

最近の消費生活相談の事例（～令和5年度）

1. マッチングアプリを介した投資トラブルに関する相談事例

マッチングアプリで知り合った人にメッセージアプリに友達登録するように勧誘された。「そこで自分は投資をしているのでFX投資をやってみないか」と誘われ、とりあえず40万円を銀行口座へ振込んだところ、倍の80万円になったので、次は370万円、その後300万円という風に振り込んでいき、総額1,800万円を振込んだ。確認画面上では儲かっているが「出金したい」と言うと、「手数料を振り込まないとおろせない、税金を先に入金しないとおろせない、保証金がある」などと言われ出金できず困っている。

マッチングアプリで知り合った男性に勧められ、海外の銀行に投資をしたが、お金が出せなくなり連絡も取れなくなった。どうしたら良いか。

<消費者のみなさんへ>

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

【連絡の取り方】

- ◆ マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案
- ◆ まめな連絡

【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

○マッチングアプリ等で知り合った相手から紹介された投資は、運営会社や投資の運用の実態が確認できないことが多く、知り合った相手の本人確認も難しいため、その資金を取り戻すことは極めて困難となります。

投資金の送金方法については、暗号資産での送金を指定されるケースや、金融機関への振り込みを指定されるケースがあります。金融機関への振り込みの場合は、振込先として金融機関の個人名義の口座を指定されるなど、資金の流れが不透明なケースがみられます。

こうしたトラブルの未然防止のため、マッチングアプリ等で知り合った相手の指示で投資するのはやめましょう。

- マッチングアプリ等でマッチング後、外部サイト・外部サービスでのやり取りに誘導され、そこで投資の勧誘をされるケースがみられます。
マッチングアプリ等の利用規約では、外部サイト・外部サービスへ誘導する行為を禁じ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掛けてくる相手とはやり取りを行わないようにしましょう。また、そうした行為を受けたことをアプリ等の運営会社に報告しましょう。
 - 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考えられます。振込先の金融機関にも問い合わせを行いましょう。
 - そもそも投資はリスクを伴うものです。あまりにうまい手口での勧誘は、勧誘段階で信ぴょう性を疑いましょう。
 - 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ください。二次被害に繋がる恐れがあります。
 - 暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられており、FX等の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が必要です。マッチングアプリ等で知り合った相手から紹介される投資の運営会社は、これらの登録が確認できない場合が多くあります。
- 契約先となる事業者が金融庁への登録を行っているか否かは、金融庁のウェブサイト「免許・許可・登録等を受けている業者一覧
(<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)」で確認することができます。

2. 子どものオンラインゲーム課金のトラブルに関する相談事例

夫のクレジットカードの利用明細で、心当たりのない事業者からの請求に気づいた。調べると、小学生の息子が夫名義のタブレットを使用して、約40万円課金していたことがわかった。請求を取り消すことはできるか？

＜消費者のみなさんへ＞

○未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、民法で定められた「未成年者取消権」によってその契約を取り消すことができます。しかし、オンラインゲームでは未成年者が契約したことを証明することが難しく、必ず取り消されるとは限りません。

まずは、課金を行ったアカウントからプラットフォーム事業者（注）に問い合わせ、未成年者による課金だったということを申し出ましょう。

（注）インターネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者。

○プラットフォーム事業者が取消しを認めなかった場合には、ゲームの提供会社に問い合わせをすることもできます。ゲーム提供会社においても事実確認を行うことがありますが、子どもが課金したと証明することが難しいため、取消しが認められないことがあります。

○スマートフォン・タブレットや家庭用ゲーム機でオンラインゲームを利用して、子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが増えています。

オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合うと共に、保護者のアカウントで子どもに利用させず、子どものアカウントを保護者のアカウントで管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう

スマートフォン端末では、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう。

3. 有名人なりすましの SNS 投資広告のトラブルに関する相談事例

ネット広告で有名人による投資指南広告を見て、サイトへアクセス・登録し、オンラインのグループに加入した。

グループの参加者が次々に投資し儲かっているとの報告を聞いたり、有名経済学者から直接、電話で投資を勧められたりして、合計 2,500 万円を投資した。6,360 万円にまで増額したので出金を申し出たところ、税金分を請求されたため、元金との相殺を求めると断られ、口座をロックされ、騙されたと知った。投資額を取り戻したい。

＜消費者のみなさんへ＞

○有名人の写真を無断で使用した偽広告や、本人になりすました偽アカウントがネットや SNS で多く見られ、その広告等を通じて投資を行った結果、出金できなくなった等の相談が寄せられています。

○有名人の名前や顔写真が掲載されていて「無料で稼げる」「楽に稼げる」などとうたった広告は、まず疑うことが重要です。そのような広告は開かない、もし開いてしまった場合は無料通話アプリ等に登録しないよう注意しましょう。

広告が疑わしいと思ったら、公式サイトで確かめてみるのもひとつの手です。迷惑を被っている有名人は「ニセモノです」という情報を発信していることもあります。

○投資勧誘を受けた場合には、冷静にご対応いただくとともに、取引をする業者が暗号資産交換業や金融商品取引業の登録等を受けているか、金融庁のウェブサイト (<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)」でご確認ください。

○有名人をかたる者からの投資勧誘トラブル等に関しては、金融庁金融サービス利用者相談室 (<https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/sns.html>) で情報を集めています。また、不安を感じた場合は、最寄りの警察署にご相談ください。

4. エステ・美容医療に関する相談事例

10回の施術後、3年間通い放題で30万円のエステ契約をした。8回終了したところで中途解約をしたが、返金金額はほとんどないと言われた。

ー昨日、クリニックで医療脱毛治療を契約したが高額なので解約したい。
1年間通い放題で料金は約60万円、当日に1回施術した。

美容外科のサイトから二重整形術のカウンセリングを予約し、カウンセリングを受けた。
カウンセリングだけのはずが、美容医療の説明書と見積り金額約50万円を提示されて「すぐに予約した方がいい。ローンを組んじゃいましょう。」と強く言われ、何度も断ったがローンを組まされ契約してしまった。解約したい。

<消費者のみなさんへ>

○エステや美容医療サービスは、高額な契約になることも多く、皮膚障害ややけどなどの危害も報告されています。

「今なら安く施術できる」等と即日の契約を勧められても、副作用や他の施術方法の有無、施術費用（美容医療の場合は保険適用の有無）、回数、解約条件等について確認して、慎重に判断することが大切です。

○契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1か月を超えるエステティックサービスと一部の美容医療サービス(※)は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当します。法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能で、それ以後は中途解約が可能です。

（上記の事例のうち、1例目と2例目は対象になりますが、3例目は対象外になります。）

※ 対象となる美容医療契約は、次に記載する「方法」による美容医療で、契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1か月を超える契約であることが必要です。
1回で施術終了する場合等、契約期間を超えない場合は、高額でも適用対象外なので注意しましょう。

- ・脱毛……光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法
（例）レーザー脱毛
- ・にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去又は皮膚の活性化……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
（例）ケミカルピーリング
- ・皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減……薬剤の使用又は糸の挿入による方法
（例）ヒアルロン酸注射
- ・脂肪の減少……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
（例）脂肪溶解注射
- ・歯牙の漂白……歯牙の漂白剤の塗布による方法
（例）ホワイトニングキットを用いたホワイトニング

5. 架空請求に関する相談事例

スマートフォンに大手通販サイトから「動画料金未払い」と書かれたショートメッセージが届き、驚いてメールに記載がある問合せ番号に電話したところ、「ポルノサイトを見ていた料金だが、示談にすれば裁判にはならない」と言われた。

指示されるままコンビニで電子マネーのギフトカードを購入してコードを相手に伝えた。詐欺にあったのではないか。

<消費者のみなさんへ>

○相手は大量のメールを無作為に送付し、不安になった人が連絡してくるのを待っています。利用した覚えがなければ無視しましょう。

一度支払ってしまうと返金は困難であるばかりか、次々と請求されるおそれもあります。

絶対に支払ってはいけません。

○電子マネーのギフト券の番号を知らせてしまった場合は、速やかに発行会社に連絡しましょう。ギフト券が未使用であれば利用を停止できることもあります。

万一支払ってしまった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

脅迫めいた請求を受けた場合は、相手側からのメールやハガキを証拠として保存し、できるだけ早く警察署又は千葉県警察本部「相談サポートコーナー」（短縮ダイヤル#9110）にご相談しましょう。

6. 送り付け商法（ネガティブオプション）に関する相談事例

小包が届き、中身の記載がなかったので開けたら、海産物が入っていた。注文した覚えがなく、念のため家族にも確認したが購入した者はいなかった。納品書、請求書などは入っていた。外袋は開封してしまったが、今後どのように対処したらよいか。

高齢の親宛てに健康食品の勧誘電話があった。

きっぱり断ったが、商品が到着し最近請求書も届いた。どうすればよいか。

<消費者のみなさんへ>

○注文していない商品を送り付けられた場合、契約は成立せず支払いの義務も発生しません。

受け取らないこと、受け取ってしまっても代金支払いに応じないことが大切です。

ただし、「家族が注文していた」という場合や贈答品の可能性もあるので、まずは家族などに心当たりがないか確認しましょう。

○特定商取引法の改正により、一方的に送りつけられた商品は、商品を受け取ってしまった場合でも、直ちに処分することができるようになりました。

商品を開封・処分しても代金を支払う必要はありません。代金の請求をされても応じないようにしましょう。

○電話勧誘を受けた場合は、購入を承諾していても、法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフによる契約の解除を行うことができます。

ただし、相手方と連絡が取れなくなった場合は返金が困難になりますので、慌てて支払わないようにしましょう。

7. フィッシング詐欺に関する相談事例

＜宅配便業者を装ったSMS＞

スマホに、事業者名のない宅配便の不在通知がSMSで届いた。
通販の注文品が来るのを待っていたのでURL（リンク先）にアクセスし、サイトでID・パスワード・認証コード等を入力したため、携帯電話会社のキャリア決済が不正利用された。

＜大手通販会社を装ったメール＞

大手通販サイトから「アカウント更新期限の案内メール」がパソコンに届いた。
注文しようと思っていたところだったので、更新期限が切れると利用できなくなると思い、メールに記載されたサイトにログインし、ID・パスワードを入力した。
数日後、クレジットカード会社からの連絡で、5万円を不正利用されたことが分かり、不正なサイトに個人情報を伝えてしまったことに気づいた。今後、どのようにしたらよいのか。

＜消費者のみなさんへ＞

- 「フィッシング」とは、実在する業者をかたりメールのリンクから偽サイトに誘導し、個人情報を入力させ、情報を盗み取る手口です。
大手通販サイトやクレジット会社、銀行などをかたる偽のメールや、宅配便の不在通知を装った偽SMS*を送られ、偽のサイトに誘導されて、入力した個人情報をだまし取られます。
※ SMS：ショートメッセージサービスの略。電話番号を宛先に指定してメッセージを送受信できる。

- 送信元の会社名に覚えがある場合でも、メールやSMSを安易に開かないようにしましょう。
本物かどうか迷ったときは、公式サイトからアクセスしてください。
メールやSMSに記載されたURL（リンク先）は、タップやクリックしないことが原則です。
リンク先にアクセスしてしまっても、IDやパスワード、クレジットカード情報等の情報は入力しないでください。

- リンク先にアクセスしてしまい、不審なアプリやプログラムのインストール画面、不審なサイトが表示された場合は、直ちに画面を閉じてください。
万が一、アプリ等をインストールして個人情報を入力してしまった場合は、不正アプリのアンインストールやアカウントID、クレジット情報、パスワード等の変更を行ってください。
詳しい対処法については、（独）情報処理推進機構（IPA）のウェブサイト（<https://www.ipa.go.jp/security/anashin/>）を参照してください。
また、携帯電話会社やクレジットカード会社にも確認してください。

- 最近の手口として、宅配便を装ったSMSに記載のURLをタップしてしまうと、Android スマホの場合は、不正なアプリをインストールさせられて、スマホ内のデータが盗み取られ不正利用されることがあります。
また、iPhone の場合は、偽のサイトに誘導されて、個人情報やクレジットカード情報を入力させられ、キャリア決済やクレジットカードなどを不正に利用されるなどの被害につながります。

- フィッシング対策協議会のホームページ（<https://www.antiphishing.jp/>）に、フィッシング詐欺事例を収集して「緊急情報」として掲載していますので、参照してください。

8. アダルト情報サイトからの請求に関する相談事例（ワンクリック請求）

パソコンでネット閲覧中にアダルトサイトが表示され、サイトに入ろうと無料動画をクリックすると「登録完了」と画面に表示され、料金の支払いを求められた。画面には「退会される方は30分以内に電話してください」と電話番号が載っていた。

「ワンクリック詐欺」だと分かったので電話はしていない。

<消費者のみなさんへ>

○電子消費者契約法では、事業者が消費者の操作ミスを防止する措置（注文内容を確認して訂正できる画面を設ける等）を講じていない場合は、契約を取り消すことができるとされています。

相手には支払いも連絡もせずに様子をみましょう。

○脅迫めいた請求があった場合は、相手側からのメールを証拠として保存し、警察に相談しましょう。

また、クレジットカードや電子マネーなどで支払ってしまった場合は、速やかに発行会社に連絡しましょう。

○ネット上で、公的な消費生活センターを装った相談窓口、探偵業者、行政書士が「返金が可能」等と広告を出していることがあります。報酬を得て返金交渉をすることは弁護士の資格がなければできません（一部司法書士も可）。

相談した業者から不当な請求を受ける「二次被害」にも十分注意しましょう。

9. ネット使用中に突然表示される偽ウィルス警告画面に関する相談事例

パソコンを使用中、突然「ウィルスを検出した」という警告画面が出て消えなくなった。

画面が消えないので、記載された電話番号に連絡したところ、片言の日本語で「ウィルスに感染している。このままでは危険。サポートサービスに費用が必要。」と言われ、相手の指示のままに、コンビニで10万円の電子マネーを買い、電子マネーの裏側の16桁の番号を相手に伝えた。その後、電子マネーの番号が不正と言われ、購入のため再度10万円を支払った。

しかし、後日、新聞記事で同様の被害を見て騙されたことが分かった。

<消費者のみなさんへ>

○警告画面が表示されたり、警告音が鳴ってもうのみにせず、慌てて事業者へ連絡したり、セキュリティソフト等の契約をしないようにしましょう。

まず、パソコンの電源を切って様子を見ましょう。

○画面を閉じただけでは警告画面が消えない場合や、インストールされたソフトを削除する方法等については、（独）情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」に相談（又はサイト（<https://www.ipa.go.jp/security/an shin/>）を参照）しましょう。

10. インターネット通販のトラブルに関する相談事例

インターネットで検索して、品薄で価格が高騰している人気のゲーム機をほぼ通常価格の4万円で販売しているサイトを見つけたので注文した。注文確認メールが届いたので、すぐに個人名義の口座に振り込んだ。

注文確認メールには「明日発送する」と書かれていたが、4、5日経っても届かない。

メールで問い合わせても返信がなく、サイトも見られなくなってしまった。電話番号は分からない。どうしたらいいのか。

SNSを見ていたら、大手デパートの通販広告が表示された。サイトにアクセスすると、高級なブランド品が通常の10分の1の価格で購入できるようで、バッグと財布2点で4万円だったので注文した。

その後、大手デパートに連絡を入れたところ、このサイトは偽物だと言われた。支払方法が代引きだったので、受け取りたくない。

<消費者のみなさんへ>

○通信販売にはクーリング・オフは適用されません。

模倣サイトは、海外を拠点とする事業者である可能性が高く、相手方に連絡を取ろうとしても連絡先が分からなくて、被害回復が困難になる事例が多くみられます。

○商品を注文する前に、信頼できるサイトかどうか、販売者名、住所、電話番号など連絡先をよく確認しましょう。

商品の発送先として、住所、氏名などの個人情報を入力・送信してしまうと、その個人情報が不正利用されることもあります。

インターネット上に当該サイトに関するトラブル情報がないか確認することも大切です。

○一見ただけでは公式のサイトと見分けがつかないほど似せて作っている模倣サイトが増えています。

価格が極端に安い、日本語表記が不自然、連絡先が不明なサイトには注意しましょう。

支払方法が銀行振込みのみで、口座名義が「個人名」の場合も注意してください。

一度代金を支払ってしまうと、返金はほぼ困難です。

○偽サイトでは、頼んだものが届かず、全く異なるアクセサリなどが届いたという相談も多く寄せられています。

○代引きで宅配業者に代金を払って商品を受け取ってしまうと、後で偽物とわかって返金は困難です。注文後に偽サイトとわかったらできるだけ早く最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。

1 1. 定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例

スマホの広告を見て「健康食品の 500 円お試し」を申し込んだ。1 回のみのつもりだったが、定期購入であった。

申込画面は保存していないが、申し込み時に画面に定期購入との文言はなかったと思う。

1 回でやめたいと伝えたいが電話が繋がらない。

<消費者のみなさんへ>

○広告では、「お試し」「初回 0 円」「送料のみ」等の表示が大きく強調され、隅に小さい文字で「定期購入が条件であること」や「一定期間内は解約を受け付けないこと」が記載されている場合があります。

注文前に、定期購入なのか、1 回限りなのかを必ず確認しましょう。

また、定期購入の場合は、各回の数量や分量、2 回目以降の価格、解約方法など、サイトの記載事項を隅々まで確認するようにしましょう。

○業者には「特定商取引法の規定に基づく表示」をする義務があります。業者の代表者氏名や住所、連絡先、解約や返品の規定についても、注文前に必ず確認しましょう。

また、定期購入の場合、業者には申込の最終確認画面上に、定期購入である旨、各回の支払額、支払総額、商品の分量、申込期間、商品の引き渡し時期、申し込みの撤回・解除に関する事項を明確に表示する義務があります。

誤認させる表示により申込みをした消費者は、申し込みを取り消せる可能性があります。

○インターネット通販にはクーリング・オフの適用はなく、販売会社の返品規定に従うことになります。

トラブルに備えて、広告や規約の画面、最終確認画面のスクリーンショットや、事業者からのメール等を保存しておきましょう。

なお、契約者が未成年者の場合は（例外事項に当てはまらなければ）「未成年者契約の取消し」が主張できます。