

消費生活情報メール

2018年7月号外 兵庫県立消費生活総合センター

TEL : 078-302-4000 FAX : 078-302-4002 URL : http://www.seiken.server-shared.com/

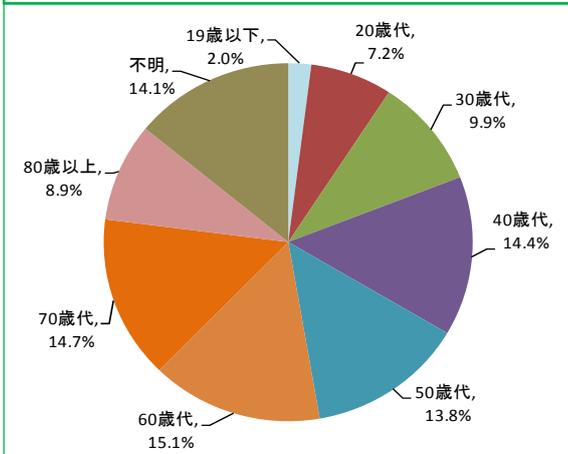
●平成29年度消費生活相談状況 ～若者の相談に着目して～●

平成29年度の1年間に県内消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談は、件数は、前年度から若干減少したものの、44,654件（㉔48,699件）となり、うち消費者トラブルを示す苦情相談は37,832件（㉔41,330件）と依然として高い水準です。

契約当事者の平均年齢は2年連続で上昇（㉔53.0歳→㉔53.9歳→㉔54.9歳）し、70歳以上が全体の約1/4（23.6%）を占めていました。また、消費者トラブルでの平均支払額は前年度から約8万円増加（㉔627,631円→㉔705,400円）しました。県内消費生活相談全体の傾向としては、消費者トラブルの高齢化・高額化がみられます。

未成年者（19歳以下）が契約当事者となった苦情相談に注目すると、前年度より平均支払額が上昇（㉔62.8万円→㉔70.5万円）していました。成人前後の変化を確認するため、契約当事者が18歳～21歳の各年齢別相談状況を確認すると、苦情件数は19歳から20歳になると1.8倍（195件→342件）に、そのうち1円以上支払った後の苦情相談の件数は1.5倍（65件→100件）に増加していました。

契約当事者の年齢構成



■ 18歳～21歳の相談状況

契約当事者年齢	18歳	19歳	20歳	21歳
苦情件数	168	195	342	278
(うち支払額1円以上)	(53)	(65)	(100)	(88)
平均支払額	150,170円	165,933円	159,046円	197,087円

■ 若者が陥りやすい消費者トラブル

契約当事者各年代における品目別苦情件数（上位5位）

年代	19歳以下		20歳代		30歳代	
順位	1	アダルト情報サイト 87	エステティックサービス 286	デジタルコンテンツその他 333		
	2	デジタルコンテンツその他*1 77	デジタルコンテンツその他 209	賃貸アパート・マンション 243		
	3	オンラインゲーム 65	賃貸アパート・マンション 162	商品一般 162		
	4	健康食品 49	健康食品 129	健康食品 145		
	5	化粧品 31	商品一般*2 115	移動通信サービス 143		

*1「デジタルコンテンツその他」

インターネット情報サービス関連品目のうち、「アダルト情報サイト」「オンラインゲーム」「出会い系サイト」を除いたもの（代表例：有料サイト利用料の架空請求）

*2「商品一般」商品やサービスが何なのか特定できないもの（代表例：請求内容が特定されていない架空請求）

主な事例

小・中学生に多い事例：オンラインゲーム

子どもがゲームをしたいと言ったときに、480円で1回だけと約束してクレジットカードの番号を入力した。しかし、今月カード会社から利用明細が届き、2社で20万円以上のゲーム課金をしていたことがわかった。課金にはその都度カード番号などの入力が必要だと思っていたのだが、そうではなかったようだ。

【注意点・対処法】

未成年者取消しでの対応が考えられるが、未成年者が利用した事実を証明しなければならない。年齢を偽って登録したり、ゲーム内のアカウントが保護者のものだったりした場合、証明が難しく、未成年者取消しが認められない場合もある。

高校生に多い事例：お試し購入

インターネット広告を見てダイエットスムージーの100円お試しを申し込んだが2回目が届き、2回目以降は7000円と書かれていたので高額で払えないと思い事業者に電話をした。しかし、4回の購入が条件との記載があったはずだと言われた。払えないと伝えたら、配送の間隔をあげることを提案されただけで解約できなかった。4回購入が条件となることへの記載には気づかなかった。

【注意点・対処法】

インターネット取引は「通信販売」であるためクーリングオフの対象とならず、契約内容や解約条件は、申し込みに至る画面上の記載に基づいた対応になる。定期購入など条件の記載がわかりにくいサイトもあるので、内容をよく確認することが大切。

20・21歳に多い事例：エステティックサービス

街を歩いていて声をかけられ、勧誘しないと言うので、無料の脱毛体験を受けた。体験後、アンケートに記入したところ、執ように勧誘され、月々8000円程度の支払いなら安いような気がして契約をしたが、合計約32万円で、よく考えてみると安いかどうかよくわからなくなった。知人から別の事業者の方が安いと言われた。

【注意点・対処法】

無料や安価での体験のあと、強引に勧誘され契約をしてしまったが高額なので止めたいといった相談が目立つ。クーリングオフが可能な場合もあるが、その場で契約しない、きっぱりと断ることが大切。

20・21歳に多い事例：洋服（ネット通販）

インターネットでトレーナーを2枚6000円で注文し、指定された銀行口座に代金を入金した。その後、入金を確認したとのメールもなく、問い合わせメールにも一切返事がない。多忙なのでメールでしか対応しないと書いてあるサイトで、電話連絡先もわからない。

【注意点・対処法】

連絡が取れなければ返金交渉もできないため、申し込みをする前に、サイトに特定商取引法に基づく記載（事業者の住所・電話番号など）があるかどうかを確認するようにし、記載のないサイトとは取引しない。

振込先の金融機関に連絡し対応について相談する。商品が届かない場合は、警察へ相談する方法も。