

# SNS をきっかけとした 消費者トラブルが増えています！

スマートフォンの普及や情報技術の進化により、SNS を日常的に利用する人が増え、同時に、SNS を介した様々な消費者トラブルが発生し増加しています。

LINE X Instagram Facebook YouTube TikTok など

SNS (ソーシャルネットワーキングサービス)

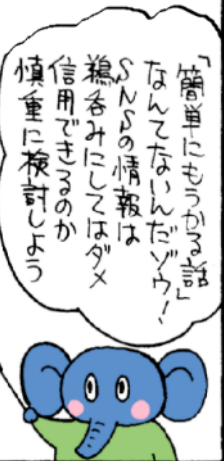
登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービス。友人同士や同じ趣味を持つ人同士など、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしています。とても身近で便利ですが、アカウントの不正利用や詐欺などの被害に遭う事例が発生しているため注意が必要です。



作：柏屋コッコ

## トラブルに遭わないためのポイント

- ★SNS 上の **広告** は隅々までしっかり内容をチェック！
- ★SNS 上で知り合った相手は **本当に信用できる？判断は慎重に！**
- ★個人情報に関する書き込みを安易にしない！
- ★**身分証明書類** はぜったい送ってはダメ！
- ★SNS の投稿は慎重に！  
情報や写真が拡散すると消去できません



## 消費者の安全・安心なくらしを守るために



近年の高度情報化や国際化の進展により、消費者を取り巻く環境は複雑化・多様化しています。そして、特殊詐欺や悪質商法による高齢者等の消費者被害の深刻化、不適切な表示や広告による消費者トラブルなど、消費者の安全・安心を脅かす様々な問題が起きています。

県ではこうした課題に対応するため「第5期島根県消費者基本計画」を策定し、消費生活相談体制の充実・強化を図っています。また、高齢者等の被害防止や救済のための「地域見守りネットワーク」の構築や、民法改正による成年年齢引下げ後の学校における実践的な消費者教育の推進、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の啓発にも取り組んでいるところです。

県民の皆様の安全・安心なくらしを守るため、今後も継続して消費者施策の推進に取り組んでまいります。

島根県知事 丸山 達也



# のトラブル事例

副業

投資

## 「簡単に儲かる！」に注意！

事例 遠隔操作アプリを悪用して  
借金をさせる副業の勧誘

きっかけ SNSの「簡単に儲かる副業」の**広告**へのアクセス  
事業者のサイトへ誘導「簡単に月〇万円儲かる」などの誘い文句

勧誘 SNSで友達登録させられ・・・  
・まずは安価なマニュアル(本、電子書籍)の購入  
・電話で、**高額なサポートプラン**の勧誘

誘導 「お金がない」と断るが・・・  
・「すぐ元がとれる」とネット上で借金を勧められる  
・**遠隔操作アプリ**のダウンロードを指示され、  
画面共有をしながら借金の申請の操作を誘導

### 副業で儲けるはずが借金だけが残った

他にもこのような事例が・・・

- ◎画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、そのまま借金の申請に誘導された
- ◎SNSで知り合った人に暗号資産の投資を勧められ、利益がでたが出金できない

自分を守るのは自分自身です。  
「怪しい？」と思ったら、はっきり断る勇気を持ちましょう。

### 自分で調べる消費者トラブルFAQ

国民生活センターのホームページ内に、  
トラブル事例を検索できるFAQサイト  
ができました。

「消費者トラブルFAQ」(国民生活センターホームページ)



[https://www.faq.kokusen.go.jp/?site\\_domain=default](https://www.faq.kokusen.go.jp/?site_domain=default)

SNSの情報そのまま信じて大丈夫？  
「本当かな？」と常に疑う気持ちを持ちましょう。  
事例を知って警戒することがトラブル防止に有効です！

#### 注意ポイント 広告

SNS広告は、ネットの履歴などから利用者の属性や興味に関するものが表示されますが、表示内容の確かさの保証はありません。

安易に信用することなく、内容をよく調べて判断しましょう。

- ・「格安」の広告から注文した商品が届かない
- ・「お試し」の広告で注文したら定期購入だった  
など、**ネット通販トラブル**にも注意しましょう。

#### 注意ポイント チャット・DM

チャットやDMでやりとりするSNSの「知り合い」を簡単に信用して大丈夫？

文面で親身になってくれるからといって、それが本心とは限りません。

SNSの知り合いからチケットを譲り受けるためコード決済サービスで送金した直後、連絡が取れなくなってしまった。

などのトラブル事例もあります。趣味や話が合うのは、あなたに合わせているだけかもしれません。

#### 注意ポイント アプリ

相手に言われるまま知らないアプリをダウンロードすることはとても危険です。

**遠隔操作アプリは安易にダウンロードしない！**  
アプリをダウンロードする時は、必ず自分で安全性などを確認しましょう。

遠隔操作アプリを通じて貸金業サイトに登録してしまったら、**IDやパスワードを変更する**など悪用されないための対策を！

**不安な時やトラブルに遭った時は、すぐに、消費生活センターなどに相談しましょう！**

### 知っていますか？「消問研」(消費者問題研究協議会)

【消問研】市町で婦人会、老人クラブ、商工会、民生児童委員、社協、JAなどが参加する消費者団体。県内の市町で消費生活に関する活動を行っています。

- 出前講座、学習会や講演会の開催  
最近の消費者トラブル事例と対策／悪質商法／特殊詐欺など
- 地域での見守り活動に参加  
地域見守りネットワークで高齢者などへの声かけ
- 消費生活に関する情報の発信  
情報誌発行／啓発グッズ(シール・メモ帳など)の配布／詐欺被害防止チラシの配布

# 国民生活センターの「くらしの危険」

国民生活センターでは、商品やサービスのトラブルについて  
事故情報をもとに、くらしにひそむ危険をリーフレットで紹介しています。

注意情報をチェックして  
商品やサービスを安全に使いましょう

## No.376 電熱ウェアの異常発熱に注意！

**事例** 電熱ベストを使用していたら首元が  
焦げて穴が開いた。



国民生活センター「くらしの危険」  
リーフレット(PDF データ)が  
ダウンロードできます

<https://www.kokusen.go.jp/kiiken/index.html>

### 【消費者へのアドバイス】

- ✓電熱ウェアは衣服に暖房機能を持たせた電気製品です。  
電熱ウェア内部の電線などに負荷をかけないなど、  
**丁寧に扱い、異常を感じたらすぐに使用を中止**しましょう。
- ✓取扱説明書および本体の注意表示には「電熱線に負荷  
をかけない」「高温になる環境で使用しない」などの記載  
があります。よく読んで、理解してから使用しましょう。
- ✓製造元や販売元、型式や機能といった**仕様が明示された  
商品**を購入しましょう。

## 消費者被害を防ぐ高齢者の見守り

高齢者の消費者被害防止には、家族など、まわりの方が生活の  
様子を見守り変化に早く気付くことが重要です。

### 大丈夫かな？と思ったら

「トラブルに遭っているのでは？」と感じたときは、家族や地域包  
括支援センターなどからでも消費生活センターなどへ相談できます。

### 見守りのポイントは？

日ごろの見守り活動に「消費者被害」  
の視点をプラスしてみましょう。

### 見守りチェックリスト例



### 日中、高齢者だけになるお宅では

不審電話や訪問を受けた時の対応、  
相談窓口などを話し合っておきましょう。

### 出前講座のリクエスト増加中！

「見守りのポイントや心得を知りたい」という講座の要望が  
増えています。知っておきたい「消費者トラブル事例」と合わせて  
地域で学んでみませんか？

### 高齢者の消費者トラブルを防ぐための 見守りチェックリスト

#### 家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものがないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺がないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の  
形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込み  
がないか

#### 本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金の困っていたりする様子  
はないか
- 何かを買ったことをおぼえていないなど、判断力に不安  
を感じることはないか

(参考)見守りチェックリスト  
(国民生活センターHP より)

※こちらからリストの  
ダウンロードができます



## 消費者問題出前講座

テーマにあわせてお話しします

講師(消費生活相談員、職員、登録講師など)を**無料**で派遣します

高齢者サロン、職場研修、自治会、学校行事など

- ・県内在住のおおむね10名以上のグループ等でお申込みできます。
- ・講師の旅費や謝金は不要です。
- ・会場手配、開催周知や当日の準備などは主催者側でお願いします。

お気軽にお問い合わせください！ TEL 0852-22-5103

(鳥根県消費とくらしの安全室)



### リクエストの多いテーマ

- ・最近の消費者トラブル事例
- ・成年年齢引下げ(18歳成年)
- ・高齢者等の見守り
- ・通信販売での注意点
- ・エシカル消費 など



# エシカル消費のイベントを開催します！

## 知ろう、始めようエシカル消費

ガンバレルーヤと学ぶ！明日のためにできること

参加無料



### ステージイベント

- 13:15 エシカル講演会  
講師/生駒芳子さん
- 14:05 アナウンサーによる環境絵本  
「地球の秘密」読み聞かせ
- 14:40 エシカルトーク・エシカルクイズ  
ゲスト/ガンバレルーヤ  
生駒芳子さん

日時 2024年1月21日(日)

会場 くにびきメッセ大展示場

### エシカルマルシェ

雑貨・書籍・パン・おやつ など

### エシカルワークショップ

しおりづくり・石けんづくり など

イベントの最新情報は『ご縁の国』エシカルライフのページをご覧ください



## 市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2393		

## 困ったときはすぐに相談！



鳥根県警察  
シンボルマスコット  
みこびーくん

鳥根県消費者センター  
マスコットキャラクター  
だまされんないゾウくん

### 消費者ホットライン

### 鳥根県消費者センター

### 鳥根県消費者センター 石見地区相談室

### 警察相談専用電話

## 局番無しの188 (泣き寝入りはイヤヤ！)

※お近くの消費生活センター等につながります

0852-32-5916

受付時間／日曜～金曜 8:30～17:00(祝日・年末年始を除く)  
※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

0856-23-3657

受付時間／月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00  
(祝日・年末年始を除く)※12:00～13:00は松江につながります

#9110 または 0852-31-9110

受付時間／月曜～金曜 8:30～17:15  
(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が担当します)

## 外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね (しまね国際センター内)

相談専用ダイヤル 070-3774-9329 (通話料はご負担ください)

この広報の内容に関する  
お問い合わせは



鳥根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行: 鳥根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室  
〒690-0887 鳥根県松江市殿町 8-3

本誌記事の無断転載はご遠慮ください。  
事前に鳥根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご連絡ください。

鳥根県 消費とくらしの安全室 検索

### 最新の消費生活情報はこちらから

鳥根県消費者センター  
公式 YouTube  
チャンネル  
「ZO-chan」



Facebook



X(旧 Twitter)

