

「若者消費者トラブル110番」の実施結果について

成年年齢引き下げ後の若者の悪質商法被害を防止するため、若者の消費生活相談の掘り起こしを行い消費者被害の回復を行うとともに、若者への注意喚起を目的として「若者消費者トラブル110番」を実施しましたので、その結果を報告します。

対象

滋賀県内在住の29歳以下の方の消費生活相談

受付期間・受付時間・受付電話番号

- 受付期間：令和4年12月1日(木)～令和5年1月31日(火) (日曜・祝日、年末年始除く)
- 受付時間：午前9時15分～午後4時
- 受付電話番号：0749-23-0999 (相談専用番号)

実施結果

(1) 受付件数 62件 (期間中の全相談件数525件の11.8%)

(2) 件数内訳

- ア 契約当事者性別 男性：36件、女性：26件
イ 契約当事者年齢 10歳未満：3件、10～14歳：3件、15～19歳：14件
20～24歳：14件、25～29歳：28件
ウ 販売購入形態別 通信販売：34件、店舗購入：9件、訪問販売：2件
マルチ取引：4件、電話勧誘販売：3件、その他・不明：10件

(3) 主な商品・サービス

商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
オンラインゲーム	8	化粧品	5
賃貸アパート	3	出会い系サイト・アプリ	3
紳士・婦人洋服	3	映像配信サービス	2
ミネラルウォーター	2	その他	36

(4) 相談の特徴

今回寄せられた相談は62件で、前年同期の46件から約3割増加しました。定期購入を含むインターネット通販やオンラインゲーム、出会い系サイト等のインターネットに関連する相談が42件と約3分の2を占めています。

期間中に寄せられた相談1件あたりの平均支払済金額は(金額が不明または0円のものを除く23件で集計)376,120円で、2,000,000円もの高額な投資に関する相談もありました。

<当事者別の相談の特徴>

当事者	件数	主な相談内容
小中学生	7	オンラインゲーム 定期購入
高校生	6	定期購入 オンラインゲーム
大学生等	8	インターネット通販 飲料 ウェブ講座
給与生活者	29	インターネット通販 マルチ商法 出会い系サイト 副業
自由・自営業	1	プロバイダ契約
家事従事者	4	インターネット通販 動画サイト
無職	4	賃貸アパート オンラインゲーム

主な相談事例と消費者へのアドバイス

事例1▶小学生の子が、家族で共有しているタブレットでオンラインゲームに25万円課金していた。タブレットに登録している保護者のクレジットカードを利用したようだが、課金のことは知らなかったという。請求を取り消したい。

【アドバイス】

- ▶未成年者が保護者の承諾なく課金した場合には、未成年者契約の取消しが可能な場合があります。ただし、保護者のアカウントを子どもが利用して課金した場合や、ゲーム内の年齢確認画面で成人であると偽って課金した場合には、取消しや返金が認められないケースがあります。
- ▶保護者のアカウントを子どもに利用させず、保護者が子どものアカウントを管理・保護できるようにペアレンタルコントロールの機能を利用しましょう。
- ▶やむをえず保護者のアカウントを子どもに利用させる場合は、事前にアカウントの設定を確認し、決済時にパスワードを必要としておく、課金時に決済完了メールが届くようにするなどの設定をしましょう。

事例2▶SNSのDMで知り合った人に誘われビジネススクールに参加した。副業で稼げると説明を受け良い話だと思ったが、90万円を支払う必要があった。「40万円をローン、残りは消費者金融で借りればよい。もうかるのですぐに返済できる」と言われ、契約した。知らない人にDMを送り入会の勧誘をするよう指示されたが、もうからないし勧誘もできないので解約したい。

【アドバイス】

- ▶「モノなしマルチ商法」では、勧誘されるままに契約してしまったが聞いていた話と違い、事業者の実態やもうかるしくみも不明であるケースがみられます。「簡単に稼げる」「人に紹介すれば報酬を得られる」といった説明をうのみにしないようにしましょう。
- ▶楽をして簡単にもうかる話はありません。「すぐに元が取れるから大丈夫」などと言われても安易に信用せず、クレジットカードでの高額決済や借金をしてまでの契約はやめましょう。

事例3▶マッチングアプリで知り合った人に有料サイトを紹介され登録した。その後やりとりをするためにポイントをクレジットカードで購入した。さらに個人情報を交換するためにポイントが必要だと言われ、合計18万円を銀行から振り込んだ。指示どおり手続きしたが、文字化けする等で一方向に個人情報の交換ができない。

【アドバイス】

- ▶SNS上では話が合う相手でも、本当に信頼できるのかはわかりません。お金を払ったとたん、相手と連絡が取れなくなることもあり、一度支払ったお金を取り戻すことは困難です。安易に信用せず慎重に判断しましょう。また、個人情報等を送ってしまうと取消すことは困難です。二次的なトラブルに発展する可能性もあるので絶対に送らないようにしましょう。