第９章 インターネットと消費者トラブル

チャレンジ（解答付き）

（1） あなたが自宅アパートに帰宅すると鍵をなくしてしまったことに気付いた。スマートフォンで鍵のトラブルを解決してくれる事業者を検索すると、「作業費 500 円～」と、安価で解錠をしてくれる業者が見つかった。このとき、どのような点に気をつけなければならないだろうか。

【解答】

消費者はトラブルをなんとか解決してもらおうと、ネット検索をするが、上位にでてくるのは、事業者の「広告」である。よく見ると「広告」であることが小さく表示されているが、とても見づらいため、見落とす消費者は多い。「広告」「PR」「スポンサー」といった表示がないかをまずチェックしよう。

広告には、安い値段が表示されているため、消費者は、表示された値段か、高くとも表示値段に少し上乗せされた程度だろうと考えるかもしれない。また、消費者が広告の電話番号に連絡して、具体的にいくらで作業をしてもらえるか尋ねても、「実際に現場を見てみないとわからない」と言われて、回答してもらえないことが多い。こうした業者にはそもそも依頼をしない方が無難だろう。

（2） あなたは、インターネットで商品を販売する企業に就職し、広報部に配属された。今度、新商品の PR をするため、全社員に協力を求めて商品の感想・評価をインターネット上にアップしてもらおうと企画している。このとき、どのような点に気をつけなければならないだろうか。

【解答】

広告であるにもかかわらず、広告であることを隠すことを「ステルスマーケティング」という。ステルスマーケティングは、広告であるにもかかわらず、消費者が客観的な第三者の意見や評価だと誤解して、商品を購入してしまう点で問題があるとされている。企業広告を、第三者の自発的な評価だと見せかけることは許されない。

企業がステルスマーケティングを行うと、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法違反となり（同５条３号）、景品表示法に基づいて処分されることになる。具体的には、表示をやめるように指導を受けたり、違反が重大なときは業務停止命令を受けることがある。

企業が商品やサービスを PR するとき、利用者の声をネット上に掲載することや、インフ

ルエンサーに商品を提供して、評判を投稿してもらうことは、珍しくないことである。
ただし、広告を依頼しながら、広告であることを隠したり、わかりにくく表示してしまうと、消費者に誤解を与えることになる。ステルスマーケティングに当たると判断されると、厳しい処分を受けることもあるので、誤解を与えないよう、広告であることをわかりやすく表示するよう気を付けよう。

（3） あなたは、少しでも収入の足しにしようと副業を探すことにした。いくつかのウェブサイトを検索していると、SNS を使っている時に、副業に関する広告や副業を紹介する人からのメッセージが届くようになった。その中には、「1 日 30 分の作業で日給 3 万円」という魅力的な提案があった。相手の名前はわからないが、顔写真も掲載されていて信用できそうだ。このとき、どのような点に気をつけなければならないだろうか。

【解答】

1 日 30 分の作業で日給 3 万円等と簡単にお金が稼げるような勧誘は、そもそも信用してはいけない。時給 6 万円ということになるが、高額な報酬には裏があることが多い。たいていは、表示通りのお金はもらえない。これは消費者から高額な金銭をだまし取るための餌である。

また、相手の本名や会社名、連絡先等がきちんと表示されていない場合には特に注意が必要である。顔写真が掲載されていたり、有名人の名前が掲載されているケースであっても、安易に信用してはいけない。偽物を語る詐欺業者はたくさん存在する。SNS で勧誘されるケースでは、相手の本名や住所がわからないことが多い。契約書が送られる場合もあるが、そこに書かれた会社の住所はレンタルオフィス等で、実際の事業実態が無いことがある。相手の素性がわからないと、トラブルになったときに、返金を求めたり、裁判等の法的な手段をとることが難しい。

近年は、金融機関で口座を作成して、数万円で他人に売却するというアルバイトが流行している。いわゆるブラックバイトと呼ばれるものだが、売却した口座は、振込詐欺等の送金先として利用されることがある。安易な気持ちで口座を売れば自らが犯罪の加害者になることに十分注意すべきである。

サイトリンク集

〔関連法令〕

● 特定商取引に関する法律

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/351AC0000000057

● 消費者契約法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061

● 不当景品類及び不当表示防止法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/337AC0000000134

〔156 頁・脚注 1〕

● 国民生活センター公表資料「水漏れ修理、解錠など『暮らしのレスキューサービス』でのトラブルにご注意」

→ https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20181220_1.pdf

〔167 頁・脚注 2〕

● 国民生活センター公表資料「スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！―簡単なタスクを行う副業でお金を払う？？詐欺に騙されないで―」

→ https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240904_1.html

〔167 頁・脚注 3〕

● 国民生活センター公表資料「SNS をきっかけとして、著名人を名乗る、つながりがあるなどと勧誘される金融商品・サービスの消費者トラブルが急増―いったん振込してしまうと、被害回復が困難です！―」

→ https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529_1.html

〔その他関連サイト〕

● 消費者庁ウェブサイト「暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法にご注意！」

→ https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210831_02.pdf

- 消費者庁ウェブサイト「景品表示法とステルスマーケティング～事例で分かるステルスマーケティング告示ガイドブック」

→
https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/assets/representation_cms216_200901_01.pdf