

消費生活センターニュース

令和8年度
第2号

SNSをきっかけとした消費者トラブルの相談が増えています！

全国の消費生活相談の動向や、消費者事故・トラブルの発生状況をまとめた「令和8年版消費者白書」（消費者庁）を見てみましょう。

出典：「令和8年度版消費者白書」（消費者庁）より

＊ SNSが関係する消費生活相談件数は、2025年で101,045件となり、**前年より増加**。40歳代から60歳代が占める割合が高い。

＊ 商品・サービス別では、**化粧品や健康食品、内職・副業等**に関する相談が上位に見られる。

注：PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのことです。

図表1-11 SNSが関係する消費生活相談の商品・サービス別上位件数

2025年			(参考) 2024年		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	101,045		総件数	87,219
1	化粧品クリーム	7,805	1	他の健康食品 (例：ダイエットサプリメント)	7,394
2	他の健康食品 (例：ダイエットサプリメント)	7,073	2	他の内職・副業 (例：副業に関する登録料のトラブル)	6,992
3	他の内職・副業 (例：副業に関する登録料のトラブル)	6,101	3	化粧品クリーム	5,676
4	ファウンデーション	5,280	4	役務その他サービス (例：ビジネスコンサルティング、パソコンサポート)	3,268
5	役務その他サービス (例：ビジネスコンサルティング、パソコンサポート)	3,620	5	商品一般	3,049

黄緑色 健康食品 ピンク色 化粧品 紫色 内職・副業

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2026年3月31日までの登録分）により作成。

SNSをきっかけとした消費者トラブル相談の具体的事例

- ＊動画共有SNSの広告を見て、バッグが安くなっていたので注文。届いた商品が広告とは異なるため返品・返金を申し出たが業者が応じない。
- ＊ネット通販でシャツを注文し、口座に代金を振り込んだが品物が届かず、業者とも連絡が取れない。
- ＊初回980円の化粧品を購入したつもりが、2か月ごと届く定期購入だった。
- ＊SNSで知り合った人から投資を持ちかけられ、投資したが連絡がつかなくなった。



SNSの広告とはどのような仕組みなのでしょう。
仕組みを知ってトラブルを防ぎましょう。



知っていますか？スマホ広告の仕組み

スマホ広告の仕組み

ネット広告は、消費者の興味関心のあること推測し、配信されるため、「**ターゲティング広告**」と言われています。ターゲティングとは、あなたに「**狙いを定める**」ことです。以下の①～③の情報を利用し、広告が配信されます。



消費者庁イラスト集より

- ①**閲覧履歴**: スマホで検索した言葉、見たサイト、アプリの利用履歴などがデータとして記録されます。
- ②**属性**: 年齢・性別などから関心がありそうな広告を表示します。
- ③**位置情報**: スマホの位置情報を利用して、あなたが「今いる場所」や「よく行く場所」を把握します。

狙いを定め、広告が配信されるため、表示される広告はスマホを持っている人ごとに異なります。また、個人のスマホの検索履歴を追跡し、広告を配信するため、同じ広告が頻繁に配信されます。さらに、位置情報から、あなたが**今いる場所に近い**お店やイベントなどの広告が配信されます。

トラブル防止のアドバイス

ネット広告は自分に適した広告が配信されるため便利ですが、趣味など、興味関心がある広告を繰り返し表示されることにより、親近感を持ちやすくなり影響を受けてしまう傾向があります。以下のことに気をつけましょう。

- ① 事業者から自分が狙われ（ターゲットにされ）、ネット広告が配信されていることを意識し、不要なアプリの位置情報は「オフ」にする。
- ② 「なぜ気になったのか」「本当に必要か」を一度立ち止まって考える。
- ③ 内容を慎重に読み込んで、広告のサービスや商品を利用するか判断する。
- ④ 「今だけ」「残りわずか」といった表現を冷静に受け止め、比較検討する。
- ⑤ 希少なものが販売されていたり、極端に安い場合は注意する。



商品、サービス、契約のトラブル、多重債務などでお困りの時には、

沼田市消費生活センター TEL 20-1500 へ

相談時間 9:00～12:00 13:00～16:00（土・日・祝日・年末年始は休み）

住 所 沼田市下之町888番地 テラス沼田3階

片品村、川場村、昭和村、みなかみ町にお住まいの方もお気軽にご相談ください！