

SNSの思わぬ落とし穴にご注意

問い合わせ 市消費生活センター ☎03236

消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から

新年度を迎え、新たな生活の始まりや人間関係の広がりをきっかけにSNSを始め、SNSでの友人関係が広まると見られます。

一方、全国の消費生活センターなどには、SNSに関連した相談が多数寄せられており、2009年度以降増加傾向が続いています。そこで、SNSに関連した相談事例や消費者トラブルに遭わないための注意点などを紹介します。

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは

人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のウェブサイト。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や居住地域、「友人の友人」といったつながりを通じて、新たな人間関係を構築する場を提供する、会員制のサービスです。

〈事例1〉「お試しサプリメント」を注文したが、定期購入になっていた SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル

SNSサイトの広告をクリックしたところ、1回300円でダイエット用サプリメントのお試しができると書いてあり、サプリメント2種類を注文することにした。連絡先やクレジットカード番号を入力し決済した。その後、受注メールも何もないまま、外国から注文品が届いた。さらにその数日後、また荷物が届いたが開封しないでいた。クレジットカードの利用明細を見て、注文したサプリメントの代金以外に1万2千円と6千円の請求があがっていることに気づいた。定期購入になっていたらしい。SNSサイトで調べても、そのサプリメントを購入したときのホームページを見つけれない。商品の発送伝票には外国の住所らしき記載はあるが、電話番号の記載がなく、連絡ができない。どうしたらよいか。



(30歳代 女性)

事例からみられる特徴

SNSに登録した情報などと連動した「ターゲティング広告」が短期間だけ掲載される

消費者は、自分が見ている広告が誰にでも表示されていると思っています。しかし、SNSの広告はSNSに登録した消費者自身の個人情報などが反映され、一部の人に対してのみ表示されている場合があります。こうした広告は「ターゲティング広告」と呼ばれ、消費者は通常の広告よりもSNSに表示される広告の文言を印象深く覚えていることもあるようです。さらにSNSの広告は短期間だけ表示される場合があり、トラブル発生後に消費者が再度広告を確認しようとしても、広告の表示が終わっていたり、広告から購入までの経過を再現することが難しくなったりするため、トラブルの救済、拡大防止の取り組みが困難です。こうしたトラブルが起きる一因として、SNSが利用者の個人情報などをどのように取り扱っているのか、消費者には十分伝わっていないことも考えられます。

アドバイス

SNSに表示される広告や、登録する情報の確認をする

①SNSに表示される広告をきっかけにした消費者トラブルを避けるためにも、「大手SNSに表示される広告だから、リンク先も安心できる通販サイトだろう」といった思い込みをせず、広告の表示だけでなく、広告からリンクした先の通販サイトの表示や利用規約もよく確認しましょう。また、表示されている画面を保存したり、印刷しておくことは、トラブル解決に役立つことがあります。

②SNSに登録・掲載する情報についてよく確認・検討し、個人情報などが、どのように広告などへ利用されるのか、その範囲について、利用規約やプライバシー・ポリシーなどで確認しましょう。そのうえで、広告の表示などについて制限をかけられる場合は、その活用についても検討してみてください。

〈事例2〉知り合った相手から出会い系サイトに誘導された SNSの知人がきっかけとなったトラブル

スマートフォンで利用しているSNSで、知らない男性から「友達になって欲しい」と申請があり承認した。その後、男性から「会社の携帯電話を使ってSNSを利用していたが回収されることになった。今後も違う方法で連絡を取りたいので、サイトに登録をして欲しい。このまま連絡が途絶えるのは嫌だ」とSNS内のメッセージが来て、やむをえず男性の言うサイトに登録をした。登録後、そのサイトが出会い系サイトだと分かった。男性から「連絡先を送る」とメールが届いたが文字化けをして読めず、男性にそのことをメールで伝えたら「文字化けの解除はサイトに正会員の登録をしないとできない。正会員は3千円かかる。会ったときに必ず返すから」と言われたのでクレジットカードで支払った。再度、男性から「あなたが手続きをミスしたので、サイトの認証ができない。2万5千円をサイトに払えば補償サービスという違う方法がある。お金は後日返すから」とメールが来たので、今度は現金で銀行口座に振り込んだ。その後も文字化けをした連絡先が届き、解除ができない。おかしいと思いメールで返金を求めたが、返金できないと言われた。



(30歳代 女性)

事例からみられる特徴

実際会った後に契約などをしていても、勧誘のきっかけはSNSの知人の場合がある

トラブルのきっかけとなっているのはSNSで行った相手とのやり取りです。また、もともと知人とは、SNSの中でもつながりやすく、そのことが勧誘行為につながるきっかけとなる場合もあります。しかし、商品やサービスの契約は、SNSサイトの中ではなく、実際に会ったり、SNSとは別のサイトでやり取りするなどして締結しています。

アドバイス

SNS上で知り合った相手の書き込み内容などを、全てうのみにしない

SNSに限らず、インターネット上では匿名でのやり取りが可能です。したがって、やり取りをしている相手のSNS上のプロフィール情報が本物である保証もありません。SNS上での相手のやり取りは、プロフィール情報や相手を書き込んだ情報を全てうのみにしないようにしましょう。

トラブルにあったら、消費生活センターへ

SNSの広告を見て商品を購入したり、SNSの知人から勧誘されて契約した取引について、解約したいときや契約に疑問を持ったときは、消費生活センターにご相談ください。

独立行政法人 国民生活センター発表資料引用

消費者シリーズ

No. 187

中古車取引のトラブル

問い合わせ 市消費生活センター ☎03236

1カ月前前に平成15年式の中古車を購入した。ブレイキ音がうるさい気がして近くのディーラーで見てもらうと、クーラーの電動ファンが故障して動かないことが分かった。プラグ交換、電動ファン交換、冷却水、処分費などで、見積もりは約10万円だった。35万円で買った車に10万円も修理費がかかるのは納得できず、販売店に修理費を負担してほしいと言ったが、対応してくれない。通常、中古車の販売では保証に関する書類を渡すと聞いたが、自分は受け取っていない。

アドバイス

(50歳代 男性)

中古車には、「保証つき販売」「保証なし整備あり販売」「保証なし整備なし販売」があります。「保証つき販売」の場合は保証内容を記載した書面があります。が、相談者の場合、保証について記載した書面を受け取っていないので「保証なし販売」と考えられます。「保証なし販売」であっても、自然損耗とは言えない不具合(隠れた瑕疵)が生じた場合は、購入のときにその不具合について車両状態評価書などによる説明を受けていなければ、販売店は「売主の瑕疵担保責任」を負うことになり、無償修理を求めることができます。ただ、今回のように、相当の年数を経過していたり、新車であれば高額な車が低価格であったりという場合は、それなりの損耗・劣化は想定されると判断されることもあります。

中古車は使用・管理状態、経年変化によってその性能が千差万別で、自然損耗かどうかの判断は難しいため、ディーラーや自動車公正取引協議会など、専門の相談窓口にも相談してみよう。

(国民生活センター発行「見守り新鮮情報」74号より)