

# くらしの安心情報

情報ファイルNO.143

平成26年6月11日

SNSの広告を見てお試しサプリメントを注文したのですが、定期購入になっていました。連絡先の記載も無く困っています...

相談内容

【相談者 40代 女性】

SNS<sup>1</sup>に表示されていた広告を見て、お試しサプリメントを注文し、クレジット決済をしました。数日後、海外から商品が届き開けてみると、数量が多く金額も違っており、規約を確認すると定期購入になっていました。驚いて、すぐに業者にキャンセルのメールを送りましたが、返信がありません。連絡先の記載も無く、どうしたらいいのでしょうか...

<sup>1</sup> SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上において友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービスを指す。

## 対処方法

この相談のようにSNSに表示された広告がきっかけとなったトラブルが、寄せられています。SNSに登録した消費者の個人情報や行動履歴が反映されて、一部の人に対してのみ表示される“ターゲティング広告”が、短期間だけ表示される場合があります。

- ・相談者には、クレジット会社に問題点を伝えるよう助言し、連絡のとれなくなった業者が海外事業者と思われるため、消費者庁越境消費者センター<sup>2</sup>を案内しました。  
(<sup>2</sup>消費者庁越境消費者センターHP : <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/> )
- ・SNSに表示される広告をきっかけにした消費者トラブルを避けるためにも、「大手SNSに表示される広告だから、リンク先も安心できる通販サイトだろう」といった思い込みをせず、広告からリンクした先の通販サイトの表示や利用規約もよく確認しましょう。また、表示されている画面を保存したり、印刷しておけば、トラブル解決に役立つことがあります。
- ・困ったら、早めに市町村相談窓口や、県消費生活センターにご相談ください。



連絡がとれない



発行：くらしの安心ネットとやま（事務局：富山県消費生活センター）

ご相談は... TEL:076-432-9233 (消費生活相談) FAX:076-431-2631

076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX:0766-25-2890