエラーになり、サイトが表示されない。商品が届かなかったら返金してもらえないか。

事例③ 副業

会員制SNSに友達申請してきた人から、旅行予約サイトで受付をクリックするだけで報酬が得られるという副業を教えられた。初日は1時間半ほどの作業で収入を得た。2日目の作業中に「別の高額報酬の仕事をするための」お金を振込むよう指示された。その後、振込みの指示があるたびに応じていたが、詐欺ではないかと思って止めた。しかし、クリックができていないので報酬は支払えないと無料メッセージアプリで連絡があった。支払ったお金を返してほしい。

事例④ 暗号資産

写真・動画共有SNSで知り合った人から暗号資産の運用をしないかと誘われた。ネット取引で、海外に口座を作り600万円ほど入金している。今のところサイトを見ることもでき、出金の手続きもできるが、暗号資産交換取引所から、当該サイト業者は詐欺の可能性があり送金を止めていると連絡があった。出金されなかった場合はどうしたらいいか。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談される時は原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

- ①事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

SNS上の相手と取引する際のリスクと注意点を把握しておきましょう！

SNS (Social networking service)

コミュニティ型の会員制サービスやそういったサービスを提供するウェブサイトのことを指します(狭義)。サービスに会員登録することで、そのサービスサイトの会員間でコミュニケーションを取ることができ、近年では、企業や政府機関などもSNSを利用し情報発信を行っています。

これらのサービスの多くは無料で利用できます。広告収入で利益を上げるビジネスモデルだからです。会員登録時に入力した情報やサービス側に蓄えられた閲覧履歴などをもとにしたターゲティング広告^{※1}が、利用中の画面に表示されます。

※1 ターゲティング広告…ネットの閲覧履歴のクッキー(Cookie)^{※2}情報から、消費者の興味や関心を推測して配信されるネット広告

※2 クッキー(Cookie)…インターネットブラウザで閲覧履歴などの情報を保存するしくみのこと



ネット広告

インターネット上の広告では、商品、サービス、発信者を直接確認できないため、ニセ体験談のような虚偽捏造広告やコンプレックスを刺激するような広告、広告かどうか判別できないような投稿や動画(ステルスマーケティング^{※3})、消費者にとって有利な条件だけを強調した広告が多数見受けられます。

ネット閲覧者を騙したり勘違いさせたりするようなデザインに対して「ダークパターン」という名称がつけられています。このダークパターンはOECD(経済協力開発機構)が令和4年(2022年)に刊行したレポートで類型化されました。

※3 ステルスマーケティングは令和5年(2023年)10月1日から景品表示法違反となりました

- ① **行為の強制**：特定の機能にアクセスさせるために何かを強制的に行わせようとする
例) 必須と偽り会員登録をさせる など
- ② **インターフェース干渉**：情報を切り出すことにより企業にとって都合の良い行為の実行を促す
例) 企業に都合の良い選択肢をデフォルト^{※4}にする など
- ③ **執拗な繰返し**：企業にとって都合の良い行為を行うよう消費者に繰返し要請する
例) 通知や位置追跡機能を有効にするようしつこく要求する など
- ④ **妨害**：ある行為を諦めさせる意図でタスクの流れやインタラクション^{※5}を必要以上に困難にする
例) サービス登録の容易さに比べて、解約手続きを困難にする など
- ⑤ **こっそり**：消費者の意思決定に関する情報を隠したり偽装したり告知を遅らせたりする
例) 消費者の明確な同意を得ずにトライアル期間後などに契約を自動更新する など
- ⑥ **社会的証明**：他の消費者の行動を知らせることによって意思決定に影響を与えようとする
例) 誤解を招いたり虚偽だったりする「お客様の声」を掲載する など
- ⑦ **緊急性**：実際または虚偽の時間的・量的制限を与え、商品を購入するようプレッシャーをかける
例) 割引期間終了をカウントダウンタイマーで表示する など

※4 デフォルト…コンピュータで、あらかじめ設定されている標準の状態・動作条件。初期設定。

※5 インタラクション…相互作用、交流、やりとりなどの意味を持つ英単語。

アドバイス

- 一度支払ったお金や知らせた個人情報を取り戻すことは困難です。
本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージはうのみにせず、必ず取引業者のことを調べてください。
海外の業者であっても金融庁への登録等が必要です。無登録業者とは取引しないでください。
- 契約内容やリスクの説明がなく、また説明が理解できない契約はしないでください。
- 商品だけでなく、契約や解約の条件もサイトで調べ、購入するか検討してください。
- トラブルがあった場合は消費生活センターにご相談ください。

令和6年度(2024年度)くらしかん登録グループ一覧

くらしかんを拠点に、くらしかん祭りの企画・運営やくらしに関するさまざまな活動（生活情報ひろばでの講座・パネル展、リユースバザー）、学習、市民への情報提供などを行っています。

SA とよなか

市内の高齢者・身障者支援、外国人交流等地域福祉分野でのボランティア活動を実施、くらしかん祭りでは折り紙や、お茶席、ふれあいマジック等運営に協力するほか、くらしかんの研修・諸行事に参加、生活情報ひろばでの事業を企画・実施しています。

とよなか消費者協会

消費者問題の研究・学習・調査活動を通じて、消費者主権の確立と利益の保護をめざします。くらしの安全と健康を守り、消費者市民社会の実現に向けて、情報発信・消費者啓発・環境保全・地産地消の推進等の実践活動を続けています。

桜塚校区福祉会

くらしかんの調理室で独居老人のための弁当作り、生活情報ひろばで高齢者との会食会、廃食用油リサイクル集油（毎月第四土曜日 10時30分～11時）、独居老人と子どもの食事会「子ども食堂」（毎月第二水曜日）、ぐんぐん元気塾（毎週水曜日 10時30分～11時30分）をしています。

みなさく婦人会

平成19年(2007年)に結成し、市婦人団体連絡協議会への参加や協力などの活動を行ってきました。

令和5年(2023年)からは、市婦人団体連絡協議会が実施していた「ホウ酸ダンゴ作り」や「無添加の味噌づくり」を継承するとともに、くらしかん活動では、空き缶等をリサイクルして花器を作るなどの、「花を楽しむイベント」を中心に企画・実施します。

特定非営利活動法人国際交流の会とよなか

在住外国人支援・国際協力・国際理解・国際交流の4つの柱で活動。カフェ「サパナ」の運営協力もしています。くらしかんでは世界のお料理の講座をしています。

南桜塚ゆうの会

地域の公民分館、曾根まちづくり研究会や防災部会の活動に参加・協力しています。会員向けには読書会や小物作り、ハイキングを企画し、くらしかんでは手作り講座、地産地消、バザー、くらしかん祭りに参加・協力しています。

特定非営利活動法人とよなか市民環境会議アジェンダ21

「豊中アジェンダ21」-地球の環境を守る
とよなか市民行動計画-の啓発と推進活動を行っています。

特定非営利活動法人大阪北部コミュニティカレッジ

地域福祉を学ぶ科では、大阪府シルバーアドバイザー認定講座などを開催。また、同行援護従業者養成講座をくらしかんにて開催し、卒業生は視覚障害者と街歩きを実施しています。

「悪質な訪問販売お断りシール」をご活用ください

くらしかんで、突然訪問し、強引に契約をせまり、何度もしつこく勧誘をせまる悪質な訪問勧誘から被害をできる限り減らす抑止力のひとつとして、「悪質な訪問勧誘お断り」シールを作成しています。

悪質な訪問販売には、「いりません!」ときっぱり必要ないと思意表示をすることが大切です。

近年、高齢者をねらった訪問販売・買取り等で被害や苦情が増加しています。

「悪質な訪問勧誘お断り」シールを貼っていたとしても、幾度となく訪問し、契約の締結をせまってくる事業者は存在します。
また、契約を締結しない意思を伝えた後も、訪問、勧誘してくる事業者も存在しますので、**契約はしないと確固たる意志で拒絶しましょう。**

住宅の玄関付近でシールを貼り、悪質な訪問販売・買取り等を防ぐのが目的です。訪問販売などで困っている場合にはすぐに連絡・通報できるよう、くらしかんや豊中・豊中南警察署の連絡先が書かれています。希望者はくらしかんや市役所（第一庁舎1階受付、市民課、第二庁舎1階受付）、庄内出張所、新千里出張所で無料配布しています。

原寸は、たて155mm、よこ100mm



特殊詐欺被害防止セミナーを開催しています!

くらし支援課では、固定電話に設置する「簡易型自動録音機」を無料配布しています。

配布をご希望の方は、特殊詐欺被害防止セミナー（30分程度）にご参加ください。

セミナーの詳細は豊中市ホームページや「広報とよなか」でご確認ください。



豊中市立生活情報センター

くらしかん

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号（毎月最終日曜日及び年末年始は休館します）

電話 06-6858-5073

FAX 06-6858-5095

