

# 若者の消費者契約トラブル110番 実施報告

## I 実施要領

### 1. 企画趣旨

民法の成年年齢引き下げが検討されているところ、若者の消費者契約トラブルに関する情報を積極的に収集し、適格消費者団体の差止請求関係業務及び特定適格消費者団体の被害回復関係業務を通じて、必要な差止請求及び被害回復を検討します。

また、民法の成年年齢引き下げに当たって講じられるべき施策について政策提言を行うことを目指します。

2. 主催 適格消費者団体 16 団体と全国消団連の共催

3. 後援 特定非営利活動法人 消費者スマイル基金

4. 実施日 2017 年 12 月 9 日（土）10 時～16 時

5. ナビダイヤルにより、全国統一番号（0570-007-188）を案内

6. 電話受付会場 各適格消費者団体にて設置（全国 16 か所）

## II 結果概要

1. 受付件数 55 件（うち、若者年代が 10 代及び 20 代の事案 20 件）

2. 若者に関する事案で多かったもの

情報商材を含む投資・儲け話事案が 6 件と一番多くなりました。この他複数寄せられたのは、健康食品のインターネット通販 2 件、公共放送受信料 2 件でした。

3. 全体を通じて多かった事案

情報商材を含む投資・儲け話事案が 9 件

NHK 受信料契約に関するものが 5 件

多重債務等の借金問題に関するものが 4 件

パソコン修理契約に関するものが 3 件

エステの契約に関するものが 2 件

### Ⅲ 提供された情報の特徴とコメント

#### 1. 相談者、契約当事者の属性

相談者属性						被害者		
性別		年齢幅	契約当事者との続柄			性別		年齢幅
男性	女性		本人	親族	その他	男性	女性	
33	22	19～88(平均 54.20)	36	16	3	32	22	14～88(平均 42.64)

#### 2. 契約当事者の年齢が10代及び20代の事案とコメント

業種	契約当事者年齢	相談概要	備考
投資詐欺	19	毎月15日までに入金するとそれを超える額がリターンされる。	未成年取消
投資詐欺	20	仮想通貨の投資被害にあった。大学の友人から声をかけられ、落ち合うと、別の人がいて、絶対もうかると奨められ、仮想通貨の投資話を持ちかけられた。儲かるならばと、その日のうちに20万円を渡した。その後、声をかけてきた友人から「騙されたようだ、連絡がとれない」との話があった。友人も50万円ほど渡しているようだ。	友人、先輩から勧誘されている。仕組みが理解できていない様子が見える。
投資詐欺	21	高校の先輩に誘われて、「投資商材で儲かる」と誘われ仕組み等は理解しないまま契約。学生ローンでお金を借り、現金26万円を渡した。その後、毎週月曜日に160-170ドル入金されている様子がサイトで確認できた。しかし5月末になりサイトは閲覧できるが出金できなくなった。自分は一度も出金したことがないが残高は500ドルほどだった。	うかがえる。
投資情報商材	22	バイナリーオプションをしている息子が、インターネットで儲かる方法を検索していたところ、ツイッターで儲けている人の投稿を見つけ、WEB上でやり取りをするようになり、儲かるツールを24万円で購入するが、儲からず。10万は支払済。残りを振込むことになっているが、どうしたら良いか。	SNS 起点で勧誘された事例
投資情報商材	24	10月初めにSNSでバイナリーオプションで稼いでいる人がいることを知った。興味をもってその人に連絡すると「誰でも必ず稼げる」とのことだった。稼ぐために勝率90%以上というツール432,000円を銀行振り込みで購入した。利用したがまったく儲からないので返金してほしい。連絡先が分からない。	

情報 商材	25	SNSで知り合った人にセミナーに誘われ、情報商材のDVDの購入を勧められた。後日カフェで現金30万円購入した。一度センターに相談したが、書面に不備はなさそうとのこと。DVDは実はWindowsのパソコンでしか再生できないが事前に説明はなかった。DVDに関して断定的な説明はなし。	
健康 食品 ネット 通販	22	大学生の娘が、ダイエットスミージーを100円でお試しできるとのネット広告を見て契約をネット通販でしたが、定期購入になっていた。解約したいと再三にわたり業者に連絡しているがつかない。どうしたらよいか。	定期購入と思われる事案
健康 食品 ネット 通販	18	娘がネット通販で健康食品を継続して購入している。やめたがっているように見えるが、大丈夫か不安。	
ネット 通販	25	あるアプリでブランド品のパーカー・ソックスを購入。ソックスが偽物と判明。書類のやり取りをし、代金はポイントで返金を受けた。佐川急便から現品の回収の連絡がきたが、渡してもいいのか。	
エステ ティック サロン	20	スマホの美容サロン検索アプリで、痩身エステの体験コース約3千円をみつけ、●月●日に受けた。その日に勧誘を受け、①30万円分のチケットを個別クレジット契約した。その後3か月間で②20万円、③10万円分、④30万円分、⑤40万円分をクレジット契約した。クレジット契約書には年収を多めに書くようエステ店員から指示され、自ら200万円と記入した。実際の収入は年間103万円以下である。賃貸アパートで一人暮らしをしており、親がときどき仕送りをしてくれるもののエステの月の払いが苦しい。中途解約したい。	クレジット契約にあたって年収を偽るよう示唆されている。
PC 修 理	26	ネットで見つけた事業者にPC修理を依頼。即日修理、費用は6000円だけ、と言っていたのに、持ち帰り修理となった。また、部品も約束した性能と異なる部品で修理された。	
通信 契約 の付 随契 約	27	知人は知的障害がある。スマホにアプリを入れたようで●●から約9万円の請求を受けている。知人は生活保護受給者。一括支払いは無理。どうしたらよいか。	判断力不足につけこんだ事案と思われる。

放送 受信 料	19	1人暮らしの大学生だが、公共放送受信契約の勧誘員が何度も断っているのに再三家に来た。契約する必要があると押し切られ、書面にサインしてしまった。テレビは所有しているが、解約できないか。	
放送 受信 料	21	大学生の息子が車を購入した。カーナビが設置されており、テレビを見ることができる。このカーナビについて、受信料を支払う必要があるか。息子は下宿ですでに受信料を支払っている。	
放送 受信 料	28	娘が公共放送の勧誘員に夕方来訪され受信契約を強引にさせられた。家族割がなかったことに納得出来ない。	

### 【コメント】

現状未成年取消で対応できると思われる事案について、成年年齢引き下げにともない未成年取消が主張できなくなる。また、現在20代で被害にあっている事案が18・19歳にも広がるのが確実である。上記の事案からも、未成年でも投資詐欺の被害に遭ったり、健康食品ネット通販の被害に遭うことも多く、放送受信料も親権者の同意なく契約させられているなど、契約トラブルに巻き込まれていることがわかる。このような事実がある中、あえて民法の成年年齢を引き下げる必要がどこにあるのか、あらためての検討が求められる。

それでもなお、民法の成年年齢の引き下げを行うのであれば、以下のような法制的対応が必要である。

#### <消費者契約法における対応>

身近な人間関係を利用して行われる勧誘については、通常の勧誘より警戒心がうすれる傾向があり、また勧誘から離脱することが難しくなることから、包括的民事ルールである消費者契約法において、より容易に契約の取消ができるような規定を置くことを検討すること。また、判断力不足に乗じて契約をさせた場合も取消ができるよう検討をすすめるべきである。

#### <特定商取引法における対応>

若年者は手持ち資金が乏しい場合が多いため、勧誘者から借金をするよう求められたり、借金等の審査に当たり年収を偽るよう教唆されたりする事案がある。特定商取引法の行為規制において、勧誘者のこのような行為を禁止し、そのような状況下で結んだ契約を取り消すことができるよう民事効を付与することを検討するべきである。

さらに、特定商取引法において取消権が規定されているのは、不実告知や故意の不告知といった誤認類型に限定されているが、身近な人間関係や判断力不足に付け込む勧誘について、特定商取引法においても販売類型の特徴に応じて取消権を規定するよう検討すべきである。

<消費者教育>

SNS で安易に見ず知らずの他人の言葉を信じてしまう傾向がある。学校教育での、スマートフォンや SNS の使い方、リスクなどの消費者教育を十分に行うべきである。

3. 若年以外の年代の特徴的事案

業種	契約当事者年齢	相談概要	備考
PC 修理	75	パソコンの不具合で修理をした。その際、パソコン保守契約を結んだが（月 3,000 円、6 年契約）、高いので解約を申し出たところ解約料 2~3 万円と言われた。	サービスに関する情報力格差が顕著な分野であり、一方的な契約条項等がないか注視が必要。
健康食品ネット通販	65	テレビショッピングでダイエットサプリを注文したが、後で定期購入になっていることが分かった。商品は返品したが、手数料を請求され不満。情報提供したい。	若年層に限らず定期購入の表示の問題が発生している。引き続き、注視すべき分野。
健康食品ネット通販	65	健康食品、1 回の購入と思って購入したが、3 回連続であった	
自由診療	51	父親がガンになり、他の病院での治療がうまくいかなかったので、HP で探して、この病院が免疫療法をしていると聞き、治療を申し込んだ。HP でも、説明でも効果があると言われたが、実際には効果はなく、父親は亡くなった。治療の際に、効果がない場合について記載された文書に署名させられたが、口頭での説明等ではそんな話はなく、1 カ月で効果があると言われた。月 140 万の支払い。不信感がある。	医療機関のウェブ広告規制が具体化されており、効果を注視する必要がある。
興業主	49	韓国歌手グループのコンサートが突然中止となった。支払ったチケット代金約 23000 円が返金されない。	繰り返されている事例があり注視が必要

適格消費者団体 16 団体 (2017 年 12 月 9 日時点)

特定非営利活動法人	消費者支援ネット北海道
特定非営利活動法人	消費者市民ネットとうほく
特定非営利活動法人	埼玉消費者被害をなくす会
特定非営利活動法人	消費者機構日本
公益社団法人	全国消費生活相談員協会
特定非営利活動法人	消費者被害防止ネットワーク東海
特定非営利活動法人	消費者支援ネットワークいしかわ
特定非営利活動法人	京都消費者契約ネットワーク
特定非営利活動法人	消費者支援機構関西
特定非営利活動法人	ひょうご消費者ネット
特定非営利活動法人	消費者ネットおかやま
特定非営利活動法人	消費者ネット広島
特定非営利活動法人	消費者支援機構福岡
特定非営利活動法人	佐賀消費者フォーラム
特定非営利活動法人	大分県消費者問題ネットワーク
特定非営利活動法人	消費者支援ネットくまもと