

ぐんま版消費者教育教材 別冊「事例集」

消費者トラブルに
あわないために



群馬県生活こども部消費生活課
群馬県消費生活センター

令和8年3月改訂

困ったらすぐ相談！ 消費者ホットライン ☎188(イヤヤ)

この「事例集」には、成人直後の若者から群馬県内の消費生活センターに寄せられた相談事例を中心に載せています。

消費者トラブルにあわないためには、どんなトラブルが起きているのかを知っておくことが大切です。

契約前にきちんと考えること、少しでもおかしいと思ったら立ち止まること、そして、はっきりと断ることのできる大人になりましょう。

それでも、消費者トラブルにあってしまうことはあります。少しでもおかしいと思ったら、迷わずに消費生活センターに相談しましょう。

※相談事例は、個人が特定されないように一部加工しています。

群馬県内で本当にあった 若者の消費者トラブルの相談事例

- 相談事例1 男性の美容医療トラブル
- 相談事例2 情報商材の「後出し」マルチ
- 相談事例3 サクラサイトのトラブル
- 相談事例4 デート商法のトラブル
- 相談事例5 学生を勧誘する悪質な宗教のトラブル
- 相談事例6 SNSで知り合った人からの
チケット購入トラブル
- 相談事例7 フリマアプリのトラブル
- 相談事例8 簡単なバイトで詐欺に加担？
- 相談事例9 宅配業者をかたる偽SMSに注意
- 相談事例10 カラーコンタクトレンズの安全性
- 相談事例11 マッチングアプリ等の登録がきっかけのトラブル
- 相談事例12 FXの自動売買ツールのマルチ商法

相談事例Ⅰ

男性の美容医療トラブル



【群馬県内の相談事例 21歳 男性】

ネットで「包茎手術」と調べ、県内医院の相談予約をした直後、同じチェーンの県外の店舗から電話が来た。「新幹線代を払うので県外の医院に来られないか」と言われた。

すぐに出向いたら、カウンセラーから、「保険適用の手術では仕上がりがよくない。基本の手術の他に追加の手術が必要」と約80万円の手術を勧められた。「高くて払えない」というと、「学割が効く」と、約40万円の値下を提示された。

長時間勧誘され、断り切れず、その日のうちに手術を受けたが、仕上がりが凸凹で、手術跡が痛い。

【男性の美容医療トラブルの特徴】

- ・全国の消費生活センターへの美容医療の相談の2割は男性。
- ・男性は包茎手術、薄毛治療、ひげの脱毛などの相談がある。
- ・女性の契約金額に比べて、男性の方が高額な傾向。
- ※男性は、100万円以上の契約が3割を超える
- ・不安につけ込んで強引に当日の手術や高額な契約を勧める例や、契約や施術に関する説明が不十分な例が多い。

消費生活センター

【こんなことに注意しよう】

- ・ホームページや広告の内容をうのみにしない。
- ・受診前に医療機関や公的機関の情報を確認し、施術の効果やリスクの情報を集める。
- ・施術内容や料金、リスクなどについて十分な説明を受ける。
- ・医師からの十分な説明がない場合、説明内容に納得できない場合、断っても即日手術を強要する場合などは、契約しない。
- ・強引な勧誘、契約や解約のトラブルにあった場合は、消費生活センターに相談しよう。



相談事例2

情報商材の「後出し」マルチ



【群馬県内の相談事例 20歳 男性】

成人式で久しぶりに会った中学の部活の友達から、良い儲け話があると呼び出された。

「競馬予想情報のUSB」を70万円で買い、投資資金を30万円預ければ何もしなくても自動で儲かると言われ、消費者金融3社から借金して100万円を預け、契約書を書いた。

思うように儲からず、勧誘した友達に苦情を言うと、新たに友達を勧誘すれば、一人あたり6万円のマージン(紹介料)がもらえると言われた。

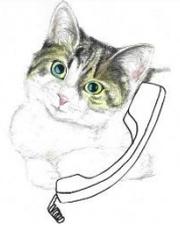
【情報商材の「後出し」マルチの特徴】

- ・ 情報商材とは、副業・投資・ギャンブル等で高額収入を得るための『ノウハウ』と称して販売されている「情報」のこと。
- ・ インターネット通販の場合、USBメモリの送付やダウンロードする方法で提供される。
- ・ 情報商材を購入させた後で「マルチ商法(※)」の仕組みを説明し、特定商取引に関する法律の規制を逃れようとする手口。
※「マルチ商法」：人を紹介し契約すると紹介料がもらえる

【こんなことに注意しよう】

- ・ 簡単に儲かる「うまい話」はない。
- ・ その場で直ぐに契約しない。
- ・ すぐに返せると言われても、安易に借金をしない。
- ・ 「契約しない」「帰りたい」とはっきり断り、その場を立ち去る。
- ・ 誰かを誘うと、自分が加害者になることを自覚する。
- ・ 契約してしまったら、誰かを誘う前に消費生活センターに相談しよう。

消費生活センター



相談事例3

サクラサイトのトラブル



【群馬県内の相談事例 20歳 女性】

マッチングアプリで知り合った男性社長から、「会ってお金を渡したい。ブランドのバッグ欲しいですか?」と次々と連絡が来た。やり取りを継続するために、有料の出会い系サイトに誘導され登録した。

相手と連絡先を交換するためにはサイトのポイントを購入する必要があると言われ、相手が「会ったときにポイントのお金は全額払う。」と言うので信用して購入した。「入力ミスがあり手続きができない。」ということが続き、いつまで経っても連絡先を交換できず、おかしいと思い、ネットで調べたら詐欺だとの書き込みがたくさん見つかった。

【サクラサイトのトラブルの特徴】

- ・サイト業者に雇われた「サクラ」がサイトに誘導し、メール交換等の有料出会い系サイト等に登録させる。
- ・ネット検索して「簡単に稼げる副業」サイトに登録したが別のサイトに誘導されて逆にお金を支払わされたという相談も多い。
- ・SNSで届いたメッセージから誘導されることもある。

消費生活センター

【こんなことに注意しよう】

- ・有料サイトに登録するときは、表示や利用規約を確認する。
- ・知らない人とやりとりするときは、SNSやメールを保存しておく。
- ・手続き費用の支払いやポイントを購入する話が出たら、サクラサイトを疑う。
- ・支払ってしまったときは、支払いの記録を保存し、消費生活センターに相談しよう。



相談事例4

デート商法のトラブル



【群馬県内の相談事例 22歳 男性】

SNSで知り合った女性と趣味の話で盛り上がった。

女性から「会いたい」と言われ一緒に食事をした後、その女性は宝石デザイナーだと言い「私の作品を見せたい」と勤務先の宝石店に連れて行かれた。

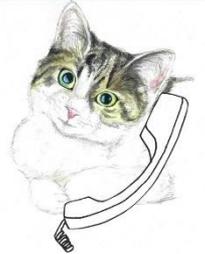
「あなたのためにデザインした作品を買ってくれたら嬉しい」と、90万円のブレスレットを勧められた。90万円も払えないと断ったが、上司という男性が出てきて「あなただけ特別に半額にするから」などと言うので、断り切れずに消費者金融で借りて支払った。

しばらくして、その女性と連絡が取れなくなってしまった。

【デート商法のトラブルの特徴】

- ・「デート商法」は、SNSやマッチングアプリをきっかけに異性と知り合い、ネット上のやりとりで恋愛感情を抱かせ、その感情を利用してアクセサリー等の高額な商品を買わせる手口。
- ・SNSでは友達を装い、販売の目的を隠して「会いたい」と呼び出し、デートの途中で初めて商品を勧誘する。
- ・恋愛感情を抱いているので断りにくい。
- ・お金がないと言うと、強引に借金させることも多い。

消費生活センター



【こんなことに注意しよう】

- ・SNSで知り合った相手の示した好意は、商品売るための手口である場合があることを覚えておこう。
- ・デート中に商品を販売されそうになったら、すぐに契約したり、お金を借りたりしない。
- ・あやしいと思ったら、すぐに消費生活センターに相談しよう。

相談事例5

学生を勧誘する悪質な宗教のトラブル



【群馬県内の相談事例 20歳 女性】

大学生の娘が学内で宗教団体に勧誘されたようで、入会書を書き、ご飯をおごってもらったらしい。

娘は会の活動ばかり参加していて、授業も休みがちになってしまった。注意をしても、親の話を聞き入れない。

【学生を勧誘する悪質な宗教のトラブルの特徴】

- ・校内等で一人でいるときに声をかけてくる。
- ・ボランティアや国際交流のサークルを名乗って、個人情報聞き取られ、食事会等に誘い、親しくなった後で、徐々にマインドコントロール(洗脳)を行う。
- ・様々な活動への参加を強要され、授業への出席が困難になったり、会費と称して高いお金を払わされる。
- ・やめようと思っても、抜け出すことができない。
- ・本人ではなく、家族からの相談が多い。

消費生活センター



【こんなことに注意しよう】

- ・おかしいと思ったら、話は聞かない。ついていかない。
- ・入会してしまったら、友達や親に相談。
- ・本人が相談する気持ちになっていない場合は、周囲の人が学校の相談窓口で相談する。
- ・商品をむりやり買わされたときは、消費生活センターに相談しよう。

相談事例6

SNSで知り合った人からのチケット購入トラブル

【群馬県内の相談事例 17歳 女性】



高校生の娘がアイドルグループのコンサートチケットを譲ってくれる人がいないかSNSに書き込みをしたら、「仕事で行けなくなったので譲る」というメッセージが届いた。

メッセージの相手方に連絡すると、チケットは2枚あると言うので、娘は友達を誘って定価で購入することにした。友達の代金を預かり、娘の分と併せて、相手の口座に代金を振り込んだ。

その後、チケットは届かず、連絡も取れなくなった。

【SNSで知り合った人からのチケット購入トラブルの特徴】

- ・SNSで知り合った相手との取引は、個人間取引であり、一切補償はない。トラブルの解決は当事者間で話し合うしかない。
- ・代金を払ったのにチケットが届かなかったり、相手と連絡が取れなくなったりする場合も多い。
- ・届いたチケットやQRコードを提示しても、本人確認が必要で、入場できない場合もある。



【こんなことに注意しよう】

- ・掲示板やSNS等インターネット上の相手からコンサート等のチケットを購入するのは非常に危険。どうしても購入したい場合は、ネット上の連絡方法のみではなく氏名や住所を確認したり、代引き配達を利用したりするなど、警戒しよう。
- ・転売チケットを購入する際は主催者等の規約で転売が禁止されていないかを確認しよう。公式サイトだと思ったら転売仲介サイトだったという事例もあるので注意する。
- ・代金を払ったのにチケットが届かない等、お金をだまし取る目的だと疑われる場合は、最寄りの警察署に相談しよう!

【こんなことも知っておこう】 !チケット転売に注意!

- 「チケット不正転売禁止法※」が2019年6月14日に施行され、コンサートやスポーツイベントなどのチケットについて、「不正転売」すること、不正転売を目的に「譲り受ける」ことが禁止となった。

※正式名称:特定興行入場券の不正転売の禁止等による
興行入場券の適正な流通の確保に関する法律

- 「不正転売」とは、チケットを興行主から事前の同意を得ずに販売価格(定価)を超える価格で、何度も繰り返して転売することをいう。
- インターネット上のオークションサイトや転売仲介サイトでのチケットの高額転売は、この法律で罰せられる可能性がある。
- やむを得ずチケットを手放す際には、公式のリセールサイトを利用しよう。

相談事例7

フリマアプリのトラブル



【群馬県内の相談事例 20歳 男性】

フリマアプリでゲームソフトを購入。即日コンビニ決済したが、2週間経っても商品が届かない。3日前にアプリ運営会社にお問い合わせメールを送っているが、未だに返事が来ない。これからどうすればいいのか。

【フリマアプリのトラブルの特徴】

- ・フリマアプリを利用した取引は個人間の取引であり、原則としてトラブルの解決は当事者間で話し合うことになる。
- ・特に中古品の場合は、壊れている、傷がある、写真よりも汚れているなどのトラブルが多い。
- ・利用規約の禁止行為(※)を出品者に指示されることもある。
※禁止行為：商品受取前に出品者の評価をする、商品受取前に代金を出品者口座に振り込むなど

【こんなことに注意しよう】

- ・自己責任での取引だと自覚して利用する。
- ・利用規約等をよく確認し、サービスの仕組み、禁止行為、出品禁止商品等を理解した上で、慎重に取引する。
- ・商品に関する疑問点があったら、購入前に出品者に確認する。
- ・受け取った商品に納得できない場合、受取手続きをしない。



【こんなことも知っておこう】 !フリマ出品者も注意!

・購入者だけではなく、出品者からも「商品を送ったのに届かないと言われて代金が支払われない」などの相談がある。

→出品者側も、追跡可能な方法で商品を発送するなどによりトラブルの未然防止を心がける。

【参考】フリマアプリ利用規約（一般的な例）

サービスの内容及び弊社の役割

本サービスはオンラインフリーマーケットサービスです。ユーザー間の物品の売買の場・機会を提供するもので、ユーザー間の売買契約、出品、購入等を保証等に関しては、すべて当事者ユーザーの自己責任とし、弊社は自ら売買行うものではなく、売買の委託を受けるものでもありません。弊社は売買契約の取り消し、解約、解除や返品、返金、保証などの取引の遂行には一切関与しません。

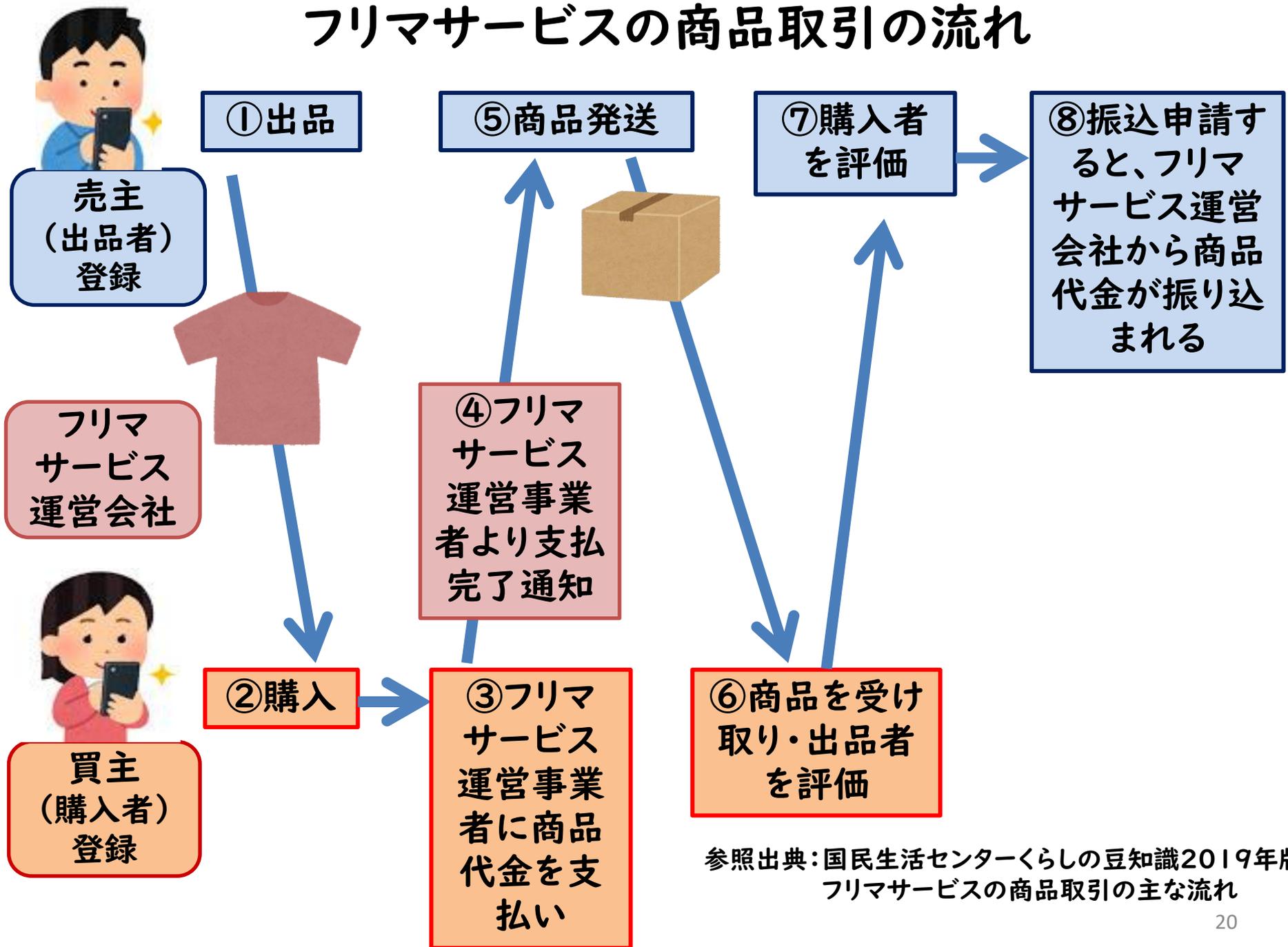
商品等に関するトラブル

出品者、購入者の間で商品等に関してトラブルが発生した場合は当該ユーザー間で解決するものとし、ただし、弊社の判断により、弊社も協議に入ることができるものとします。

アプリ会社が協議に入ることもある。

→アプリ会社に相談するのも一つの方法

フリマサービスの商品取引の流れ



参照出典：国民生活センター暮らしの豆知識2019年版
フリマサービスの商品取引の主な流れ

相談事例8

簡単な高報酬バイトで詐欺に加担？



【群馬県内の相談事例 20歳 男性】

ネットでアルバイトを探していて、「簡単に高報酬が得られる」と書かれた掲示板を見つけた。具体的な仕事内容や金額は書かれていなかったが、お金が欲しかったので連絡を取った。

仕事の内容は、「スマートフォンを契約して渡すだけで10万円もらえる簡単なバイト」と説明され、携帯会社2社のショップに出向き、スマートフォンを2台ずつ契約した。

指定された住所に宅配便で送ったが、約束通りの報酬がもらえず、相手とも連絡が取れなくなった。

【簡単な高報酬バイトのトラブルの特徴】

- ・仕事をして、約束通りの報酬がもらえない。
- ・送った携帯電話は特殊詐欺等の連絡先として使われる可能性が高く、事情が分かっていなくても、犯罪の共犯とみなされるおそれがある。
- ・「詐欺にあった」と主張しても、自分名義のスマートフォンの機種代金と通話料は免除されず、高額な料金を一度に払うよう携帯会社から請求される。料金を払わなければ、携帯電話を止められ、その後は自分名義での契約ができなくなる。

【こんなことに注意しよう】

- ・条件ばかり良く、仕事の内容が記載されていない求人広告や募集要項と仕事の内容が異なる場合は要注意。
- ・専門的な知識や技術が必要なバイトではないのに高報酬はあり得ない。振り込め詐欺の出し子、銀行口座の名義貸し、出会い系サイトのサクラバイトなど「怪しい闇バイト」を疑おう。



特殊詐欺の受け子にならないで!

《特殊詐欺の受け子の裁判の新聞記事より》

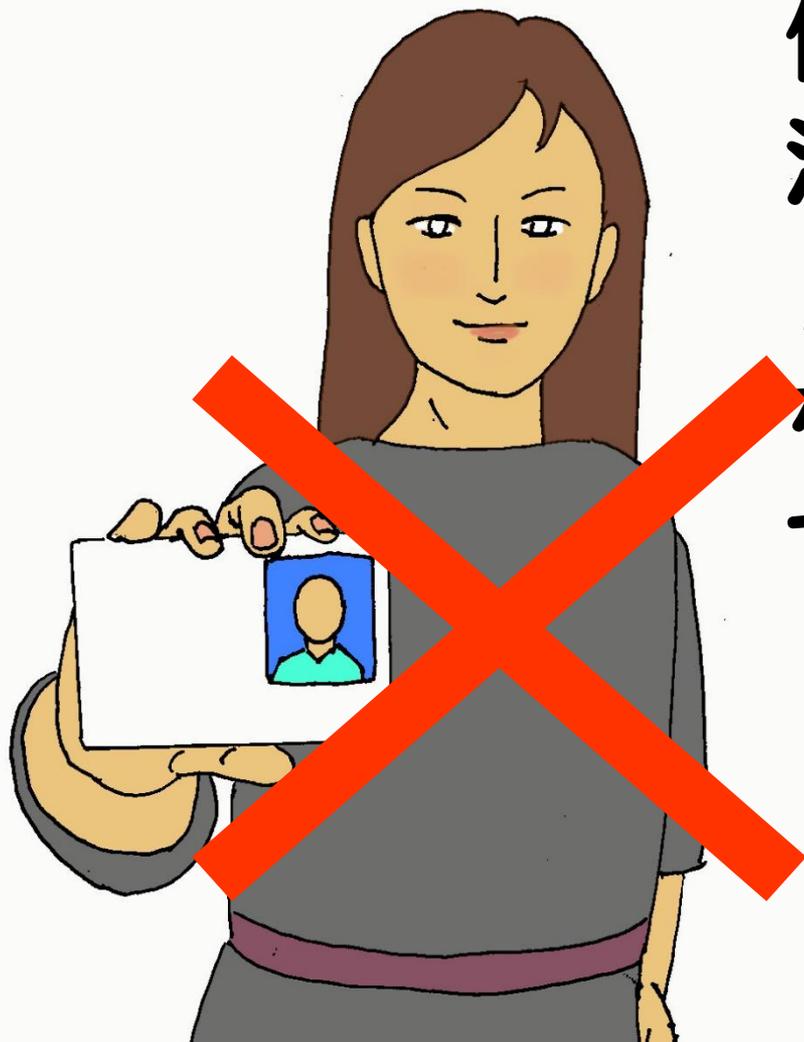
SNSで「簡単で高報酬のアルバイト」の求人広告を見つけて、申込みをした。本人確認と給与の支払いに必要なだと説明され、保険証、パスポート、金融機関の口座番号などの写真を相手に送った。

その後、「高齢者からキャッシュカードを受け取って、別のカードとすり替えるように」という指示を受けた。怖くなって「やめたい」と伝えると、「保険証で個人情報を確認している。逃げたら家族を脅す」と言われ、辞められず、指示に従って高齢者からキャッシュカードを受け取り、口座から現金を引き出した…。

- SNSの広告以外に、親しい友人や先輩、部活の仲間から誘われて受け子になったとの話もある。(警察より)
- 「怪しげなバイト」から特殊詐欺等の犯罪に加担することにならないように、「うまい話はない!」と覚えておこう。

「身分証明書を持って自撮りして」と言われたら、
断って!

個人情報がネットに
流されたり、
勝手に契約されたり、
なりすましされたり
するかも…



相談事例9

宅配業者をかたる偽SMSに注意



【群馬県内の相談事例 18歳 男性】

『不在のため荷物を持ち帰りました。配送物は下記URLよりご確認ください』と書かれたSMSが届いた。インターネット通販をよく利用しているので、注文した物が届いたと思い、添付のURLを押してしまった。何か警告表示が出たが、気にしないで進めてしまった。

数ヶ月後、通信料が普段より高いことに気付き、調べてみたら、大量のSMSをスマホから送信されていたことが原因だとわかった。

【宅配業者をかたる偽SMSの特徴】

《Android》

- ① 偽の不在通知SMSを受信し、添付されたURLを押すと、偽サイトに接続する。
- ② 偽サイトで表示されたメッセージに従い次々と操作すると、不正なアプリがインストールされる。
⇒スマートフォンを乗っ取られ、大量の偽不在通知SMSが送信される。
⇒スマートフォン内のデータが不正利用され、キャリア決済で覚えのない請求が発生等。

《iPhone》

- ① 偽不在通知SMSを受信し、添付のURLを押して、偽サイトに接続する。
- ② 偽サイトでApple ID、パスワード、電話番号等を入力する。
⇒アカウントの不正ログイン、覚えのない請求の発生等。

迷惑メールに注意!

架空請求メール、宅配業者、大手通販会社、クレジットカード会社や銀行、携帯電話会社をかたるメールをきっかけに詐欺被害にあうケースが増加しています。

【トラブルに遭わないために】

◇この手口への対策◇

- 宅配業者や携帯会社等の名称でSMSやメールが届いても、添付のURLから偽サイトにアクセスしない。
- 偽サイトにアクセスした場合でも、電話番号や、本人確認書類（運転免許証の写真等）の入力や提出はしない。

◇ID・パスワード等を偽サイトで入力した場合◇

- 身に覚えのないキャリア決済の請求が発生していないか、携帯電話会社に確認し、キャッシュレス決済の利用停止。
- 携帯電話会社等の契約情報ページにアクセスし、パスワード等を変更する。

【トラブルにあわないために】の続き

◇日頃の注意事項◇

- SMSやメール内のURLを安易に押さない。
- 提供元不明のアプリをインストールするときは、細心の注意を払う（Androidの場合）。
- パスワードや認証コードを安易に入力しない。

◇被害を予防するための対策◇

- 自分の契約している携帯電話会社やよく利用するショッピングサイトのホームページや電話番号などを登録し、不審なSMS・メールが届いたらすぐに確認できるようにする。
- キャリア決済の必要がなければ利用しない設定に変更する。
- ID・パスワード等の使い回しはしない。
- 携帯電話会社等が提供している迷惑SMS・メール対策サービスを活用する。

※同事例の手口、対策、よくある質問等がIPA（独立行政法人情報処理推進機構）のホームページに紹介されている。

URL <http://www.ipa.go.jp/security/>

相談事例10

カラーコンタクトレンズの安全性



【群馬県内の相談事例 40歳 女性】

高校生の娘が親の同意書を勝手に作成して、ディスカウント店でカラーコンタクトレンズを購入していたことが分かった。医者の方なしにディスカウント店で販売することに問題はないか。

【群馬県内の相談事例 20歳 女性】

個人輸入代行サイトで購入したカラーコンタクトレンズを装着していたら、目が痛くなった。眼科に行くと、角膜に傷がついていると言われた。

【カラーコンタクトレンズのトラブルの特徴】

瞳の色や大きさを変えられるとして若者に人気のカラーコンタクトレンズですが、レンズの洗浄が不十分、使用期限を守らない、長時間装着など不適切なケア方法や使用方法が原因で角膜に炎症や傷が生じたという相談があります。また、ネット通販での購入者に眼障害が多いとの指摘(※1)もあります。

10歳代、20歳代のカラーコンタクトレンズユーザー1000人を対象に行った、「カラーコンタクトレンズの使用実態に関するアンケート結果(※2)」によると、使用方法に問題がある人が多いようです。

- ☆ 購入時に、眼科を受診したことがない人が4割以上
- ☆ 定期検査を全く受けていない人が3割
- ☆ 目の調子が悪くなってもその大半は眼科を受診しない
- ☆ 誤った使用方法やケア方法をしている人が多数

コンタクトレンズは視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズも含めて医療機器（高度管理医療機器※3）であり、適切な使用が必要です。

《コンタクトレンズを使用する場合の注意点》

- ① 購入する際は、カラーであっても、必ず眼科を受診し、眼科医の処方に従ったレンズを選び、定期検診の頻度を決めてもらいましょう
- ② 使用方法、使用期限を守り、繰り返し使用できるレンズの場合には、適切なレンズケアを行いましょう
- ③ 目の充血や異物感、痛み、まぶしさ、かゆみなどの異常を感じたら、すぐにレンズを目から外し、直ちに眼科を受診しましょう
- ④ 個人輸入のコンタクトレンズは、日本で安全性が確認されたわけではありません。安易に購入しないようにしましょう

※1 平成26年度厚生労働科学研究「カラーコンタクトレンズの規格適合性に関する調査研究」における「学校現場でのコンタクトレンズ使用状況データの2次解析」より

※2 独立行政法人国民生活センター 平成26年5月22日 報道発表資料『「カラーコンタクトレンズの安全性～カラコン使用で目に障害も～」参考資料2 カラーコンタクトレンズの使用実態に関するアンケート結果より』

※3 副作用又は機能の障害が生じた場合において、人の生命及び健康に重大な影響を与えるおそれがあることから、その適切な管理が必要なものとして法律（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律）

で規制されており、製造販売に当たっては品目ごとに厚生労働大臣の承認を受けること、販売に当たっては都道府県知事の販売業の許可、販売管理者の設置が義務づけられている。

カラコンも眼科受診を

コンタクトレンズは高度管理医療機器です



購入する場合は、まず眼科を受診！

- 自分に合ったコンタクトレンズ
- 定期検診の頻度を定める

使い方を守り、適切なレンズケアを！

- 使用期限を守る
- 貸し借りしない
- 適切なレンズケア

異常を感じたら、レンズを外し眼科医を受診！

- 充血、異物感、痛み、まぶしさ、かゆみなどはないか

※個人輸入される海外製品は、医薬品医療機器等法に基づいた品質、有効性及び安全性の確認がされていないため、保健衛生上の危険性があることを認識しましょう。

出典：消費者庁ホームページ

消費者庁は『コンタクトレンズによる眼障害について～カラーでも必ず眼科を受診し、異常があればすぐに使用中止を～』を令和3年9月に公表。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_054/

相談事例ⅠⅠ

マッチングアプリ等の登録がきっかけのトラブル

【群馬県内の相談事例 20歳代 女性】

ネットで副業を探していた。コミュニティサイトで会社を経営する男性の相談に乗るだけで毎月50万円の報酬がもらえるとの話を信じ、サイトで報酬受取手数料を次々と30万円クレジット決済したが、報酬はもらえない。



【群馬県内の相談事例 20歳代 男性】

マッチングアプリで知り合った外国人女性から暗号資産に投資してはどうかと誘われ、暗号資産取引業者で口座を開設。借金して合計250万円振り込んだ。その後、女性に指示された海外投資サイトに暗号資産を移した。今は女性と連絡が取れず、海外投資サイトに接続もできず、出金出来ない。

【マッチングアプリとは】

マッチングアプリとは恋愛や結婚等を目的とした会員同士をマッチングするサービスのこと。アプリをダウンロードし、18歳以上で独身であること、利用規約等に同意すること等により会員登録が行える。

会員同士のマッチングが成立すると、相手とメッセージ交換が可能となり、実際に会う約束などができる。

【これまで多かったトラブル事例】

マッチング成立後すぐに他のアプリや出会い系サイトへの移行を誘導されて、メッセージの送受信のためのポイントを次々とクレジット決済させられるサクラサイトの手口。

直接会うことを求められ、恋愛感情を利用してアクセサリーや腕時計、マンション等の購入をもちかけるデート商法の手口の相談がこれまでは多かった。

【最近のトラブル事例】

〈副業型〉

「簡単な内職」とネット検索して、「相談に乗るだけで報酬や遺産がもらえる」というサイトに登録。お金を受け取るための手続き費用などの名目で出会い系サイトのポイントを次々クレジット決済させる。

〈国際ロマンス投資詐欺型〉

マッチングアプリで知り合った外国籍を名乗る異性から無料通信アプリに誘導された。親密な間柄になったと思わせ、「二人の将来のために」と暗号資産や銀行振り込みで海外投資サイトへの投資を持ちかけられた。初めのうちは利益が出て出金もできるが、「元金が多い方が儲かる」と言われ、消費者金融などから借金して投資した。これ以上投資出来ないのでは出金しようとする、「保証金を払わないと出金できない、払わなければ法的責任を追及される」と言われた。

お金がないと相手に相談していたら連絡が途絶え、投資サイトに接続できなくなった。

相手から紹介された海外投資サイトは実態が不明のため、被害回復は困難。また、相手は無料通信アプリ以外の連絡先が不明で、責任を求めることも困難です。

【トラブルに遭わないために】

出会い系サイトやマッチングアプリの利用規約では外部サイト・外部サービスへ誘導する行為を禁止している場合があります。事前に規約や注意事項をよく読み、違反する行為や、疑わしい行為を持ちかけてくる相手とはやり取りを断り、そのような行為を受けた場合は、サイトやアプリ運営会社に報告しましょう。

投資資金を国内の預金口座に振り込んだ場合、振り込め詐欺救済法に基づく届け出を行うことも考えられます。振込先の金融機関にも問い合わせましょう。

相談事例12

FXの自動売買ツールのマルチ商法



【群馬県内の相談事例 20歳 男性】

大学の友達から「投資に興味がないか」と誘われ話を聞いた。別の日に、友達と一緒にWEB会議で事業者から説明を受けた。日本経済やFX、円相場の説明を受けた後、「FXの自動売買ツール」の購入を勧められ、代金は50万円と説明された。「お金が無い」と言うと、「借金しても半年以内に返せる」と言われたので、購入しようと思った。事業者に指示されるまま、スマホを操作して、消費者金融から50万円借り入れた。友達が私のスマホを操作して、50万円を取引所で暗号資産に交換して事業者に送金した。スマホに契約書が電子書面で届いた。

後日友達から「知人を紹介すれば、一人あたり5万円もらえる」と言われたが、紹介する気にはならなかった。最初の説明通りには儲からず解約したい。

【FX:外国為替証拠金取引とは】

外国為替証拠金取引は、証拠金を差し入れて、日本円と米ドルなど、2つの国の通貨の為替相場を予測して売買を行う金融商品です。FXは、少額の資金で取引が始められ、投資金額に比べて大きな額の取引を行うことができます。資金効率が良い取引である反面、証拠金以上の損失が生じるおそれがあり、元本も利益も保証されない取引です。

FXは、金融商品取引法上のデリバティブ取引に該当します。日本に居住する投資者に対してFXを業として行うには、金融商品取引業の登録が必要です。たとえ海外で金融商品取引のライセンスを持つ業者であっても、日本で登録を受けずに日本に居住する者に対して金融商品取引を業として行うことは禁止されています。

無登録業者と取引した場合は、トラブルが生じても無登録業者への追及は極めて困難です。取引を始める前に、取引の相手が金融商品取引法の登録を受けている業者であることを必ず確認してください。

(出典:金融庁ホームページ、「外国為替証拠金取引について」)

【FXの自動売買ツール】

「FXの自動売買ツール」は実在し、一般的なものです。金融庁の登録のある「国内FX会社」などが提供しているものや、インターネット上で無料や有料で配布しているものもあります。

「自動売買ツール」は取引ルールや条件をプログラムで設定すれば自動的に取引を実行します。例えば、「レートが110円になったら「買う」または「売る」と設定しておけば、コンピュータは自動的に条件が成り立った場合に、売ったり買ったりしてくれます。

自動売買ツールは何も知らなくても、お金さえ入金すれば自動的に稼いでくれるわけではありません。FXの基礎知識や自動売買で使われる用語、トレードの仕組み、自動売買ツールの運用方法など最低限の知識と勉強は必要です。高度な知識がなくても取引できますが、決して「簡単」ではなく、「確実に儲かる」ことはありません。「勝率100%」等と勧誘していたら詐欺です。

※自動売買ソフトの販売業者は、当該ソフトウェアを利用する顧客に対し、継続的に投資情報等に係るデータ・その他サポート等を提供する場合には、金融商品取引業（投資助言業）の登録が必要となる場合があります。

【「後出し」マルチの特徴】

- 商品を購入させた後で「マルチ商法(※)」の仕組みを説明し、特定商取引に関する法律の規制を逃れようとする手口。
- ※「マルチ商法」：人を紹介し契約すると紹介料がもらえる

【こんなことに注意しよう】

- 簡単に儲かる「うまい話」はない。
- その場で直ぐに契約しない。
- すぐに返せると言われても、安易に借金をしない。
- 「契約しない」「帰りたい」とはっきり断り、その場を立ち去る。
- 誰かを誘うと、自分が加害者になることを自覚する。
- 契約してしまったら、誰かを誘う前に消費生活センターに相談しよう。



相談事例13

脱毛エステのトラブル



【群馬県内の相談事例 20歳 女性】

SNSの広告を見て、脱毛エステの無料体験のために店舗に向いた。体験後、カウンセリングが受けられると言われて、話を聞いた。2年間通い放題のコースが特別価格30万円契約できると勧誘された。支払えないと伝えると、ローンでの契約を勧められ、契約書に名前を書いた。ローンは48回の分割払いで、支払い総額は約50万円。なかなか予約が取れないので、中途解約を申出たら、「1年間の契約期間を過ぎているので、返金はない」と言われた。契約書面を確認すると、契約期間は1年間とあったが、施術有効期間は2年間とあり、中途解約も2年間できると思っていた。ローンの残りは3年もあり、納得出来ない。

【エステティックの契約のクーリング・オフと中途解約】

エステティックの契約のうち、利用期間が1カ月を超え、総額が5万円を超えるものは、特定継続的役務提供として特定商取引法が適用されます。特定継続的役務提供にはクーリング・オフ制度のほか、中途解約時の取り扱いなどのルールが適用されます。契約期間内であれば、理由を問わず、所定の費用を支払うことで中途解約ができ、清算して支払い過ぎの金額がある場合は、返金してもらうことができます。

【エステティックの中途解約時の消費者の負担上限額】

サービス開始前

2万円

サービス開始後

2万円または未使用サービス料金の1割に相当する額のいずれか低い方+既に受けたサービスの料金

(出典:独立行政法人国民生活センター[2018年6月29日:公表]エステの契約をしたが、途中で解約できるか)

【脱毛エステの中途解約のトラブル】

脱毛エステの「通い放題」など、無制限に施術を受けられるコースは、多くの場合、「有償での施術期間・回数（有償提供部分）」と「無償での施術期間・回数（無償提供部分）」とに分かれています。これは契約上、契約締結から一定の期間・回数を有償提供部分とし、それを超える無償提供部分については、アフターサービスとしているものと考えられます。特定商取引法の中途解約精算ルールは有償提供部分のみが対象となります。そのため、「通い放題」などの広告・説明により消費者が認識していた契約期間と実際の契約内容（有償提供部分）にギャップがあり、消費者が思っていた以上に中途解約可能な期間が短く、トラブルになるケースがみられます。

- ◇ 無料体験だけのつもりが、特典を強調され契約を急がされることがあります。その場の雰囲気流されず、よく考えてから契約しましょう。
- ◇ 契約後に途中で止めたくなくなったり、通えなくなる場合もありますので、長期間の契約はしないようにしましょう。

相談事例 | 4

SNSで紹介された在宅ワークトラブル



【群馬県内の相談事例 20歳 女性】

結婚を控え、遠くに引っ越しする予定です。引っ越し先ですぐに仕事が見つかるか分からないので、収入を確保するために、在宅で出来る仕事を探していました。

SNSで在宅ワークを紹介してくれるサイトを見つけ、連絡してみると相手から、「電話で説明するので都合の良い日程を知らせ欲しい」と返事があり、日程調整し、後日相手から電話がありました。

相手から「仕事の説明をするのにスマホの画面共有する必要がある」と遠隔操作アプリを入れて、話をつづけました。

「在宅ワークの収入を振り込むため、銀行口座を作るように」と指示されて、指定された複数の銀行から選んで、銀行口座を作りました。

次に「私の信用を審査する為に、サポート会社と契約する必要がある」と説明されて、それぞれの会社のアプリで、自分の名前、生年月日、住所など入力したら、それぞれの会社と契約出来ました。相手から指示されるまま、各アプリに50と数字を入力したら、銀行口座に各50万円、合計200万円が振り込みされました。相手から、「振込されたお金はあなたのお金ではない。口座にお金があると、あなたが使ってしまう心配があるので、一社につき1万円、合計4万円差し引いて、196万円を指定のネットバンクの口座に送金するように」と指示され、送金してしまいました。「お金はあなたのものではないので、返済する必要がない」と説明されました。

後日サポート会社から請求書が届き、家族に請求書を見てもらったところ、サポート会社は消費者金融会社で、自分の名前で借金していたことがわかりました。

本当に自分で借金を返さなければならないのでしょうか？
もう相手とは連絡が取れなくなっていました。

【遠隔操作ソフトで、消費者金融のアプリで借金させる手口】

- ・消費者金融で契約するとき、自分の個人情報や、アプリのIDやパスワードが知られているので、後でアプリで勝手に借金される可能性があります。
- ・相手とはSNS以外の連絡先が不明。やり取りしているときに、名乗った名前などの個人情報が事実か確認する手段がありません。SNSで連絡が取れなくなると、連絡手段が無くなり、払ってしまったお金を取り戻すことは、困難です。
- ・「だれでもすぐ稼げる」、「簡単な作業で高額な報酬が得られる」と勧誘している。仕事の内容が不明瞭。仕事を始める前に、メッセージアプリのIDなど個人の連絡先を聞いてくる。匿名性の高く、やり取りの内容がすぐに消えてしまうSNSでのやり取りを強要される。など不安な場合には副業を始めてはいけません。

【注意】

- ・消費者金融のアプリに個人情報を入力しているのに、自分が借金の申込みをしたり、自分で借金したら、自分が返済しなければならないことが分からなかったという相談が時々あります。
- ・「消費者金融のTVCMで会社の名前を聞いたり、消費者金融が何をする会社か知らないの」と相談を受けて驚かされることがあります。どうしたらこのような被害を防げるのでしょうか。
- ・SNSで、儲け方や副業を検索しないことも必要かもしれません。
- ・普段から、最新の消費者トラブル事例を知るために、群馬県消費生活センターのメルマガに登録したり、国民生活センターのSNSに登録するなど、積極的に情報収集する姿勢も必要なのではないでしょうか。

消費者トラブルに遭ってしまったら、 消費生活センターにすぐ相談!



群馬県消費生活センター 県庁昭和庁舎1階

☎027-223-3001

○月～金曜:9時～17時(電話、来所) ○土曜:9時～12時/13時～17時(電話のみ)

群馬県内の市町郡消費生活センター

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ●前橋市消費生活センター | ☎027-898-1755 | ●安中市消費生活センター | ☎027-382-2228 |
| ●高崎市消費生活センター | ☎027-327-5155 | ●みどり市消費生活センター | ☎0277-76-0987 |
| ●桐生市消費生活センター | ☎0277-40-1112 | ●甘楽町消費生活センター | ☎0274-74-3306 |
| ●伊勢崎市消費生活センター | ☎0270-20-7300 | ●玉村町消費生活センター | ☎0270-20-4020 |
| ●太田市消費生活センター | ☎0276-30-2220 | ●板倉町消費生活センター | ☎0276-82-7830 |
| ●沼田市消費生活センター | ☎0278-20-1500 | ●明和町消費生活センター | ☎0276-84-3299 |
| ●館林市消費生活センター | ☎0276-72-9002 | ●大泉町消費生活センター | ☎0276-63-3511 |
| ●渋川市消費生活センター | ☎0279-22-2325 | ●邑楽町消費生活センター | ☎0276-47-5047 |
| ●藤岡市消費生活センター | ☎0274-20-1133 | ●吾妻郡消費生活センター | ☎0279-75-1166 |
| ●富岡市消費生活センター | ☎0274-63-6066 | | |

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す  のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
 の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は**1**を、〇〇市は**2**を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)。携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口に直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

消費生活センターの電話番号がわからない時はどうするの？

???



消費者ホットライン
188 (いやや)
に電話しましょう



消費生活相談
専用ダイヤル

消費者ホットライン 局番なし い や や ☎188

困ったら
すぐ相談!



自動音声で、最寄りの
消費生活センターをご案内します。

※「お住まいの郵便番号」の入力
を案内しますが、分からないとき
はそのままお待ちください。

注意!

ネットで検索した相談機関に
相談すると、高額な費用請求
をされる場合があります。

ネットで検索するより、
まずセンターに相談!



覚えてください ☎1888 (いやや)