

平成28年11月15日

相談事例から見た若者の消費者被害の状況

＜東京都消費生活総合センター相談課長 浅倉美文＞

1 若者の相談が占める割合の多い商品・役務(平成27年度都域分)

○契約当事者年齢20～22歳 上位10位

商品・役務分類	当該年齢が占める割合	当該年齢の相談件数	若者の全相談件数	主な相談内容
教養娯楽教材	72.0%	77	107	友人・先輩等に勧誘され、投資用教材USB・DVD(50万円、100万円等)を購入→騙された気がするので解約・返金希望。販社と連絡がつかない。
精神修養講座	56.0%	28	50	街・駅前や大学前で、もしくは就活帰りにアンケートに回答→執拗な勧誘電話が来る。先輩・知人が紹介→そのまま契約。当該就活塾等に就職。
パソコンソフト	49.4%	41	83	SNS上の知人や友人に勧誘され、競馬、FX・先物取引等のソフト(50万円、100万円等)を購入→クーリングオフしたい。解約返金希望。借金した。
他の理美容用具	46.3%	38	82	無料エステに誘われ、勧められるままに美顔器を購入。街角で誘われネイルサロン・ネイルモデル・写真撮影に出向いた→その後美顔器を契約。
タレント・モデル養成教室	46.3%	56	121	エキストラ、歌手等のオーディション・アルバイトに応募、街でスカウト→ボイスレッスン・養成教室等(12～60万円等)を契約。支払後に連絡がつかない。
タレント・モデル内職	39.2%	38	97	エキストラのバイトに登録、ネットで読者モデルの申込、SNSの掲示板・広告や街で勧誘され事務所に登録→高額の登録料や写真代等を支払った。
ビジネス教室	38.5%	35	91	ビジネス講座、起業や投資セミナー、ビジネスコンサルタント教室等をネットで見つける、SNS上の知人や大学の友人等から紹介される→解約したい。
他の教室・講座	37.5%	42	112	知人や友人、SNS経由で海外オンラインカジノ、株式投資、占いとその営業、ブックメーカー等の講座を契約→やめたい。親に解約しろと言われた。
エステティックサービス	34.9%	195	558	知人や友人の紹介、お試し・無料体験を契機に脱毛・瘦身等のエステを契約→クーリングオフしたい。高額なので解約・返金希望。断りきれなかった。
他の内職・副業	33.8%	68	201	SNSで見つけた業者とネットビジネスのやり方の講義受講と集客を行う契約をした。SNSで儲かる在宅ワークのサイトを見つけメールしたら、お金が必要と返信があった。友人等からオンラインカジノで副収入などと紹介され登録。
若者全相談件数	24.8%	3,702	14,952	

○契約当事者年齢18～19歳 上位10位

商品・役務分類	当該年齢が占める割合	当該年齢の相談件数	若者の全相談件数
専門・専修学校	40.0%	10	25
予備校	37.9%	11	29
新聞	29.1%	41	141
テレビ放送サービス	25.9%	38	147
運動靴	19.2%	14	73
自動二輪車	17.5%	10	57
タレント・モデル内職	16.5%	16	97
財布類	16.4%	9	55
アダルト情報サイト	15.9%	359	2,260
タレント・モデル養成教室	14.9%	18	121
若者全相談件数	8.5%	1,269	14,952

○契約当事者年齢23～29歳 上位10位

商品・役務分類	当該年齢が占める割合	当該年齢の相談件数	若者の全相談件数
結婚式	98.0%	99	101
クリーニング	88.1%	59	67
引越	83.6%	56	67
賃貸アパート	78.1%	975	1,248
手配旅行	74.8%	113	151
紳士・婦人用バッグ	74.6%	53	71
モバイルデータ通信	73.3%	220	300
パソコン	73.1%	57	78
外食	69.7%	101	145
フリーローン・サラ金	69.6%	179	257
若者全相談件数	57.2%	8,555	14,952

2 相談事例

事例1 投資用教材USB・DVDの購入

大学の先輩AからSNSに友達申請があり承認すると、「今、リクレーターをしている。大学のことを教えてほしい」と連絡があったため会うことにした。Aから「資産運用に興味はないか」と尋ねられ、話を聞くと、50万円の競馬ソフトを勧められた。「このソフトは99.3%当たる」等、確実に儲かる話を聞かされた。「お金がない」と伝えると、ソフト代金50万円と投資資金を合わせた70万円を消費者金融や学生ローンから借りる方法を指南され、借金したお金でソフト代金50万円をAに手渡しで支払った。教えてもらった通りソフトを操作して何度も賭けたが一回も当たらないため、販売業者に電話で苦情を伝えたが、「メールするように」と言われるだけで相手にされなかった。卒業論文や就職活動に忙しく、相談できず、ネットで調べた探偵に14万円支払い返金交渉を依頼したが解決しなかった。借金の返済が厳しい。返金してもらいたい。[22歳男性・学生]

事例2 投資用教材USB・DVDの購入とコンサルティング契約

社会人になり一人暮らしを始めたばかりの時に「20代で100万円を稼げる方法を教える。仕事に追われる生活から自由な生活が手に入る」というSNSの広告を見てメールアドレス等を登録した。すぐに若い男性Aから「話を聞いて欲しいので会いたい」と電話があり、話を聞くだけならいいかと思い指定されたタワーマンションのロビーで会った。Aから「バイナリーオプションの入札するタイミングを教える投資ソフトの勝率が6割超えだから、誰でも簡単に稼げる」と、途中から加わってきた男性Bとともに勧誘を受けた。ソフト代金が50万円と高額だったため、「お金がない」と断わったが、「リスクをとれるか否かでビジネスマンとしての才能が出る。50万円なら月1万円ずつ返せば平気だから。それ位ならいけるでしょ」と借金を勧められた。「働き始めたばかりだからそんなに借りられない」と断ると、「そんなの適当にごまかせば平気だよ。年収400万円と勤続4年目とかにすればいけるよ」と指南され、消費者金融に連れていかれて、指示通り虚偽申請をすると100万円迄の融資枠が取れた。カフェで待っていたAとBに報告すると「今なら営業コンサルティングもセットで100万円」と言われたため、「50万円じゃなかったのですか」と尋ねると、「君だからこういう紹介ができる。100万円払って成功した人の話を聞いてみなよ」と、その場に成功者Cを呼び、3人から「考えても変わらないよ。やるかやらないかだよ」と決断を迫られ、断り切れず契約し、借金した100万円を手渡しで支払った。

2週間後、別業者の男性Dからも同様の電話があり会って話を聞いた。ネット関係のコンサルティングをしているというDからは「アフィリエイトは知識や人脈がなくても誰でもできる」と50万円の情報商材の勧誘を受けた。「既に高額な投資ソフト等の契約をしたから無理だ」と断ったが、「それと並行して行くと、より成功に近づく」と言われ、その場でDがPCで借金可能な消費者金融を調べ、借金を強く勧めたため断れず、さらに50万円を借金しDに手渡しで支払った。

Aと契約した投資ソフトを使っても勝てず、コンサルティングを受けても「結局自分の力で努力しな

いとだめだ」と言われ、Dと契約した情報商材には稼げるような具体的な情報もなかった。全ての契約を解約し返金してほしい。〔24歳男性・給与〕

事例3 就活支援塾

当方就活中の大学生。就職の面接帰りに、駅前で「アンケートに協力してほしい」と声を掛けられた。個人情報と言いたくなかったが、しつこく聞かれ、携帯電話の番号を教えてしまった。後になって、「就活に役立つ講座だから説明会にだけでも参加して」と何度も電話があり、説明を聞くだけならと思い参加した。就活を支援する講座の説明で、入会金が2万円、1ヶ月2万5000円で30ポイント付与され、1講座を受講すると2ポイントが消化されるということだった。一括で支払えないと言うと、「バイトを紹介する」と言うが、それは断り、クーリング・オフの説明を受けた後に契約した。翌日、入会金の2万円だけを事務所に持参した。開校直後は、まともな講座だと思ったが、クーリング・オフ期間が過ぎたころから、夜間や休日に「グループ活動」として行う募金等の勧誘が盛んになり、他の参加者が活動を通して感動した話を聞かされる等、宗教的な活動にも思えて不審に思った。今後の活動に不安を感じるので解約したい。〔21歳男性・学生〕

事例4 デート商法で宝石を契約

「女性は登録料無料」という出会い系サイトで知り合った男性Aと、サイト外SNSで直接連絡を取るようになり、1週間前にお茶をした。Aからジュエリー店を営んでいる等の話を聞き、「自分のことを知ってほしいからと次に会う時に職場を紹介する」と言われ、Aに少し好意が芽生えていたため承諾した。

2日後、Aに連れて行ってもらった店は、マンションの一室にあり、衝立で区切られたブースに値札のない宝石が数点入ったケースが置いてあった。女性店員と世間話や恋愛の話をしていたら、Aも加わり、私の性格を凶星で指摘してきたため、私のことをわかってくれていると嬉しくなった。Aが私に指輪とネックレスを付けてくれて「どっちがいい？」と尋ねられたため、プレゼントしてもらえるのかと驚きながら「指輪」と答えると、「100万円する商品だけど、喜ばせてあげたいから下げられるところまで頑張ってみる」と言われた。宝石を買うつもりはないと困惑する一方で、私のことを本当に大事に思っているから値下げしてくれるという嬉しい気持ちが錯綜した状態に陥った。Aから「月々いくらだったら払える？」と尋ねられたため「1万円か1万5000円」と答えると、「100万円を40万円に値下げする」と言われた。支払いが不安で「今はいらぬ」と断ったが、Aから「君のことを大事にしたい」等、何度も言われたため、最終的に承諾してしまった。オーダーなので2ヶ月後に納品予定と言われ、理由は不明だが免許証のコピーを取られた。紙に住所と氏名を記入したが、控えは受けとっていない。女性店員から、お客様相談室の連絡先を写メするよう言われ、撮ったが、契約書等は一切ない。Aから「ショッピングローンよりもカードローンの方が早くお金を返せば4～5万円安くすむ」と言われ、少しでも安い方がいいと思い「カードローンにする」と答えると、Aが消費者金融の無人店舗に同行し、外で待っ

ている状況で指示された通りに借金し、40万円をAに手渡しで支払った。

帰宅直後から「何かおかしい」と感じたため、すぐにAに契約をやめたいとSNSをすると、「何で会っている時に言わないの？卑怯だよ。何度も確認したよね。おまえとはこれで終わりだね」と言われたため、それは嫌だと思い、最終的には「もっと俺に頼りなさい。お前には俺しかいないんだから」と言われ、解約を思いとどまってしまった。〔21歳女性・給与〕

事例5 スカウト詐欺（譲受債権請求事件）

大学生だった数年前、データ入力のアルバイトに応募し、採用されたバイト先の会社から男性Aを紹介された。Aの話聞くよう言われ、別室にいくと、「無料で脱毛エステが受けられる話」との説明で、美容品を購入して売上げに協力してほしいと言われた。「一時的に契約したことになるが、費用はバイト先が負担するので問題ない」「お礼として、無料で脱毛エステが受けられる」と言われ、クレジット契約書にサインするよう言われ、それに従った。実際に、毎月クレジットの引き落とし日が近づくと、自分の銀行口座に現金が振り込まれ、それで支払いをし、脱毛も2回受けた。ところが、しばらくして振り込みが無くなり、エステも受けられなくなった。同時期にバイト先の会社から弁護士を紹介され、「この契約は無効」と言われた。さらに、男性Aの関係者らしき男性Bから、弁護士に解約の手続きを依頼するよう指示され、1万円渡された。

その後、クレジットの引落しは止まり、特に問題なく今まできたが、先日突然、地裁から訴状が届いた。訴状には「支払いがされていない」として58万円を請求されている。売り上げに協力後、解約したはず。どうしたらいいか。〔契約時22歳・女性・学生〕

事例6 ローン審査が通るかだけでもと言われて契約した中古車

自宅近くにある中古車販売店に車を見に行ったら。購入しようと決めていたわけではなく、見るだけのつもりだった。カタログで見た中古車が72万円ほどと聞き、興味をもった。初めてなのでローンの審査が通るか心配と話すと、販売店の担当者から、「審査が通るかだけでも試してみましよう」と言われ、購入すると決めたわけではないが、審査が通るかの確認のため、手付金として1万5000円を払い、契約書にサインした。「父親に相談してから」と言ったが、担当者の勧めを断れなかった。

その後、やはりやめたいと思い、販売店に連絡したところ、解約できないと言われた。契約書はもらったが読んでいない。契約の成立時期や解約については、よくわからない。〔20歳代男性 給与〕

事例7 高額な包茎手術

2カ月前、ネットで見つけたクリニックで包茎手術を受けた。当初、自分では、30万円くらいの手術代なら払えると思って出向いたが、治療代は162万円と言われ、7年のクレジット契約を勧められた。手数料を加えると、総額約250万円。診察時に追加の施術を勧められ、高額になってしまった。毎月の

支払いは3万円だが、バイトの収入は多い時で月30万円くらいあると伝え、ローンの申込用紙に年収300万円と記入させられた。実際はそれほどの収入はない。支払困難。〔20歳代男性 給与〕

事例8 500円の顔やせのはずが高額なリフトアップのモニター契約に

ネットで「500円の顔やせコース」があるのを知り、美容外科に出向いた。医師でも看護師でもない男性から、カウンセリングを受けた。出されたアンケート用紙に、顔の悩みと予算は3万円と記入した。男性から「モニターになれば割引きがある、キャンペーン中なので半額にできる」「ローンが通るかやってみよう」と言われ、契約書にサインした。大学生でアルバイト収入60万円と書いたら、「大学生ではなくパートアルバイト、収入192万円と書き直して」と言われた。また、ローン会社から電話がきたら「ハイ、ハイ」と答えるよう指示され、男性の指示通りにしたら、ローンの審査が通った。医師の問診を受け、注射までの間に医療費100万円と記入された書面を渡された。複数の書面を渡されたが、説明もなく、読もうとすると別の話をされ、読めなかった。初めてのことで、よくわからないまま、鼻2ヶ所にヒアルロン酸を、エラと顎にボトックスを、両頬に脂肪溶解注射を、合計7本打たれた。施術から1ヶ月半ほど経過したが、現在も顎に内出血があり、鼻の上部が腫れている。施術明細書に書いてある施術名をネット検索したら、糸によるリフトアップ術だった。そのような施術を希望して契約した覚えは無い。腫れや内出血が残り支払いも困難。補償してほしい。〔22歳女性・学生〕

事例9 多重債務

学生時代から生活費の為に消費者金融等7社から借り入れ、返済困難になった。他に奨学金も借りているが、返済できない。親からの仕送りはなく、アルバイトや奨学金などで賄っていたが、就職活動などでバイトが思うようにできず、借金するようになった。債務合計は177万円、奨学金500万円の返済も始まり、月々の返済は8万2000円に。就職して2年ほどだが、月の手取り収入は18万円でボーナスなし。1人暮らしで家賃は5万円。奨学金の保証人は保証会社を利用。〔20歳代男性・給与〕

3 若者の消費者被害の特徴

- 法的知識や社会経験が乏しいところにつけ込まれる
 - ・ 契約についての知識が不足
 - ・ 適正な金銭感覚が身につけていない＝安易な借金により高額な契約代金の支払いをしている
- SNSがトラブルのきっかけとなっている
 - ・ バーチャルな世界での単なる知り合いでしかない勧誘者が親しい友人であるかのように思い込んでしまう
 - ・ 安易に知人等を紹介・勧誘し、被害を拡大させてしまう(被害者から加害者)

- 収入の少なさ、将来の経済的不安
 - ・ 「儲かる」という言葉で簡単に契約に引き込まれる
 - ・ 貸金・クレジットにより契約金額を支払うことにより経済的負担が拡大(若年の多重債務の危険)

4 消費者被害の未然防止と拡大防止

- 消費者教育の推進(資料2-1参照)
- 被害防止のための注意喚起・情報発信
 - ・ 消費者注意情報等の発信(資料2-3参照)
 - ・ 若者に到達しやすい媒体(特にSNS)を使って消費者被害の実態を広報
 - ・ 被害救済のための相談窓口の周知
- 法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけ
 - ・ 被害実態から必要な法改正(消費者保護規定の拡充)を要請