

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成26年7月号 (No. 314) >

インターネットやエステのトラブルに多くの若者が巻き込まれています！

知っておこう若者の消費者トラブル～楽しい夏休みのために～

若者*の相談では、他の年代と同様にアダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」に関するものが多く寄せられ、パソコンや携帯電話など身近なツールでトラブルに遭う傾向が見られます。また、「エステティックサービス」に関する相談が多く寄せられていることが大きな特徴です。

販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が増加傾向する中で、特にインターネット通販に関する相談が顕著となっています。また、「マルチ商法」に関する相談の割合が多いことが特徴です。

これからの季節は、夏休みなどで自由な時間が増え、気分も開放的になりがちで、消費者トラブルに巻き込まれる機会も増えると予想されます。消費者トラブルの内容や手口を予め知ることで、未然に被害を防ぎましょう。

※29歳以下の若者についてまとめています。

○若者の相談件数の推移



ここ数年、若者の相談は減少傾向にありましたが、平成25年度に寄せられた相談は2,848件となり、前年度(2,673件)と比べて6.5%(175件)増加しました。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、7月15日(火)午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

若者の相談傾向

＜過去1年の相談事例から（平成25年6月～平成26年5月）＞

☆ 平成25年6月から平成26年5月までに寄せられた相談（17,574件）のうち、若者の相談は2,867件（未成年：862件、20代：2,005件）と、全体の16.3%（未成年：4.9%、20代：11.4%）を占めています。

☆ 相談件数の多い商品・サービスとしては、「デジタルコンテンツ」の1,201件、次いで、「エステティックサービス」の115件、次いで「四輪自動車（中古車の購入など）」の91件となりました。なお、「エステティックサービス」に関する相談は、全世代の相談件数（185件）のうちの62.2%を占めており、うち、87.8%（101件）が「女性」からの相談でした。

☆ 販売購入形態別では、「通信販売」が1,725件と最も多く、次いで「店舗購入」が583件、次いで「訪問販売」の233件となっています。なお、「マルチ商法」に関する相談（87件）は、全世代の相談件数（227件）のうちの38.3%を占めており、うち、79.3%（69件）が「給与生活者」からの相談でした。

【若者の相談状況（平成25年6月～平成26年5月）】

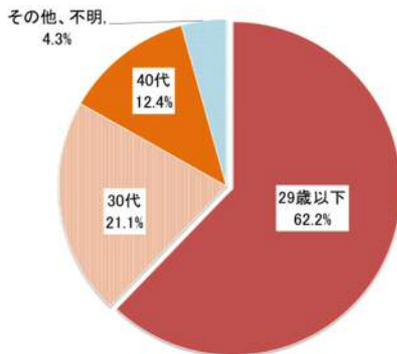
○商品・サービス別件数（上位5品目）

順位	商品・サービス名	件数(件)	対前年同期増減数(件)	全世代に占める若者の割合
1	デジタルコンテンツ	1,201	+23	27.0%
2	エステティックサービス	115	-31	62.2%
3	四輪自動車	91	+13	21.3%
4	健康食品	45	+8	8.4%
5	インターネット接続回線	44	+13	10.6%

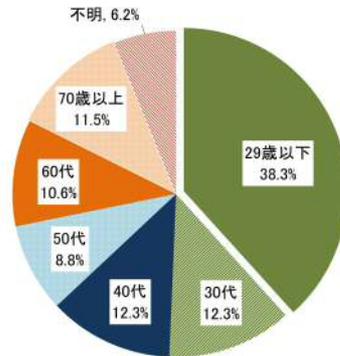
○販売購入形態別件数（上位5形態）

順位	販売購入形態別	件数(件)	対前年同期増減数(件)	全世代に占める若者の割合
1	通信販売	1,725	+169	22.6%
	うちインターネット通販	342	+144	24.3%
2	店舗購入	583	-71	14.2%
3	訪問販売	233	+42	13.1%
4	マルチ商法	87	-2	38.3%
5	電話勧誘販売	57	-2	3.3%

○エステティックサービス（年代別）



○マルチ商法（年代別）



◆契約当事者の性別

①男性：1,499件（52.3%） ②女性：1,353件 ほか

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：1,457件（50.8%） ②学生：1,015件 ③家事従事者：165件 ほか

◆販売購入形態別

①通信販売：1,725件（60.2%） ②店舗購入：583件 ③訪問販売：233件 ほか

◆契約金額

平均：423,000円 最高額：4,500万円

◆既支払額

平均：122,000円 最高額：4,500万円





相談事例

アダルトサイトに接続し、「18歳以上」をクリックしたら高額な利用料金を請求された（未成年 女性）

スマートフォンでアダルトサイトに接続し、「18歳以上」と「再生」をクリックしたら、「登録完了。9万円払え」と表示された。驚いて「誤作動はこちら」をクリックすると、業者に電話が発信されてしまった。

業者に年齢を尋ねられ、答えると、未成年なので年齢の分かる身分証を写真に撮ってメールで送るよう言われた。どうしたらよいか。

（助言）消費者に申込みの意思がなく勝手に登録された場合、契約は成立しておらず、また、画面に確認・訂正の項目が設定されていない場合、契約の無効が主張できる（電子消費者契約法第3条等）ため、画面での請求は相手にする必要はなく、万が一明細の請求書が届いたら、再度相談するよう案内した。また、個人情報が開きだされる恐れがあるため、相談者から業者へは連絡をしないよう助言した。

友人に誘われ美顔エステの契約をしたが、高額なのでクーリング・オフしたい。（20代 女性）

友人に誘われたエステ店で、美顔エステと化粧品を勧められ契約したが、自宅に帰り両親に話をしたところ高額だと反対された。エステ店の担当者にクーリング・オフしたいとメールしたところ、「化粧品だけでも使ってみたらどうか」と返信があった。どうしたらよいか。

（助言）エステティックサービスは、契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超える場合、特定商取引法上の特定継続的役務提供にあたり、クーリング・オフが可能であることから、クーリング・オフの方法を助言した。その後、エステ代と化粧品代の既払い金が業者から返金された。

中古自動車のローン審査の用紙に記入し、翌日キャンセルしたら、解約料を請求された。（20代 男性）

中古自動車購入のローン審査のため、クレジットの申込み用紙に記入し、翌日キャンセルしたところ、解約料を請求された。ローン会社に問い合わせると、正式な手続き前であり、ローン契約は不成立であることが確認できたが、販売業者に解約料を支払わなければならない。

（助言）ローンの契約が不成立である場合は、売買契約も遡って不成立となること、また、契約書に署名、捺印もしておらず、自動車公正取引協議会の定める「登録」「改造、架装、修理」「引渡し」のいずれにも該当していないことから契約は成立しておらず、解約料も発生しないことを説明した。また、今後は慎重に契約するよう助言した。

アドバイス

◆契約は慎重に

インターネットの普及により、社会経験の少ない若者でも簡単に契約ができるようになった反面、アダルトサイトやインターネット通販などのネット関係のトラブルが増加しています。思わぬトラブルに遭わないためにも、契約の際は、必要性や支払い能力等を十分考慮するようにしましょう。

◆必要ないものはきっぱりと断りましょう

マルチ商法では、友人や知人など、身近な人からの誘いによってトラブルに巻き込まれるケースが多くなっています。親しい人からの紹介であっても、その場の雰囲気にならされず、必要のないものはきっぱりと断るようにしましょう。

◆判断に迷った時は、その場で決めず、相談しましょう。

判断に迷った場合には、その場で決めず、家族や友人などに相談するようにしましょう。

お困り際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370（消費者ホットライン）



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～5月）の相談の特徴＞

平成26年5月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,390件となり、平成26年5月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は2,975件となりました。この件数は、前年同期（3,129件）と比べて**4.9%（154件）減少**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成26年5月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
H26年度(4～5)	1,412	256	150	237	492	93	285	50	2,975
前年同期	1,385	306	181	260	496	181	265	55	3,129
5月	696	117	71	109	221	36	114	26	1,390

☆ 40代からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が622件で最も多く全体の20.9%を占め、次いで、「30代」の474件（15.9%）、「50代」の414件（13.9%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「40代」が対前年同期92件増（622件）となっています。

☆ 運輸通信サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が1,120件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、パソコンなどの「教養娯楽品」の248件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の181件の順となっています。増加件数の多いものは、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が対前年同期169件増（1,120件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が869件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の91件、「工事・建築」の77件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期163件増（869件）、「インターネット接続回線」が同17件増（91件）、「テレビ放送サービス」が同5件増（34件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は2,010件で、総相談件数2,975件の67.6%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が1,384件で最も多く店舗外取引に関する相談の68.9%を占め、次いで、「訪問販売」の292件（14.5%）、「電話勧誘販売」の247件（12.3%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が865件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期165件増（865件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同13件増（50件）、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同11件増（26件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
26年度(4~5)	167	343	474	622	414	336	395	224	2,975
構成比(%)	(5.6)	(11.5)	(15.9)	(20.9)	(13.9)	(11.3)	(13.3)	(7.6)	(100.0)
前年同期	150	341	497	530	394	415	563	239	3,129
対前年同期 増減数	(+17)	(+2)	(-23)	(+92)	(+20)	(-79)	(-168)	(-15)	(-154)
対前年同期 増減率(%)	(+11.3)	(+0.6)	(-4.6)	(+17.4)	(+5.1)	(-19.0)	(-29.8)	(-6.3)	(-4.9)
5月	68	184	219	292	182	155	187	103	1,390

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	被服品	食料品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	工事 建築・加工		
26年度(4~5)	1,058	248	161	158	1,898	1,120	181	113	79	19	2,975
構成比(%)	(35.6)	(8.3)	(5.4)	(5.3)	(63.8)	(37.6)	(6.1)	(3.8)	(2.7)	(0.6)	(100.0)
前年同期	1,207	210	156	341	1,898	951	315	127	86	24	3,129
対前年同期 増減数	(-149)	(+38)	(+5)	(-183)	(0)	(+169)	(-134)	(-14)	(-7)	(-5)	(-154)
対前年同期 増減率(%)	(-12.3)	(+18.1)	(+3.2)	(-53.7)	(0.0)	(+17.8)	(-42.5)	(-11.0)	(-8.1)	(-20.8)	(-4.9)
5月	484	106	77	79	899	511	87	53	42	7	1,390

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品26件、パソコン25件、音響・映像機器22件など
 被服品…財布類22件、婦人用バッグ15件、靴13件、運動ぐつ12件、着物類11件など
 食料品…健康食品71件、魚介類21件、飲料17件、菓子類10件、調理食品7件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ869件、インターネット接続回線91件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品34件、生命保険25件、公社債23件など
 教養娯楽サービス…資格講座11件、宝くじ9件、スポーツ・健康教室7件など
 工事・建築・加工…屋根工事20件、新築工事15件、塗装工事15件、増改築工事7件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10
26年度(4~5)	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	健康食品	四輪自動車	携帯電話 サービス	修理サービ ス	ファンド型 投資商品	テレビ放送 サービス	エステティク サービス	
	869	91	77	71	61	44	37	34	34	28	
前年同期	706	74	83	254	61	54	49	91	29	51	
対前年同期 増減数	(+163)	(+17)	(-6)	(-183)	(0)	(-10)	(-12)	(-57)	(+5)	(-23)	
対前年同期 増減率(%)	(+23.1)	(+23.0)	(-7.2)	(-72.0)	(0.0)	(-18.5)	(-24.5)	(-62.6)	(+17.2)	(-45.1)	
5月	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	健康食品	四輪自動車	携帯電話 サービス	修理サービ ス	エステティク サービス	ファンド型 投資商品	化粧品	
	399	44	42	40	25	18	17	16	14	14	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が97件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
26年度(4~5)	292	1,384	247	49	6	10	22	2,010
構成比(%)	(14.5)	(68.9)	(12.3)	(2.4)	(0.3)	(0.5)	(1.1)	(100.0)
前年同期	312	1,179	458	55	16	20	42	2,082
対前年同期 増減数	(-20)	(+205)	(-211)	(-6)	(-10)	(-10)	(-20)	(-72)
対前年同期 増減率(%)	(-6.4)	(+17.4)	(-46.1)	(-10.9)	(-62.5)	(-50.0)	(-47.6)	(-3.5)
5月	140	630	120	29	3	4	15	941

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
26年度(4~5)	工事・建築	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	修理サービス	新聞
	38	26	18	11	11
対前年同期 増減数	46	15	15	14	15
	(-8)	(+11)	(+3)	(-3)	(-4)
5月	工事・建築	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	修理サービス	新聞
	21	9	7	6	5

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
26年度(4~5)	デジタルコンテンツ	健康食品	財布類	興信所	音響・映像機器
	865	22	22	15	13
対前年同期 増減数	700	32	10	4	5
	(+165)	(-10)	(+12)	(+11)	(+8)
5月	デジタルコンテンツ	財布類	健康食品	音響・映像機器	腕時計
	399	11	9	8	7

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
26年度(4~5)	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	健康食品	公社債	鮮魚
	50	19	19	18	15
対前年同期 増減数	37	31	178	22	14
	(+13)	(-12)	(-159)	(-4)	(+1)
5月	インターネット接続回線	健康食品	公社債	鮮魚	ファンド型投資商品
	27	11	10	8	5

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
26年度(4~5)	健康食品	化粧品	ミネラルウォーター	ファンド型投資商品	洗浄剤等
	13	8	4	3	3
対前年同期 増減数	18	5	5	1	0
	(-5)	(+3)	(-1)	(+2)	(+3)
5月	健康食品	化粧品	ミネラルウォーター	ファンド型投資商品	浄水器
	10	6	2	2	1

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	1	1	1	1
26年度(4~5)	健康食品	単行本	紅茶	鮮魚	胃腸薬
	1	1	1	1	1
対前年同期 増減数	11	1	0	0	0
	(-10)	(0)	(+1)	(+1)	(+1)
5月	健康食品	単行本	紅茶		
	1	1	1		

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3
26年度(4~5)	四輪自動車	着物類	ネックレス	婦人洋服
	4	2	1	1
対前年同期 増減数	2	0	2	1
	(+2)	(+2)	(-1)	(0)
5月	四輪自動車	着物類	婦人洋服	
	2	1	1	