

令和5年度くらしの安心サポーター全体研修会

消費者トラブル最前線

～ 高齢社会とSNS ～

令和5年10月12日
栃木県庁6階大会議室1



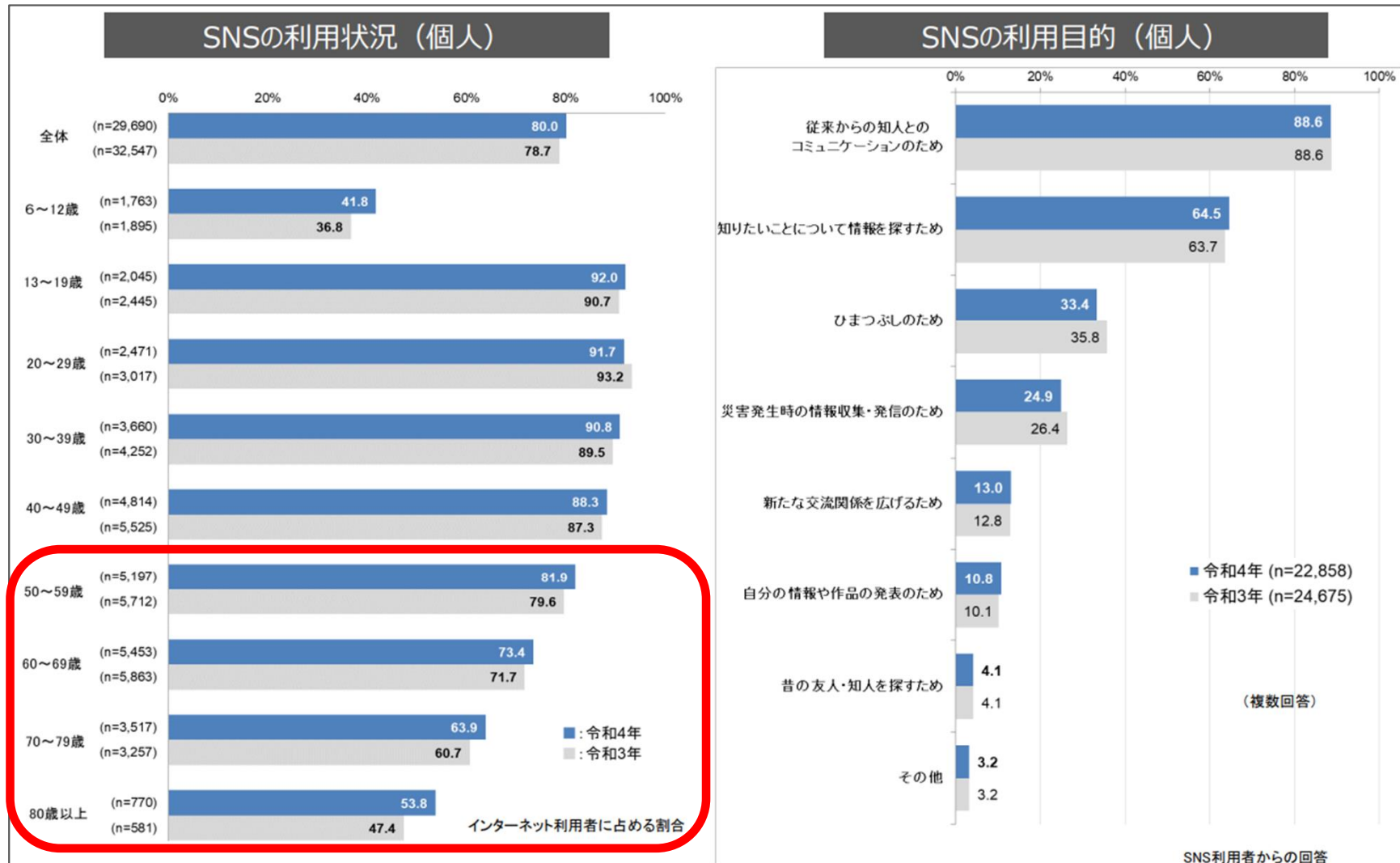
公益社団法人全国消費生活相談員協会
関東支部 高齢者問題研究会 待鳥三津子



1. データから見た消費生活相談概況

～ インターネット通販(SNS)トラブルを中心に ～

高齢社会におけるSNSの利用動向

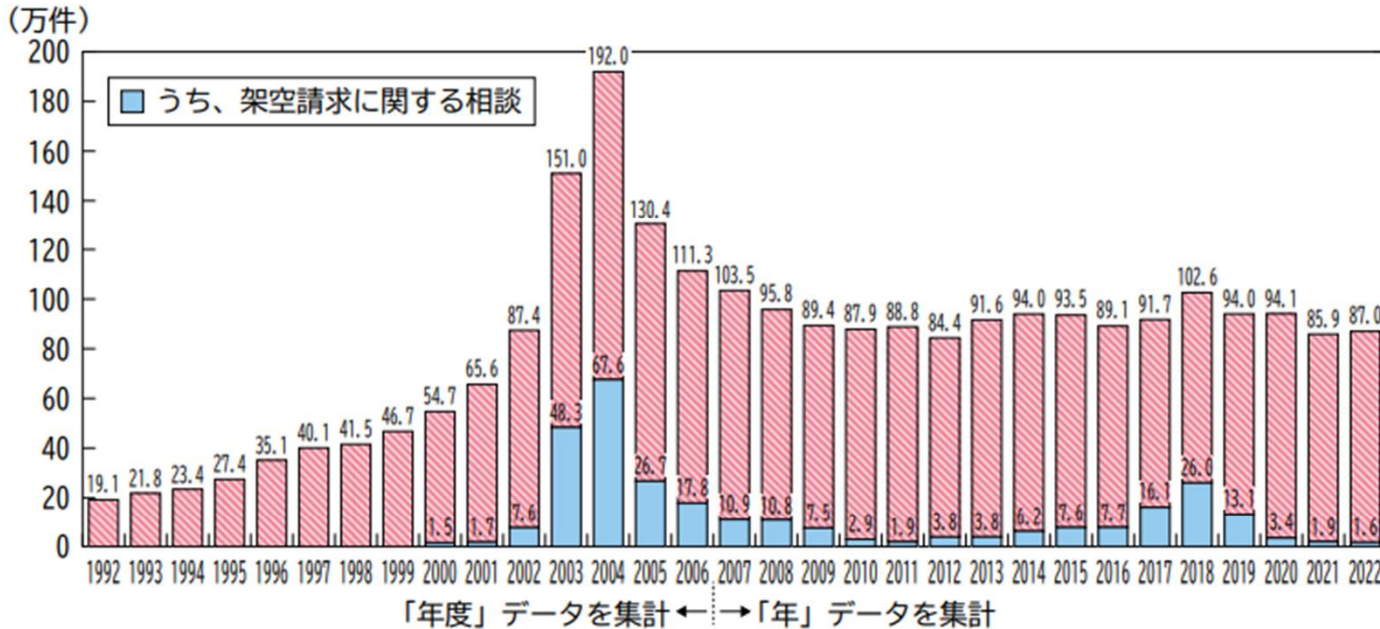


出典：令和4年通信利用動向調査（総務省）

消費生活相談の概況

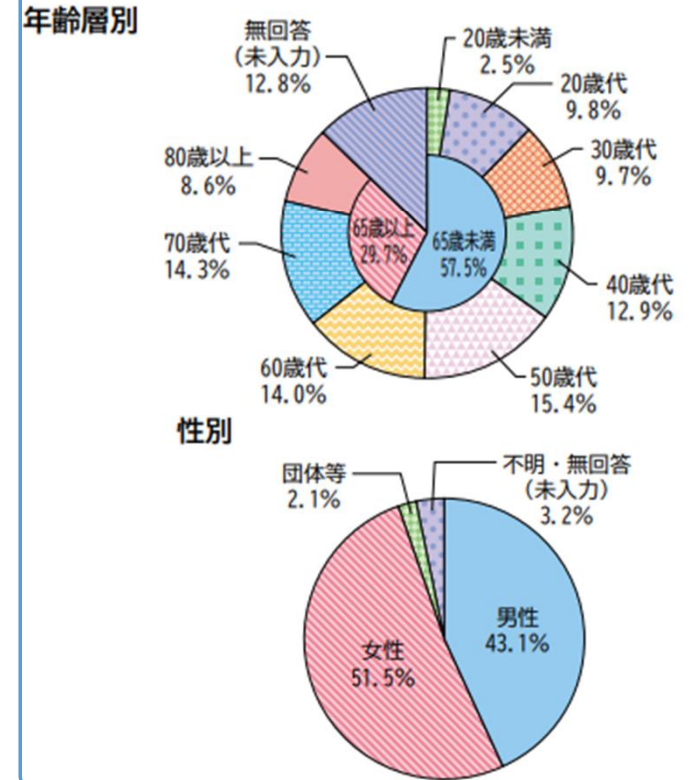
令和5年版 消費者白書より

図表 I-1-3-1 消費生活相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2023年3月31日までの登録分)。
 2. 2007年から2022年は「年」データを集計。なお、1992年度から2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

図表 I-1-3-2 消費生活相談の契約当事者の属性 (2022年)



- 消費生活相談件数は前年より増加、 架空請求の相談件数は減少 全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数は87.0万件であり、前年 (85.9万件) より増加
- 属性別にみると、年齢層別では65歳以上の高齢者が契約当事者全体の29.7%、50歳代が 15.4%と最も多く、次いで70歳代 (14.3%)、60歳代 (14.0%)。性別では、女性が 51.5%、男性が43.1%と女性の割合が高い

栃木県の消費生活相談の概況

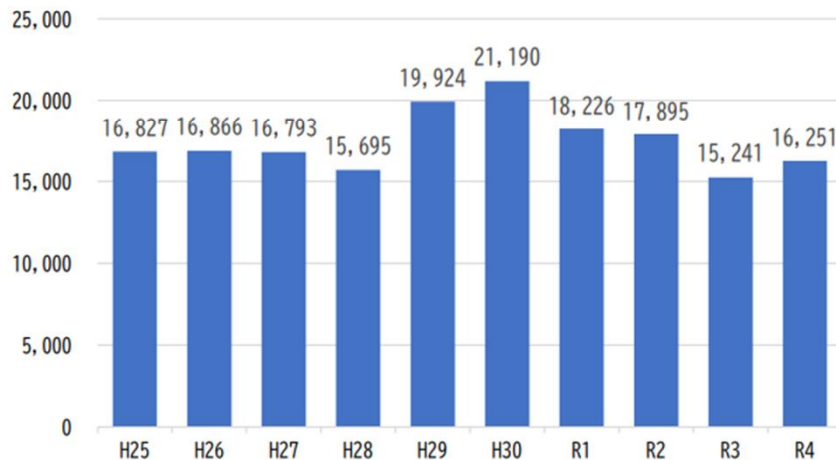
令和4(2022)年度消費生活相談状況について(概要)

令和5(2023)年7月11日
生活文化スポーツ部くらし安全安心課

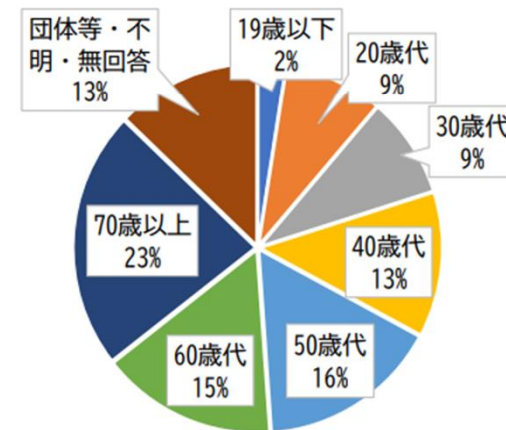
概要

- ・R4年度の相談件数は16,251件。令和3年度より1,010件多く、4年ぶり増加。(グラフ1)
 - ・契約当事者の年代別構成比では、70歳以上が23%と最も多く、ついで50歳代16%、60歳代15%で、50歳以上が相談件数の半数以上を占める。(グラフ2)
- ※1 本資料は令和4(2022)年度の県内21消費生活センター(県センター及び20市町消費生活センター)に寄せられた消費生活相談をとりまとめたもの。
- ※2 数値は国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された令和5(2023)年4月30日現在のデータを活用している。

グラフ1 相談件数の推移 (単位:件)



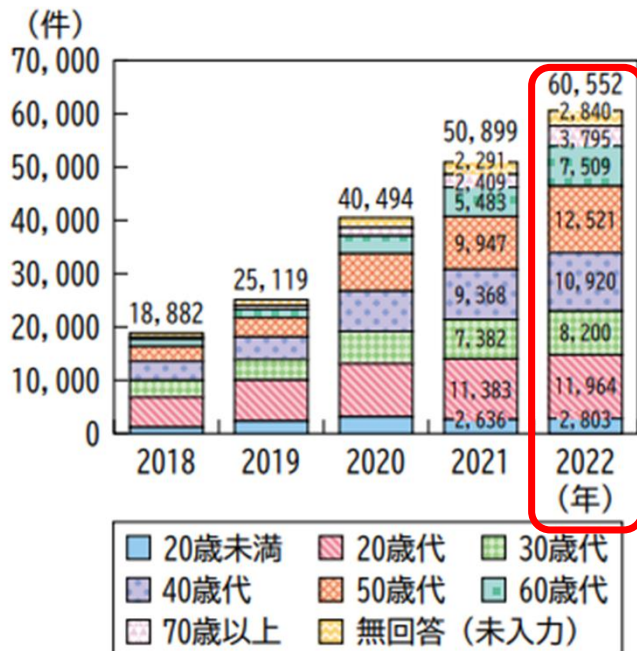
グラフ2 契約当事者の年代別構成比 (単位:%)



SNS関連の消費生活相談

図表 I-1-4-10

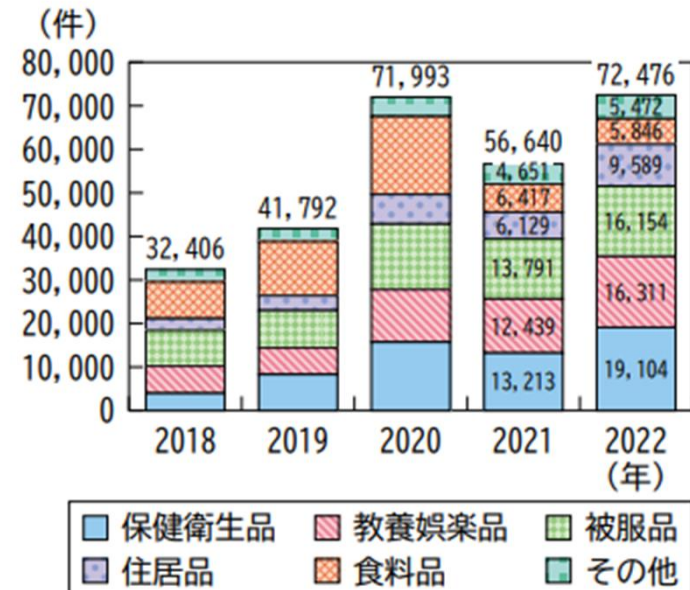
SNS関連の消費生活相談件数の推移（年齢層別）



（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。

図表 I-1-4-6

「商品未着・連絡不能等のトラブル」に関する消費生活相談件数の推移

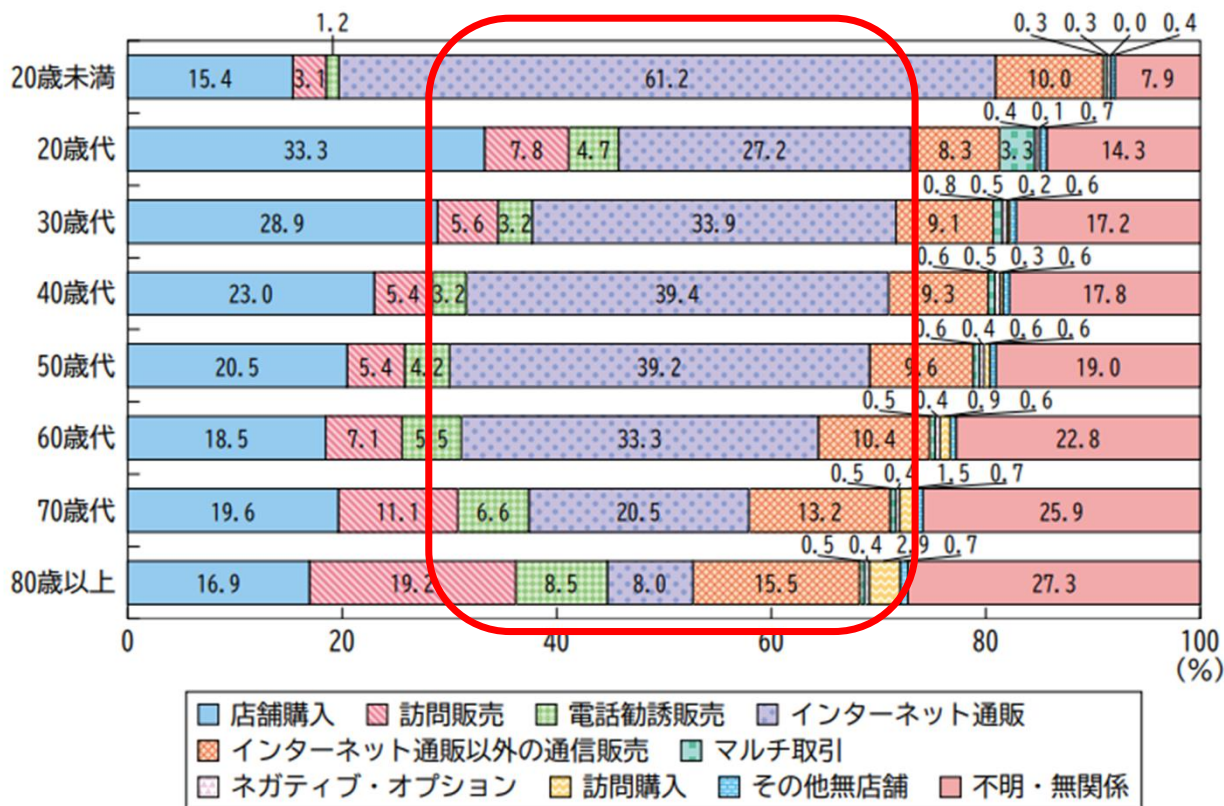


（備考）1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
2. 「商品」のインターネット通販の「商品未着」、「注文品違い」、「連絡不能」に関する相談。

- SNSをきっかけとした消費生活相談件数は、2022年は6万552件と過去最多。中でも50歳代が1万2521件と最も多い。
- 大幅な値引きをうたうSNSやインターネット上の広告等から偽サイトに誘導され、クレジットカード情報を詐取されたり、銀行等への前払いや代金引換サービス等で金銭を詐取されたりするケースもみられる。

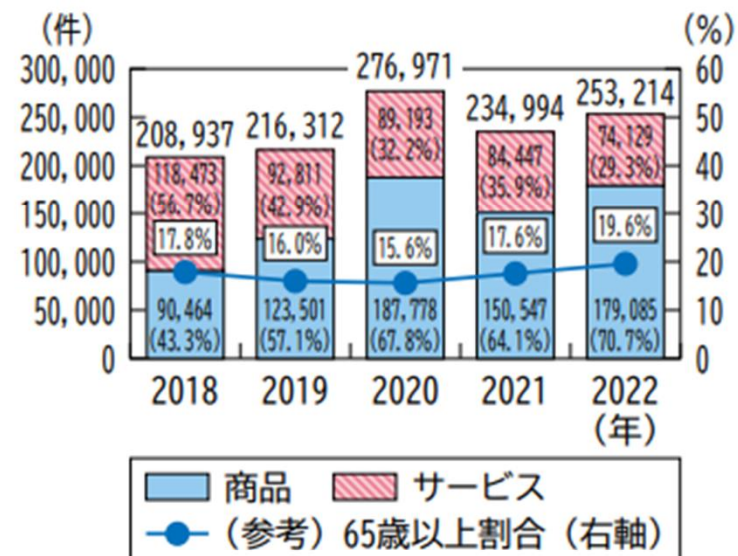
販売購入形割合とインターネット通販に関する相談件数の推移

図表 I-1-3-11 消費生活相談の販売購入形態別割合（年齢層別・2022年）



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、インターネットサイトを利用したサイト利用料、インターネットゲーム等も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

図表 I-1-4-5 「インターネット通販」に関する消費生活相談件数の推移(商品・サービス別)



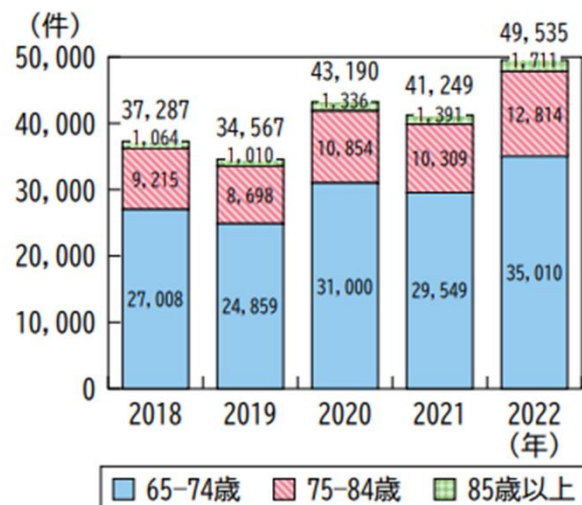
(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。

□ SNS広告からインターネット通販に誘導されるものも多い

高齢者のインターネット通販の相談件数推移と商品・サービス別上位相談件数

図表 I-2-2-17

高齢者の「インターネット通販」の消費生活相談件数の推移(年齢区分別)



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。

図表 I-2-2-18

高齢者の「インターネット通販」の商品・サービス別上位相談件数(年齢区分別・2022年)

65-74歳		75-84歳		85歳以上	
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	35,010		総件数	12,814
1	アダルト情報	2,446	1	商品一般	936
2	他の健康食品	1,804	2	役務その他サービス	841
3	乳液	1,732	3	アダルト情報	815
4	商品一般	1,577	4	他の健康食品	617
5	化粧クリーム	1,549	5	乳液	583
6	役務その他サービス	1,212	6	化粧クリーム	517
7	ファンデーション	1,018	7	出会い系サイト・アプリ	380
8	歯みがき粉	959	8	歯みがき粉	375
9	シャンプー	910	9	ウイルス対策ソフト	310
10	出会い系サイト・アプリ	794	10	祈とうサービス	267
				総件数	1,711

黄色：定期購入商法を含むもの 緑色：パソコンサポート詐欺を含むもの ピンク色：ワンクリック請求やサクラサイトを含むもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。
2. 品目は商品キーワード(下位)。
3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

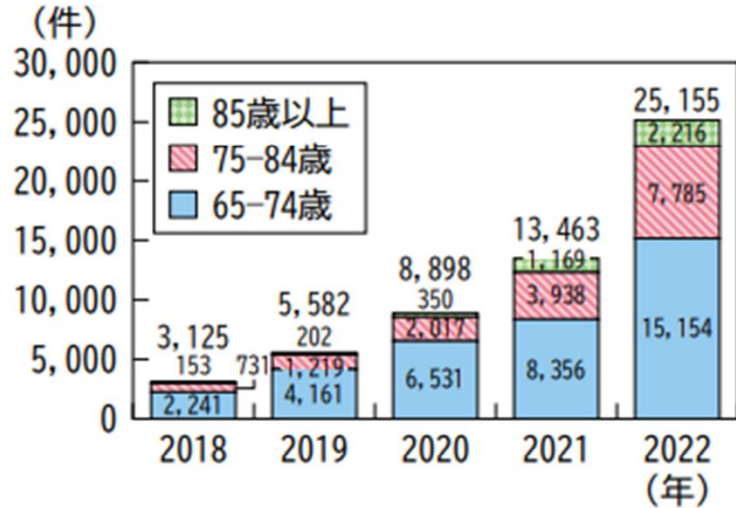
- 高齢者の「インターネット通販」の消費生活相談件数は、2022年は約5万件と近年最多、年齢区分別では、65歳から74歳までの相談件数が高齢者全体の約3分の2を占めている
- 「他の健康食品」(ダイエットサプリが含まれる。)や「乳液」等の定期購入商法を含む相談が、65歳から74歳まででは10位以内の半数以上、その他の年齢区分でも10位以内の半数近くを占めている
- 「役務その他サービス」(パソコンサポートが含まれる。)や「ウイルス対策ソフト」等のパソコンサポート詐欺が含まれる相談、「アダルト情報」(ワンクリック請求が含まれる。)や「出会い系サイト・アプリ」(宝くじ当選や金銭支援、異性交際等をかたるメッセージでサクラサイトに誘導し、電子マネーやポイント料金を支払わせる手口が含まれる。)の相談が上位にみられる。商品一般には身に覚えのない架空請求が含まれ、75歳以上でトップ。

定期購入について

【全国】

図表 I-2-2-19

高齢者の「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移(年齢区分別)

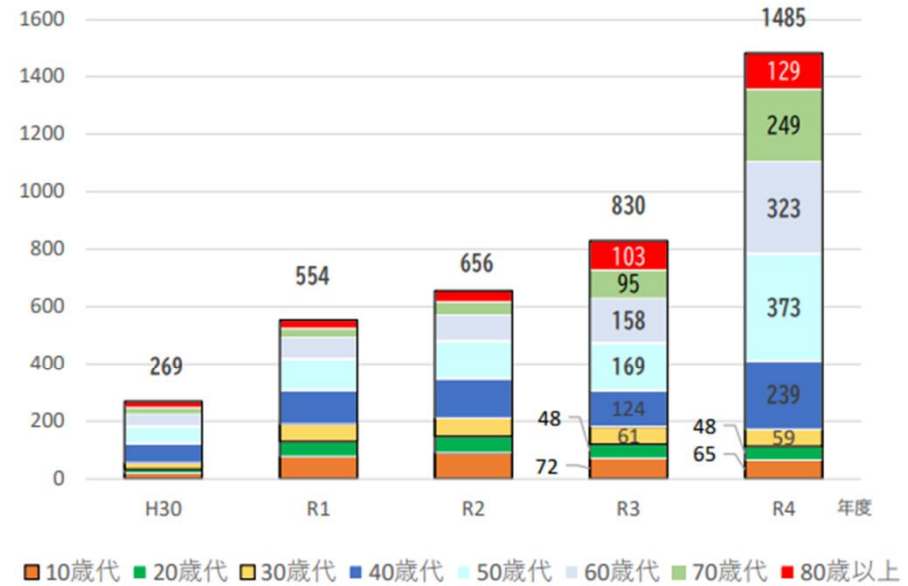


- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」、「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

令和5年版 消費者白書より

【栃木県】

グラフ4 「定期購入」の年代別苦情相談件数推移 (単位:件)



令和4年度 栃木県消費生活相談状況(概要)より

- 「定期購入」に関する相談は高齢者で急増、通信販売における「定期購入」に関する消費生活相談件数は、高齢者で増加し続けている。2022年の「定期購入」に関する相談(75,478件)に占める65歳以上の割合は33.3%に上昇
- 栃木県のデータでも40歳代以上で定期購入に関する相談が急増。40歳代以上で全体の88.4%を占める

2. トラブル事例の紹介

～ インターネット通販(SNS)トラブルを中心に ～

定期購入（SNS広告を含むネット通販）

「定期縛りなし」と表示された定期購入を申し込んだはずが、申込み直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したことで、いつの間にか4回の購入が条件のコースに変更されていた


スマートフォンで、「定期縛りなし」「初回約2000円」という美容液の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に電話で定期コースを解約したいと伝えたところ、「4回の購入が条件の定期購入コースの契約になっている」と説明された。広告には「定期縛りなし」と記載されていたと伝えたが、「特別割引クーポンを『利用する』のボタンを押してコースを変更しているため、4回約4万円分の商品を購入する必要がある」と説明された。納得できないと何度も伝えたが、「4回購入しないと解約できない」としか言われぬ。注文完了直後に割引クーポンが表示され、利用した記憶はあるが、コースが変更されるとは思っていなかった。40歳代女性

消費者へのアドバイス

- インターネットで注文する際は、以下の「最終確認画面」のチェックリストで必ず確認する。特に、**注文直後に表示される「特別割引クーポン」を利用したり、おまとめコースにコースを変更する場合は要注意！**

チェックリスト

- 定期購入が条件になっていないか
- 継続期間や購入回数決められていないか？
- 支払うことになる総額はいくらか？
- 解約の際の連絡手段
- 「解約・返品できるか」、「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）
- 利用規約の内容を確認したか？



最終確認画面
のスクリーン
ショットを
撮る

定期購入（テレビ・ラジオショッピング／折込広告）

新聞折込広告の商品の注文のために電話したら、サプリメントの購入を勧められ、サンプルだけ受け取るはずが「定期購入」になっていた

約3カ月前に、義父が義母のため、「拡大鏡」が今なら通常価格の半額で販売されているという新聞折込広告を見て、販売業者に電話した。その際、販売業者から「目に良いサプリメントがあるのでサンプルを送る」と言われた。後日、拡大鏡とサプリメント1袋が届いた。一緒に届いた「明細書兼請求書」では、**拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが「約3,000円」と記載されていておかしいと思った。**その約1カ月後、販売業者から以前と同じサプリメントが届き、さすがにおかしいと思い、**販売業者に電話で連絡したが、混みあってつながらなかった。**さらに1カ月後、また同じサプリメントが届いた。「明細書兼請求書」を改めて確認すると、「1年定期」と記載がある。このままでは今後もサプリメントが届いてしまう。どうしたらよいか。サプリメントの「定期購入」を注文した覚えはない。 80歳代女性

消費者へのアドバイス

- ❑ 電話注文時に販売業者から、別の商品や複数月分の商品を勧められても、興味がなければきっぱりと断わる。
- ❑ 興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認する。いったん電話を切って冷静に検討する。
- ❑ 商品が到着したら、「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないかを確認し、意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し「定期購入」の契約は申し込んでないことを伝える。
- ❑ 高齢者が「定期購入」をうまく解約できずに放置してしまっている場合は、家族などが解約を手助けする。ヘルパーや包括職員からの相談も可能。
- ❑ 消費者から電話注文した場合でも、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合がある。



SNSやマッチングアプリでの投資勧誘（ロマンス投資詐欺）

SNSで知り合った外国人女性から指示されたアプリ内で暗号資産の取引をした。出金を希望したら、高額な費用を請求された

画像投稿のSNSで外国人女性と知り合った。無料通話アプリのIDを交換し、頻繁に連絡を取り合うようになった。暗号資産への投資でもうけられると勧められ、指示に従って国内の暗号資産交換業者に自身の口座を開設し、330万円をクレジットカードで決済し入金した。暗号資産の取引をやったことはなかったが、女性の指示に従い、海外業者のアプリをスマホにダウンロードした。アプリ内に自身の口座を開設し、国内の暗号資産交換業者の口座から全額送金した。

利益が出たので引き出したいと女性に伝えたところ、税金や保証金を立て続けに請求され、合計約170万円をクレジットカードで支払った。さらに、「残高の8%の50万円を手数料として払うように。これが最後であり、全て国際基金の規定に基づいての請求だ。支払えば約600万円を口座に入金する」と連絡があった。業者のアプリに運営業者情報は書かれていない。女性の連絡先は携帯電話番号と無料通話アプリのIDのみである。どうしたらよいか。（50歳代 男性）

マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト

◆ 相手の特徴 ◆

- 自称外国人や外国の在住経験がある日本人
- 不自然な日本語
- 暗号資産やFXでもうけている
- 趣味は投資や資産運用
- 副業で投資をやっている

◆ 投資の誘い文句 ◆

- 投資に詳しい家族や親戚（知人）の言うとおりに投資すればもうかるよ
- 結婚するなら金銭感覚が近い人が良いから、一緒に資産運用しよう
- 結婚の資金を貯めるために投資しよう
- 豊かな結婚生活のために投資は重要だよ

マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案し、まめな連絡



参考：国民生活センター令和4年3月3日公表資料



ロマンス投資詐欺の手口

出会い

- 出会い系サイトやマッチングアプリ等で、外国人などを名乗る相手とマッチングが成立

勧誘

- 他のサービスでやり取りしようと誘われる
- **投資を勧められる**

投資

- 指示通り送金する
- 投資サイト上で利益が出ているように表示される
- さらに高額投資するよう勧められる

出金不可

- さまざまな名目で入金を要求され、**出金できない**

連絡不能

- マッチングの相手、投資サイト運営事業者と**連絡がとれなくなる**



たとえば
こんなカンジ

私たちの将来のために貯金を殖やしたいから、投資をしてみませんか？



投資はよくわからないから
ちょっと...

私の説明通りやれば大丈夫💡
教えてあげます！



このサイトで、まずは少額から
投資してみてください

<http://nisetoushisiteXXX.com/>

消費者へのアドバイス

- FXや暗号資産の取引など、海外所在業者であったとしても、日本の居住者のために又は日本の居住者を相手方として**金融商品取引を業として行う場合**は、金融商品取引業の登録（日本の「金融商品取引法」に基づく登録）が必要。日本で登録を受けずに金融商品取引業を行うことは禁止。（違反者は罰則の対象。）
- 無登録の海外所在業者は、業務の実態等の把握が難しく、**仮にトラブルが生じたとしても業者への追及は極めて困難**。マッチングアプリ等で知り合った相手の指示で投資はしない！
- 投資資金を国内の預金口座等へ振り込んだ場合、振り込め詐欺救済法に基づく届け出を行うことも可能。振込先の金融機関にも問い合わせる。
➔ **消費生活センターに相談**
- 投資したお金を取り戻す等と被害回復をうたう団体にご注意！
- SNSやマッチングアプリ等を通じて知り合った者からの投資勧誘に応じてしまい、不安に思った場合やトラブルに遭った場合は、**金融庁金融サービス利用者相談室や最寄りの警察署**への相談も可能。

受付時間：平日10時00分～17時00分 電話（ナビダイヤル）：0570-016811

SNSを入り口にした偽サイト

“代引き配達”で宅配業者に代金を支払った後に商品が「偽物」とわかり、宅配業者に返金を求めたが返金されなかった

SNSを見ていたところ、国内ブランドの下着の広告が表示され、公式通販サイトの広告と思い、広告のリンク先になっていた通販サイトにアクセスした。通販サイトでは、ブラジャーが1枚約4,000円で、1,000円追加すると2枚購入できるということだったので、2枚5,000円で代引き配達で注文した。後日、宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、荷物を開封して商品を確認したが、偽物だった。通販サイトの画面は残しておらず、販売業者の情報はメールアドレスしかわからない。宅配業者にも相談したが「荷物を開封した後は受け取り拒否にはできない。返金にはできない」と言われた。送り状の依頼主の欄には、発送代行業者と思われる事業者の名称、住所、電話番号が記載されており、販売業者の情報は不明である。当該ブランドのホームページには、当該ブランドの名称をかたったなりすましの広告やなりすましのSNSアカウントに注意するようにという注意喚起情報が公表されていた。購入前に確認すればよかった。 (60歳代 女性)

他にもこんな事例が・・・

- SNS上の広告をきっかけに大幅に値引きされたブランド品を注文したところ、「偽物」が届いた。
- SNS上の広告をきっかけに大手百貨店をかたった偽通販サイトに注文してしまった。
- 大手通販サイトに出店している販売業者に、クレジットカード払いで注文したはずが“代引き配達”で「偽物」が届いた

消費者へのアドバイス

「偽物」が届く通販サイトの特徴を知って、**少しでも怪しいと感じたら取引しない。**

- 販売価格が大幅に値引きされている。
- 通販サイトに記載されている日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売業者の名称（会社名）、住所、電話番号などの情報が通販サイトに表示されていない。表示されていても虚偽だったり、無関係の情報である。
- 通販サイトで支払い方法が“代引き配達”しか選択できない。
- クレジットカード決済で注文したにもかかわらず、“代引き配達”に一方向的に変更される。
- “代引き配達”の送り状で、「依頼人」が販売業者の名称（会社名、サイト名）とは異なっている。（「発送代行業者」の名称（会社名）が記載されていたり、虚偽の情報が記載されていることがある。）

“代引き配達”で宅配業者等に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、後で商品が「偽物」だとわかっていても宅配業者からの返金は困難。販売業者や送り状の「依頼人」（発送代行業者などの場合もあります）に連絡し、返品、返金を求めることになる。

偽物が届くインターネット通販トラブルで
“代引き配達”の利用が増加しています！！

通販サイトの例

代引き配達のみ

クレジット決済で注文した後、代引き配達に一方向的に変更されるケースも

販売業者の情報が表示されていない

表示されていても虚偽だったり、無関係の情報の場合も

日本語の字体文章表現がおかしい

販売価格が大幅値引き

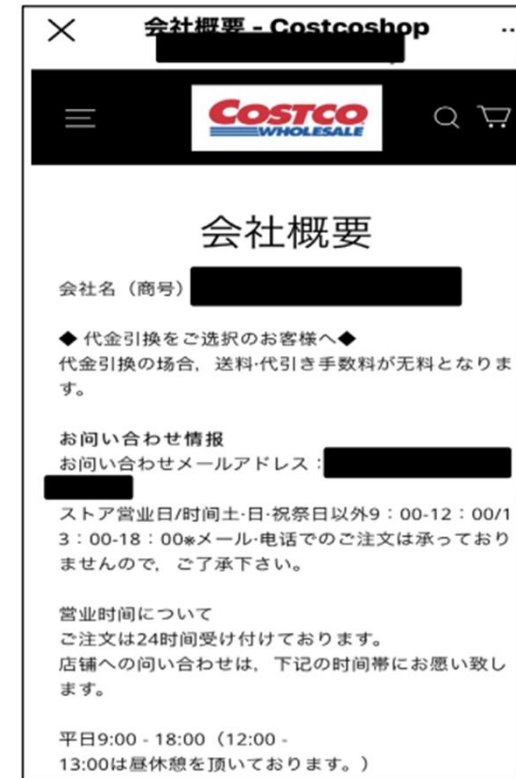
特定商取引法に基づく表記

偽サイトにおける価格表示の例（抜粋）



正規の価格より大幅に値引きされている

偽コストコサイトの会社概要



使われている漢字が旧字体

- 大幅な値引きがされている広告はまず疑う！
- 必ず「特商法に基づく表記」を確認する
- 無関係の会社名または似た会社名になっていないか、電話番号はあるか、住所に会社が存在するかなど確認する

パソコンサポート詐欺

警告音や警告画面がきっかけで電話したところ、ウイルスの除去費用等を請求された

パソコンでインターネットを利用していたところ、突然、警告音が鳴り、パソコン画面に、ウイルスに感染しているので電話するよとの警告画面が表示された。表示されていたサポート窓口に電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しているので除去します。コンビニに行って3万5000円分のプリペイド型電子マネーを買って、番号を伝えてください。」と言われた。指示に従って、コンビニに行って、プリペイド型電子マネーを購入し、電話の相手に番号を伝えたが、「番号が間違っている。もう一度3万5000円分購入してくるように」と言われ、不審に思って電話を切った。（70歳代 男性）

消費者へのアドバイス

- これらのセキュリティ警告は実際のウイルス感染を警告しているわけではなく、パソコンの画面上に広告が表示される仕組みを使い、画面の前面に**偽の警告画面を表示**させているものがほとんど。
- 多くの場合、見ていた画面を閉じ、パソコンを再起動させれば、警告音や偽の警告画面を閉じることが可能。**表示された電話番号には絶対に連絡しない！**
- 支払い方法がプリペイド型電子マネーの場合は、相手が伝えた番号をチャージ等で使用してしまう前に（相手より早く）、自身のアカウントにチャージしたり、発行業者に連絡する。支払方法がクレジットカードの場合はクレジットカード会社に相談。
➔ **消費生活センターに相談を！**

それでも不安なときは

お問い合わせ先	
■	IPAセキュリティセンター 情報セキュリティ安心相談窓口
E-mail	anshin@ipa.go.jp
URL	情報セキュリティ安心相談窓口



図2：「偽セキュリティ警告」に惑わされて電話をしてしまう被害者のイメージ

国民生活センター令和4年2月24日報道発表資料を基に作成

情報セキュリティ安心相談窓口



電話

03-5978-7509

受付時間

10:00～12:00

13:30～17:00

土日祝日・年末年始は除く

メール

メールアドレスは画像です。お手数ですが、宛先 (To) 欄に 手入力してください。

E-mail : anshin@ipa.go.jp

消費生活センターからも
番号を案内

安心して
ご相談を！

お疲れさまでした

