

平成 28 年度分析テーマ

第 2 章 若者の消費生活相談

第1節 若者の相談件数

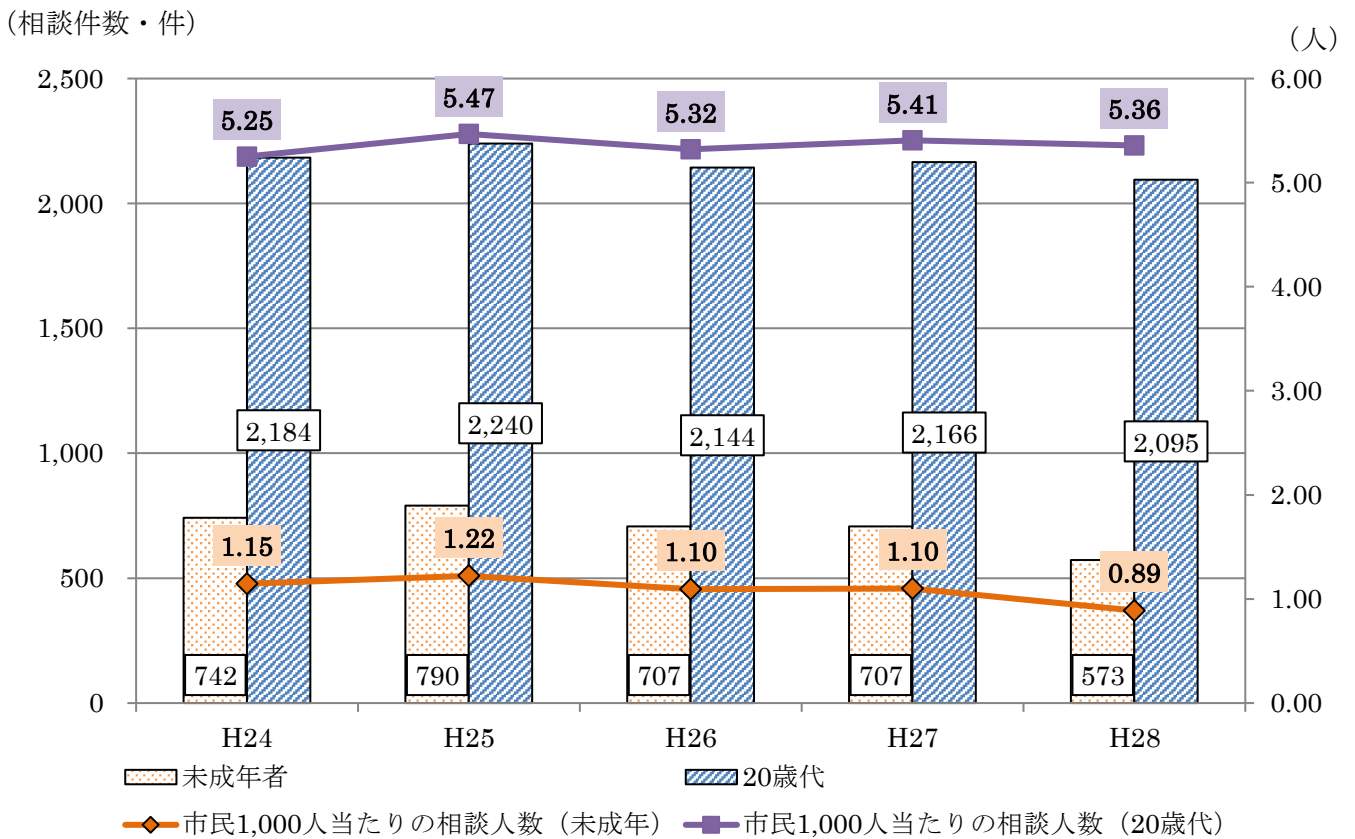
契約当事者が29歳以下の若者について、未成年者（19歳以下）と20歳代（20～29歳）に分けて、その特徴と傾向を分析する。

1. 若者の相談件数の推移

過去5年間の未成年者、20歳代の相談件数と、横浜市民1,000人当たりの相談人数の推移をグラフに示した。

- ア. 未成年者の5年間の相談件数と横浜市民1,000人当たりの相談人数をみると、平成25年度で増加したものの、減少傾向となっている。
- イ. 20歳代の5年間の相談件数と横浜市民1,000人当たりの相談人数をみると、大きな増減はなく横ばいで推移している。（【図22】参照）

【図22】過去5年間の若者の相談件数と割合

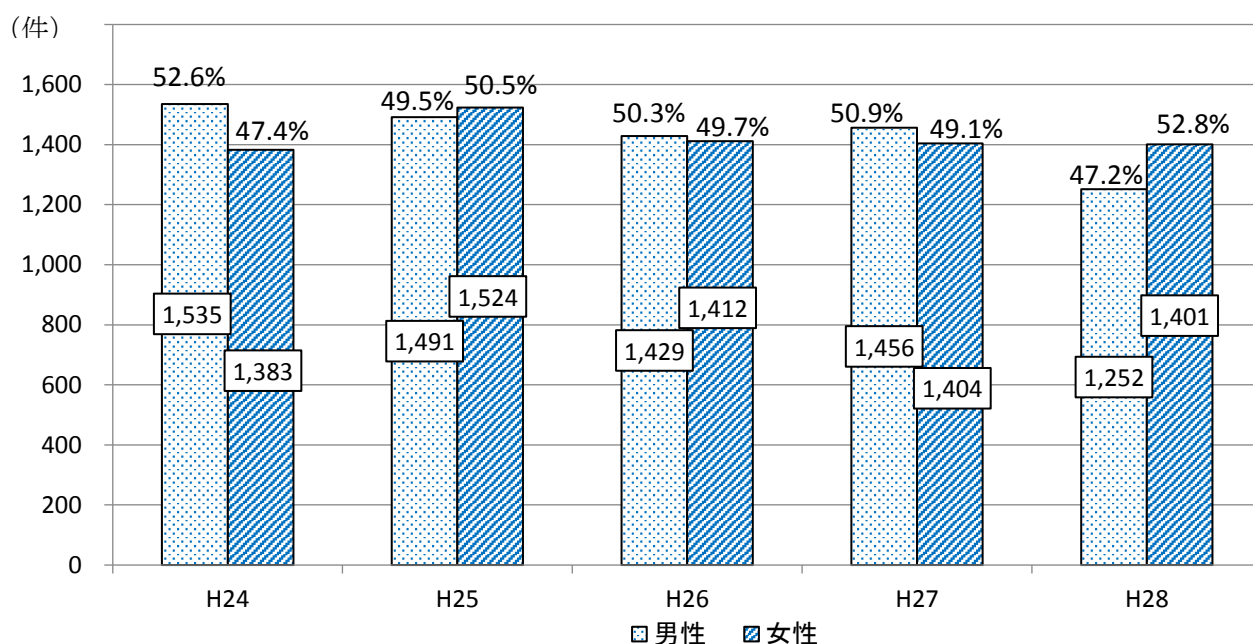


2. 契約当事者の属性

(1) 「性別」ごとの相談件数の推移

過去5年間の若者相談について、性別ごとの相談件数の推移を見ると、平成24年度は「男性」が「女性」を上回っている。平成25年度から平成27年度は、「男性」「女性」ほぼ同数となっており、性別による差は見られない。平成28年度は「女性」が「男性」を上回っている。（【図23】参照）

【図23】「性別」ごとの相談件数の推移

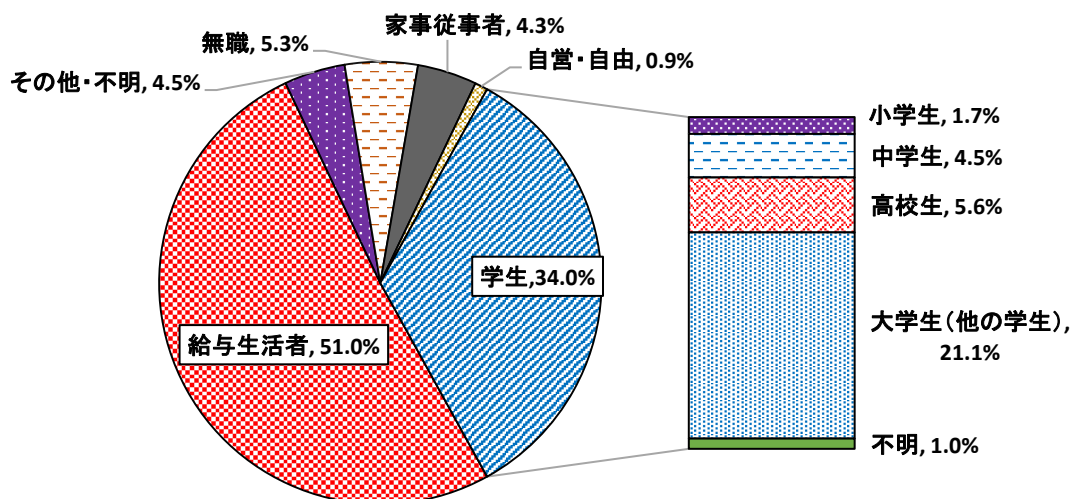


(2) 職業別の相談割合

平成28年度の若者相談について、職業別に相談件数の割合を見ると「給与生活者」からの相談が51.0%と最も多く、次いで「学生」34.0%となっている。学生の内訳を見ると、小学生、中学生、高校生、大学生（他の学生）と年齢が上がるにつれて相談件数が増加している。

（【図24】参照）

【図24】職業別の相談割合



第2節 若者相談に多い商品・役務

1. 未成年者に多い商品・役務

未成年者は、「アダルト情報サイト」が第1位で184件、「オンラインゲーム」が第2位で42件、内容が不明確な有料サイト使用料を請求されるなどの「デジタルコンテンツ一般」が3位で33件、1位の「アダルト情報サイト」が、断然相談件数が多い。

過去5年間の件数の推移をみると、『スマホから初回500円の健康食品や化粧品を申し込んだら4回の定期購入だった』など「健康食品」や「基礎化粧品」の定期購入に関する相談が平成27年度以降増加している。（【表20】参照）

【表20】契約当事者が未成年者の商品・役務別上位15位 (単位：件【対平成24年度増減率(%)】)

順位	商品・役務名	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
1	アダルト情報サイト ※1	352	404	380	300	184 【▲47.7】
2	オンラインゲーム ※1	44	41	42	36	42 【▲4.5】
3	デジタルコンテンツ一般 ※1	35	27	19	50	33 【▲5.7】
4	健康食品	3	7	7	27	21 【600.0】
5	テレビ放送サービス	6	9	9	9	13 【116.7】
6	不動産貸借	6	12	3	6	12 【100.0】
6	出会い系サイト ※1	29	16	8	15	12 【▲58.6】
8	基礎化粧品	1	1	0	7	11 【1000.0】
8	携帯電話サービス	16	13	6	8	11 【▲31.3】
8	コンサート	4	6	3	8	11 【175.0】
11	野菜飲料	0	0	1	2	10 【-】
11	役務その他サービス	7	0	4	12	10 【42.9】
13	商品一般	5	6	4	10	8 【60.0】
14	他の玩具・遊具	0	1	4	1	6 【-】
14	エステサービス	2	5	5	5	6 【200.0】
14	他のデジタルコンテンツ ※1	17	16	6	13	6 【▲64.7】

※1 は「デジタルコンテンツ」の下位キーワード

注1 「デジタルコンテンツ一般」は、内容が不明確な有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

注2 「商品一般」は、商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

注3 「役務その他サービス」は、サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

注4 「他のデジタルコンテンツ」は、「SNS」「古いサイト」「懸賞サイト」「ダウンロードしたセキュリティソフト」等に関する相談

2. 20 歳代に多い商品・役務

20 歳代は、「不動産貸借」が第 1 位で 175 件、「アダルト情報サイト」が第 2 位で 150 件、内容が不明確な有料サイト使用料を請求されるなどの「デジタルコンテンツ一般」が 3 位で 121 件となっている。

未成年者と比べると、架空請求関連の相談割合が減り「不動産貸借」「エステサービス」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」など実際の契約に関連する相談が増加している。

（【表 21】参照）

【表 21】契約当事者が 20 歳代の商品・役務別上位 15 位 （単位：件【対平成 24 年度増減率（%）】）

順位	商品・役務名	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
1	不動産貸借	205	182	148	170	175 【 ▲14.6】
2	アダルト情報サイト ※1	218	265	330	278	150 【 ▲31.2】
3	デジタルコンテンツ一般 ※1	117	67	60	113	121 【 3.4】
4	エステサービス	89	125	97	91	93 【 4.5】
5	他のデジタルコンテンツ ※1	29	24	22	34	67 【 131.0】
6	インターネット接続回線	40	28	39	86	62 【 55.0】
7	商品一般	50	41	49	62	57 【 14.0】
8	携帯電話サービス	55	46	46	51	56 【 1.8】
9	役務その他サービス	19	20	35	40	46 【 142.1】
9	出会い系サイト ※1	84	58	59	59	46 【 ▲45.2】
11	モバイルデータ通信	22	28	23	47	38 【 72.7】
11	医療サービス	28	26	32	23	38 【 35.7】
11	健康食品	25	20	31	47	38 【 52.0】
14	四輪自動車	30	34	25	37	35 【 16.7】
15	フリーローン・サラ金	54	56	39	35	32 【 ▲40.7】

※1 は「デジタルコンテンツ」の下位キーワード

注 1 「デジタルコンテンツ一般」は、内容が不明確な有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

注 2 「他のデジタルコンテンツ」は、「SNS」「古いサイト」「懸賞サイト」「ダウンロードしたセキュリティソフト」等に関する相談

注 3 「商品一般」は、商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

注 4 「役務その他サービス」は、サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

第3節 若者相談に多い販売形態

1. 販売形態別割合

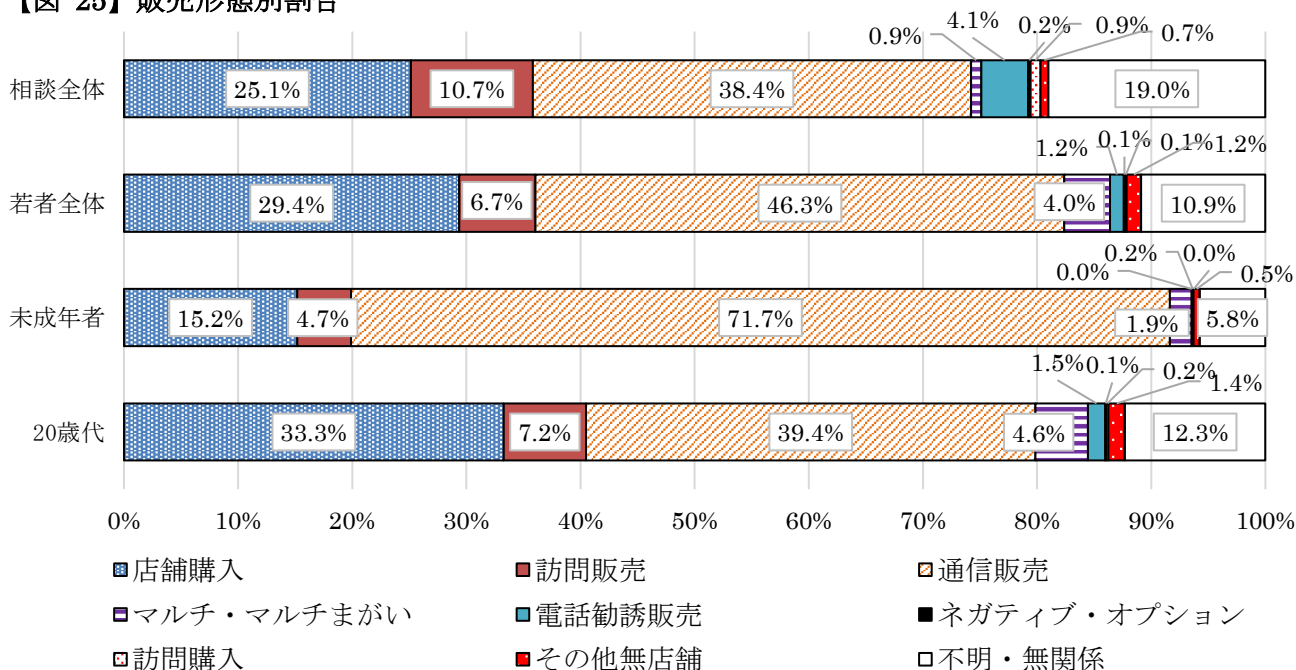
平成28年度の相談について、販売形態別の割合を相談全体と若者全体及び年代別で比較した。

ア. 若者全体では、相談全体と比較すると「店舗購入」「通信販売」「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっており、「訪問販売」「電話勧誘販売」の割合が低くなっている。

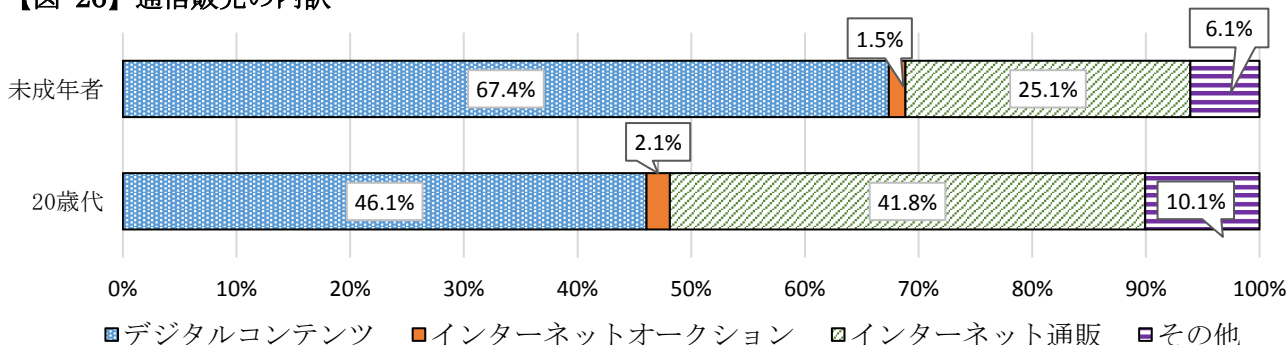
イ. 未成年者では、「通信販売」の割合が特に高くなっている。通信販売の内訳を見ると、「デジタルコンテンツ」が67.4%を占めており、次いで「インターネット通販」が25.1%となっている。

ウ. 20歳代では、相談全体と比較すると不動産貸借やエステサービスなどの「店舗購入」や、「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっている。「通信販売」の割合は相談全体とほぼ同じとなっており、通信販売の内訳を見ると未成年者に比べ「デジタルコンテンツ」の割合が低くなり、「インターネット通販」の割合が高くなっている。（【図25】【図26】参照）

【図25】販売形態別割合



【図26】通信販売の内訳



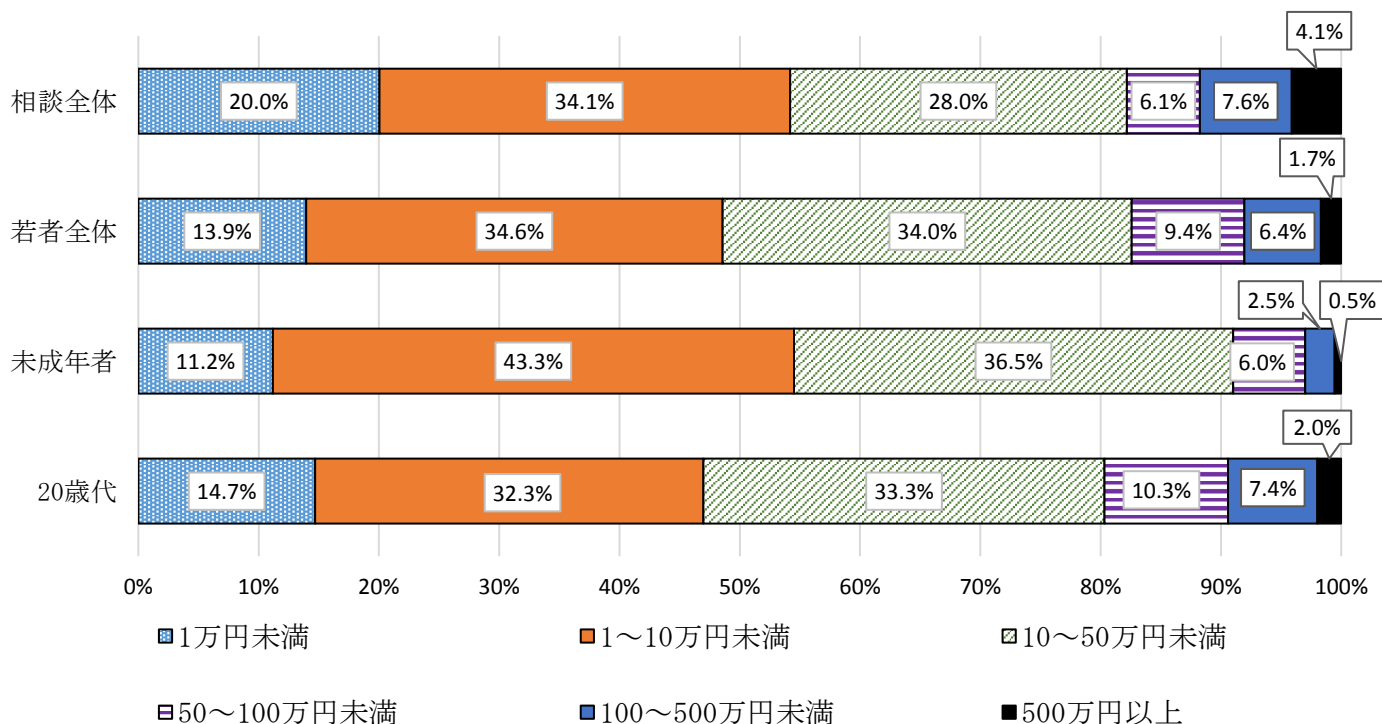
注1 その他に、カタログ通販、テレビショッピング、不明を含む。

2. 契約購入金額

平成 28 年度の相談について、契約購入金額の割合を相談全体と若者全体及び年代別で比較した。

- ア. 未成年者では、契約購入金額「1～10 万円未満」「10～50 万円未満」の相談が相談全体と比べて多くなっており、契約金額 50 万円未満の相談が約 90%を占めている。
- イ. 20 歳代では、相談全体と比較すると「10～50 万円未満」「50～100 万円未満」の割合が高くなっており、「1 万円未満」「500 万円以上」の割合が低くなっている。（【図 27】参照）

【図 27】 契約購入金額別割合



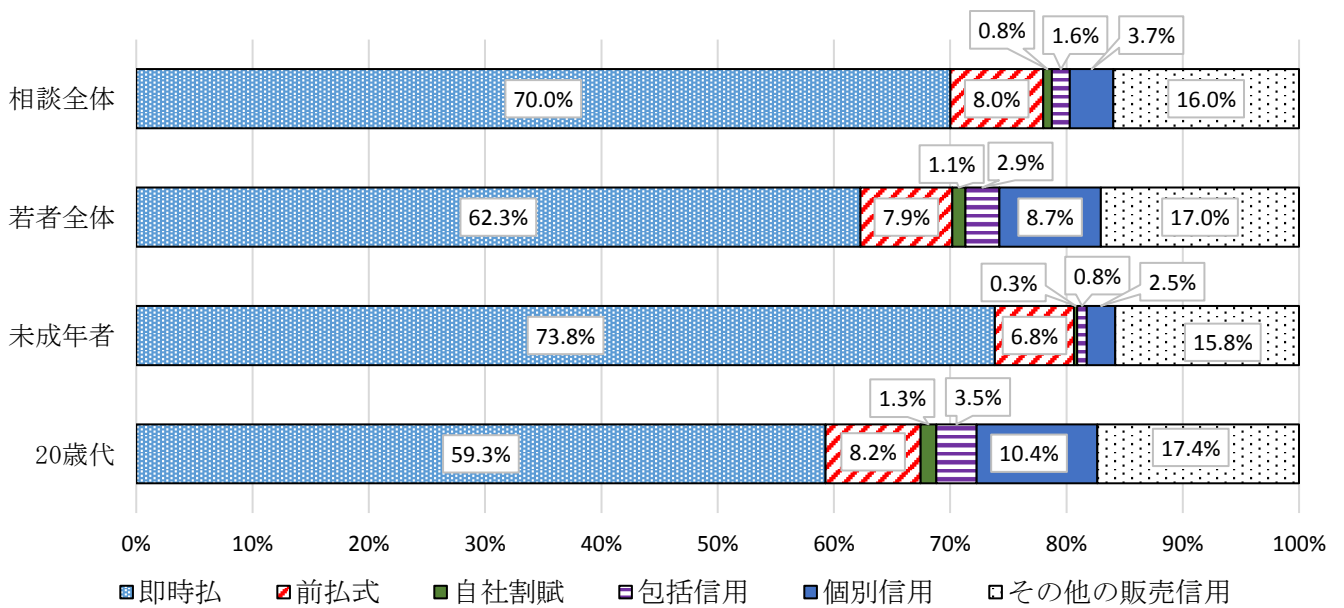
(不明等を除く)

3. 支払方法

平成 28 年度の相談について、支払方法の割合を相談全体と若者全体及び年代別で比較した。

- ア. 未成年者では、相談全体と比較すると「即時払」の割合が高くなっており、「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」などの、販売信用（クレジット）の割合が低くなっている。
- イ. 20 歳代では、相談全体と比較すると「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」などの、販売信用（クレジット）の割合が高くなっており、中でもエステサービスの分割払いなどで利用される「個別信用」の割合が高くなっている。「即時払」の割合は、低くなっている。（【図 28】参照）

【図 28】支払方法別割合



(不明等を除く)

注1 「即時払」商品等の受け取りと同時に一括払い。(例) 通常の現金での買い物、月払いの保険料、家賃、新聞代、月謝等。

注2 「前払式」商品等の受け取り前に全額か一部を支払う方式。(例) プリペイドカード、回数券での前払。

注3 「自社割賦」消費者、販売者の二者間、2か月以上3回以上の分割払い。

注4 「包括信用」消費者、販売者、信販会社の三者間、2か月越の立替払いで、クレジットカードを利用したもの。

注5 「個別信用」消費者、販売者、信販会社の三者間、2か月越の立替払いで、クレジットカードを利用しないもの。

注6 「その他の販売信用」「ローン提携販売」、翌月一括払いやコンビニ後払い等「2か月内払い」、ボーナス払いや手形等「他の販売信用」を含む。

第4節 若者相談に多い販売方法・手口などの特徴

1. 若者全体の特徴

平成28年度の相談について、若者相談が占める割合が高い販売方法・手口と、主な商品・役務名を示した。以下、ア.～キ.のような特徴がみられる。

- ア. 売買契約の際に無理やりサラ金等から借金させたりクレジット契約を組ませる「クレ・サラ強要商法」は、相談全体の90%以上を若者が占めている。7位の「長時間勧誘」や11位の「夜間勧誘」など、強く勧められると断れないという傾向がある。
- イ. 「キャッチセールス」「アポイントメントセールス」等も、若者が相談全体の60%以上を占めており、商品の購入や契約の意識がないままトラブルに巻き込まれる場合が多い。
- ウ. 「マルチ・マルチまがい」取引に関する相談が、約52%と多くなっている。
- エ. 「紹介販売」に関連する相談が、約45%と多くなっている。
- オ. 「サイドビジネス商法」や「アフィリエイト」など、内職や副業に関する関心が高い。
- カ. 「SNS」をきっかけにして消費行動を起こす事が多い。
- キ. 美容に関心が高く、痩身エステや脱毛などの「美容医療」の相談が多い。
- ク. フリマアプリやオークションサイトなどインターネットを利用した「個人間売買」などの相談が多い。 (【表22】参照)

【表22】若者の相談が占める割合の多い販売方法・手口等

順位	販売方法・手口等	若者相談が占める割合	若者の相談件数	相談全体	主な商品・役務名 ◆代表的な相談事例
1	クレ・サラ 強要商法	91.2%	52	57	デジタルコンテンツ、他の内職・副業、パソコンソフト ◆会社の同僚が、オンラインカジノのアフィリエイト契約をし、消費者金融で借金して代金を支払ったようだ。クーリング・オフしたいが、業者の住所が不明だ。どうしたらよいか。
2	キャッチ セールス	65.6%	21	32	エステサービス、ミネラルウォーター ◆街頭でお試しエステを勧められ、体験を受けたら、高額のコースを契約させられた。クーリング・オフしたい。
3	アポイントメン トセールス	61.5%	56	91	デジタルコンテンツ、ネックレス、商品一般 ◆昨日、アンケートに答えてくれた人に電話をしていると連絡があり、男性用の財布を見に行くと、女性二人から長時間勧誘され、断り切れずにクレジットで高額なネックレスを契約してしまった。クーリング・オフしたい。
4	マルチ・マルチ まがい	51.7%	107	207	商品一般、デジタルコンテンツ ◆友人から投資情報データ(50万円)を購入して投資すれば簡単に儲けることができ、このシステムを知人に紹介し、契約成立になれば5万円のマージンが入り儲かると説明され契約したが、儲からないので解約したい。

順位	販売方法・手口等	若者相談が占める割合	若者の相談件数	相談全体	主な商品・役務名 ◆代表的な相談事例
5	紹介販売	44.8%	30	67	他の内職・副業、 脱毛エステ ◆友人の紹介で脱毛エステの契約をした。肌トラブルのため解約を申し出たが高額な一時金払いを請求され解約拒否された。どうすればよいか。
6	サイドビジネス 商法	43.5%	150	345	デジタルコンテンツ 、他の内職・副業、商品一般 ◆起業のノウハウを伝授するとSNSで呼びかけられ、会って情報商材を購入したが自分が期待した内容ではなかった。返金してほしい。
7	長時間勧誘	41.7%	40	96	結婚式 、中古分譲マンション、ネックレス ◆ブライダルフェアに参加し、「今日中に契約していただくと割引がある」と長時間の勧誘を受け契約をしてしまった。両親から日程のことで反対され、次の日にキャンセルを申し出ると高額なキャンセル料を請求された。
8	SNS	37.4%	136	364	デジタルコンテンツ、他の内職・副業、 コンサート ◆SNSで知り合った人にコンサートチケットを譲ってもらうことにした。代金を電子マネーで支払った後、相手と連絡が取れない。
9	アフィリエイト	35.7%	20	56	他の内職・副業、 デジタルコンテンツ ◆無料メルマガでネットビジネスの無料セミナーを知り参加した。アフィリエイトの情報商材とサポートを契約したが解約したい。
10	美容医療	35.1%	34	97	医療サービス ◆美容クリニックで脂肪を分解する注射のお試しを受けに行った。全体的にやった方がいい、モニターになると割引が出来る等と勧誘され、その日に高額なクレジットを組んだ。解約したい。
11	夜間勧誘	34.8%	31	89	テレビ放送サービス、結婚式、 新築(中古)分譲マンション ◆15時間にわたり投資用中古マンションの執拗な勧誘を受けたため手付金を払ってしまった。解約して返金を求めたい。
12	個人間売買	31.3%	72	230	コンサート、財布類、携帯電話、 腕時計 ◆スマホのフリマアプリを使って古いブランド時計を購入した。届いた商品を開封したら中身が空っぽだった。返金してほしい。

※1 契約当事者が 29 歳以下の相談のうち、販売購入形態、内容等キーワードが 20 件以上のものを抽出し、若者相談が占める割合が相談全体の 30%以上のものについて、割合の多い順に表示している。

※2 複数選択可能なため、「内容等キーワード」件数の計は相談件数と一致しない。

販売方法・手口等	説明
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金させたりクレジット契約を組ませたりする商法。
キャッチセールス	駅や繁華街の路上で呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、応じるまで開放しない雰囲気の中で商品・サービスの契約をさせるもの。

販売方法・手口等	説明
アポイントメントセールス	「景品が当たった」などと販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所などへ呼び出し、商品やサービスを契約させるもの。
マルチ・マルチまがい	商品・サービスを契約して、会員となったものが新規会員を勧誘し、その新規会員がさらに別の会員を勧誘するという連鎖によって事業組織を拡大していく取引形態で、商品の販売や新規会員を勧誘によりマージンが入る仕組み
紹介販売	人を紹介することによって販売を拡大する販売システム。(マルチ取引と判別がつかないものも含む)
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
長時間勧誘	長時間執拗に勧誘し商品・サービスの契約をさせるもの。
SNS	ソーシャルネットワーキングサービスを利用して、商品やサービスの勧誘等をするもの。
アフィリエイト	メールやブログ、ホームページに広告を掲載し、アクセスや売り上げがあがるとそのうちの一部が報酬として支払われるもの。
美容医療	疾病の治療のためではなく、身体の美化を主目的とした医療サービス(例)美容整形等
夜間勧誘	夜遅くまで勧誘し商品・サービスの契約をさせるもの。
個人間売買	純粋な個人間の取引(例)フリマアプリやネットオークション取引等

2. 未成年者の特徴

未成年者の相談に多い販売方法・手口などの特徴としては、「インターネットで、「無料動画」などの広告をクリックしたところ、アダルト情報サイトの有料会員に登録され高額な会員料金を請求された。」などの、インターネットに関連するキーワードが上位を占めています。(【表 23】参照)

【表 23】未成年者の相談が占める割合の多い販売方法・手口等

順位	販売方法・手口等	未成年者が占める割合	未成年者の相談件数	相談全体	◆代表的な相談事例
1	ワンクリック請求	11.3%	191	1,696	◆中学生の息子がスマホで検索をしていたら、有料サイトに登録され代金を請求されたようだ。どうすべきか。
2	ポルノ・風俗	10.8%	193	1,787	◆スマートフォンで無料アダルトサイトを見ていて動画再生しようとしたら、登録となり料金を請求された。
3	個人間売買	9.1%	21	230	◆フリマアプリで財布を購入し代金を支払ったが、商品が届かない。
4	SNS	6.0%	22	364	◆SNSを通じてライブのチケットを購入し代金は指定された口座に振り込んだが、チケットが届かない。
5	電子広告	5.4%	350	6,462	◆未成年の娘が親に内緒で500円の豊胸サプリをネットで注文した。お試し購入だと思ったら定期購入だったのでキャンセルしたい。

※1 契約当事者が19歳以下の相談のうち、販売購入形態、内容等キーワードが20件以上のものを抽出し、未成年者の相談が相談全体に占める割合が、多い順に表示している。

※2 複数選択可能なため、「内容等キーワード」件数の計は相談件数と一致しない。

販売方法・手口等	説明
ワンクリック請求	メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、即座に「登録完了」などの表示をして金銭を支払わせようとする手口
ポルノ・風俗	「アダルト情報サイト」利用がきっかけでトラブルになった場合のキーワード

3. 20 歳代の特徴

20 歳代の相談に多い販売方法・手口などの特徴としては、未成年者とは大きく違い、「クレ・サラ強要商法」「サイドビジネス商法」など、実際の契約行為に絡む相談が多くなっている。「SNS」などのネット上のつながりだけでなく、「アポイントメントセールス」「マルチ・マルチまがい」「長時間勧誘」など問題の多い勧誘を受ける割合も、社会人経験の浅い 20 歳代で高くなっている。（【表 24】参照）

【表 24】20 歳代の相談が占める割合の多い販売方法・手口等

順位	販売方法・手口等	20 歳代が占める割合	20 歳代の相談件数	相談全体	◆代表的な相談事例
1	クレ・サラ強要商法	86.0%	49	57	◆友人に誘われ起業家育成セミナーの契約をした。消費者金融で借金をして代金を払ったが解約したい。
2	アポイントメントセールス	58.2%	53	91	◆ジュエリーデザイナーを名乗る若い女性から電話があり店に出向いたところ、断り切れず高額なネックレスを購入してしまった。解約したい。
3	マルチ・マルチまがい	46.4%	96	207	◆友人の紹介で基礎化粧品マルチ組織に加入して、クレジットカードで化粧品代金を支払ったが、儲かるとは思えないので解約したい。
4	長時間勧誘	41.7%	40	96	◆突然訪問してきた事業者から長時間執拗な勧誘を受け、投資用マンションの購入に同意してしまった。断りたい。
5	サイドビジネス商法	40.9%	141	345	◆お金を稼ぐ方法を教えるという広告を見て、起業の為のコンサルティングサービスの契約をしたが、解約して返金してほしい。

※1 契約当事者が 20 歳代の相談のうち、販売購入形態、内容等キーワードが 20 件以上のものを抽出し、20 歳代の相談が相談全体に占める割合が、多い順に表示している。

※2 複数選択可能なため、「内容等キーワード」件数の計は相談件数と一致しない。

第5節 相談事例

① 架空請求メール（20歳代 男性 給与生活者）

【相談事例】

スマートフォンに「有料情報サイトの利用料金が未納になっている。料金支払の件で電話連絡するように」という内容の簡易メールが届いた。

事業者連絡し心当たりはないと伝えたが、「2万円の利用料が滞納されている。後日裁判所から書面が届く」と言われた。どこのサイトに登録したのか尋ねたが教えてくれなかった。どうしたらよいか。

【センターの処理】

有料サイトを利用した覚えがなく、メールの内容に具体性がないならば架空請求の可能性が高い。今後こちらから事業者連絡をせず様子を見るよう伝えた。事業者から電話がある可能性があるため、着信拒否設定・留守番電話設定をして自衛すること、また、裁判所から書面が届いた場合は、無視せずセンターに相談するよう伝えた。

② 健康食品の定期購入（未成年者 男性 学生）

【相談事例】

16歳の息子がスマートフォンで検索し、ニキビケアクリームを800円で注文した。はじめから、サイトには「親の同意を得た」というチェックボックスにチェックが入っていたらしく、親として同意はしていない。息子は効果がないので返品を申し出たら、「4回以上の定期購入であり、2回目からは5,300円」と言われた。やめるにはどうしたらいいか。

【センターの処理】

通信販売では、解約・返品については事業者の規約に従う事になると説明し、4回継続購入する事が条件で契約した場合は、途中で解約するには事業者の了解が必要であることを説明した。しかし、保護者の同意を得ずに未成年者が契約した場合は、取り消しを主張できることを説明した。相談者から「事業者には息子は未成年者だと伝えたところ、事業者は今から契約の取り消しの手続きをする」との連絡があり、相談を終了とした。

③ 結婚式 (20 歳代 女性 給与生活者)

【相談事例】

昨日結婚式場に見学に行き、強引に勧誘されて契約を締結してしまった。複数の結婚式場を見学し比較検討したいからと、即時契約することを断ったが、「値引きするから」等と言われ引き留められた。結局、午後 5 時から 11 時まで勧誘され、疲れて契約を承諾してしまった。しかし結婚式は約 8 か月も先の予定であり、いろいろな結婚式場を見学した上で決めるべきだったと思い、本日結婚式場に電話し解約したいと伝えると、契約時にクレジットカードで支払った内金 10 万円のうち、5 万円を解約料として請求すると言われた。長時間深夜まで勧誘され、冷静に考える事ができなくなり契約に至ったのだから、無償で解約してほしい。

【センターの処理】

基本的には、規約に従った精算になるため、契約書で解約に関する規約を確認するよう伝えた。経緯と問題点を書面にて事業者へ送付した。書面到着を確認し、センターから長時間の強引な勧誘や、契約翌日の解約連絡である点などを指摘し、事業者へ対応を求めた。

ブライダルマネージャーから、「強引な勧誘はしていない。相談者は婚約者と二人で来られたが、密室ではなく開かれた場所で対応しており、無理やり署名させたわけではない。また、時間がかかった点については、午後 10 時前には契約を承諾していただいたが、相談者が金額についてなかなか納得がいかず、担当者が何度も上席者に値引きについて掛け合っていたためだ。ブライダル協会の標準約款を採用しており、解約料 5 万円は規約通りに払ってほしい。」と回答があった。

以上を相談者に伝えたが、納得いかないということだったので、少額訴訟を検討するよう伝え、相談終了とした。

④ 情報商材の販売 (20 歳代 男性 学生)

【相談事例】

大学の友人から投資用教材の DVD を販売する仕事を紹介された。「この教材を売れば簡単に儲かるし、友達を一人紹介すればマージンがもらえる」と言われた。商品代金 40 万円は高額だったが、学生ローンで借金をして購入した。しかし、親が学生ローンに気づき、親に諭されたことで不審な取引に手を出したと思うようになった。解約をして、返金してほしい。

【センターの処理】

商品等の契約をして人を紹介すればマージンがもらえると勧誘しているため、契約書を確認したところ、当該取引は連鎖販売取引と確認できた。契約日から 20 日以上経っていたので、クーリング・オフは間に合わないが、連鎖販売取引は中途解約ができる事を説明し、事業者あてに中途解約を求める旨を書面で通知する事を助言した。書面通知後、センターから事業者の代表者に架電し、返金を求めた。後日、相談者に返金されたことを確認し相談を終了した。

⑤ エステサービスの契約（20歳代 女性 学生）

【相談事例】

6日前に、学校の最寄り駅で「お店を見に行ってくれたら、格安でエステサービスを提供する」と声をかけられ、興味があったので、3,000円でお試し体験（フェイシャルと痩身）を受けた。すると、「次はいつ来られるか。今しか契約できない」と、サービスを継続して受ける前提で話をされた。「1万円が通い放題」と言われ、安いと勘違いして痩身コース（化粧品つき）を契約してしまった。頭金の1万円はクレジットカードで支払った。信販会社の確認電話はその場でかかってきたが、次の予定があり急いでいたので内容をよく聞かずに「はいはい」と答えた。しかし帰宅して契約内容をよく見たらコースも化粧品も高額（38万円）で、手数料も高い。納得できないので解約したい。

【センターの処理】

街頭などで声をかけ、店や事務所に連れて行き契約させる「キャッチセールス」は「特定商取引法」では「訪問販売」に当たり、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできる事を説明した。

契約書に書かれている必要事項を官製はがきに記入し、両面の控えを取った上で、販売店と信販会社へ簡易書留で出すよう助言した。

⑥ コンサートチケットの個人間売買（未成年者 女性 学生）

【相談事例】

1か月前前に、SNSで「アイドルのコンサートチケットを探している」とメッセージしたら、「あります」「すぐに支払してくれる人」という反応があった。連絡を取り友人の分も含めて4人分32,000円を振り込んだ。しかし先払いしたことで詐欺かもしれないと不安になり、返金してほしいと連絡した。相手からは「一週間以内に返金します」と返信があったが、いつまでたっても返金されない。相手に住所や口座も知らせている。大丈夫だろうか？

【センターの処理】

個人間売買の取引については自己責任になる。相手の住所がわかるとのことなので、契約の取り消しと返金約束の履行を求める通知を出し、期限を定めて法的手段をとることも記載してはどうかと助言した。センターは、消費者と事業者との取引に関連する消費者トラブルの解決をお手伝いする機関なので、個人間取引のあっせんはできない事を伝え、返金がされない場合は、警察への相談や法律相談を勧めた。

⑦ タレント・モデル養成教室（20歳代 女性 学生）

【相談事例】

ネットで芸能事務所のバイト募集を見て応募したら、事務所から面接に来よう電話連絡を受けたので出向き、バイトの登録をした。2週間前、オーディションにも合格し「今後半年間、演技や歌のレッスンを受けたら必ず仕事を紹介する」と言われ、50万円の契約書にサインした。代金はクレジットカードによる分割払いにしたが、冷静になったら支払えるか不安になり解約したいと思った。契約書面にクーリング・オフの記載があるが、手続きの方法を教えてください。

【センターの処理】

仕事を紹介するので、そのために必要と言って商品やサービスの契約をさせることは「特定商取引法」の「業務提供誘因販売取引」にあたり、書面を受け取ってから20日間のクーリング・オフ期間がある事を説明した。契約書に書かれている必要事項を官製はがきに記入し、両面の控えを取った上で、販売店と信販会社に簡易書留で出すよう助言した。その後、相談者の要望によりセンターから事業者に連絡し、クーリング・オフする旨を伝え了承された。

⑧ オンラインゲーム（未成年者 男性 学生）

【相談事例】

中学生の息子が先月からスマホのオンラインゲームを利用し、キャラクターを当てようと何度も電子くじを引き、親のクレジットカードで総額80万円くらい決済していたと分かった。取り消したいがどうしたらよいか。

利用者本人からも連絡をもらい事情を聞いたところ、スマホから3つのオンラインゲームを利用しそれぞれ電子くじを引いてキャラクターを獲得しようとした。10歳から18歳を押せば利用制限がかかるため「制限なし」を押した。自分のパスワードを入力した途端「購入ありがとうございます」と表示されクレジットカード決済出来た。クレジットカードを盗み出したわけではなく、番号も知らない。しかし、母に迷惑をかけて反省しており二度とやらないとの事だった。

【センターの処理】

センターよりクレジットカード会社とプラットフォーム事業者に事情を説明し、相談者の未成年者取消の主張を伝えた。プラットフォーム事業者によると「息子のパスワードがカード契約者のものと違っていても、クレジットカード番号が登録されていると自動的に決済できるとのことだった。カード契約者から直接、取り消しの申し出をしてほしい」とのことだった。相談者よりプラットフォーム事業者に連絡をとり、未成年者取り消しの主張をしたところ、全額取消が認められた。

クレジットカード会社にプラットフォーム事業者よりキャンセルが入った事を確認し、相談終了とした。

※プラットフォーム事業者とは、モバイル機器向けのオペレーティングシステム（OS）を提供する事業者