

● 事例紹介 ●

若者の消費者トラブル

～ 最近の相談事例とその対処法 ～

前田 洋子

(社) 全国消費生活相談員協会

一 若者の消費者トラブル

若者は現在どのような消費者トラブルに巻き込まれているのでしょうか？ 最新の事例をご紹介します。

(社) 全国消費生活相談員協会(※1)では、週末(土日)に電話相談を実施しています。二〇〇七年度の相談(受付件数三三〇〇件)を年代別にみた場合、二〇歳未満と二〇歳代の若者からの相談は合わせて四割近くを占めています(図1)。若者の相談では「無料商法」、「マルチ取引」、「アポイントメントセールス」、「キャッチセールス」などの販売手口・商法が特徴です。

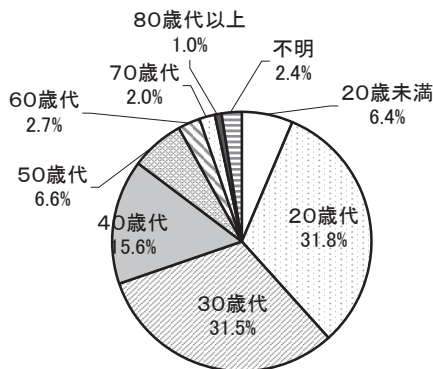


図1 年代別相談件数の割合

二 販売手口と相談事例 (※2)

(一) 無料商法

「無料」をセールストークに、高額な商品やサービスを販売する商法です。パソコンや携帯電話の利用の際に被害に遭うケースなどの相談が寄せられています。

「登録した覚えのない出会い系サイトから登録無料のメールが届いた」、「無料閲覧だ」と思いアクセスしたところ料金が発生した」、「携帯電話で無料小説を読んでいた。続きを読むためにメールを送り、アンケートに答えると出会い系サイトに登録となった」などありますが、いずれも契約が有効に成立しているとは考えにくく支払わずに無視をして様子を見ることです。「無料の懸賞サイトで二〇〇万円当選したとメールがあり、受取るためにクレジット決済で次々とポイントを購入したが騙された」などの相談では、クレジットカードやコンビニ決済、消費者金融からの借金などで高額な被害が発生し深刻なケースとなっています。

	販売手口・商法	件数
1	無料商法	8741
2	サイドビジネス商法	4505
3	マルチ取引	4416
4	電話勧誘	4010
5	アポイントメントセールス	2521
6	キャッチセールス	1842
7	アンケート商法	674
8	当選商法	642
9	クレ・サラ強要商法	559
10	かたり商法	505
11	デート商法	464
	全体	138463

(独)国民生活センター消費生活データバンクより

(二〇〇九年四月四日)

図2 契約者が20歳代以下の販売手口・商法別相談件数(2008年度)

(二) マルチ取引

「内職・副業になる」「簡単に儲かる」等をセールストークに商品やサービスの契約をさせ、知人などを販売組織に紹介等すればマーケティングが入ると勧誘する商法です。「中学時代の友人にいい話があると誘われ説明会に出向き月一〇〇万円儲かるというマルチビジネスに参加する契約をした。数日後不安になってやめたいと申し出たがそんな理由ではやめられないと断られた」、「知人に儲かると勧められ競馬自動売買ソフトを購入したが儲からず、人を紹介すれば収入になるとも言われたが説明通りの収入がない」、「友人から儲かると言われ、未公開株に投資するサークルへ出資したが上場しない上、ローンも返済できず困っている」など、金融商品がらみの相談も多くなっています。契約の際に勧誘した先輩などが消費者金融などに同行して借金させそのまま現金を受け取るというケースもあります。

(三) アポイントメントセールス

「当選した」等販売目的を隠して、あるいは販売目的を告げて、選ばれたなど有利な条件を強調して電話等で喫茶

店や営業所に呼び出して販売する商法です。「電話で呼び出され、商品が割引になる会員に勧誘されネットクスを契約したが会員サービスはほとんど使えず解約したい」、「以前、会員権付ビデオ教材の契約をして教材の支払いは完済した。最近別業者から電話があり、会費の請求が一生続くので大変な額になる、解約してあげる、と勧誘されネットクスの契約をしたが解約したい」、「数年前キヤッチセールスで美顔器を購入したが最近別会社からこの契約を解約させてあげると言われ会う約束をしたが大丈夫か」など一度契約したことがある消費者に対して再度勧誘する二次被害や次々販売も発生しています。

(四) キヤッチセールス

街頭で消費者を呼び止め、喫茶店や営業所・店舗などに同行し、商品やサービスを契約させる商法です。「繁華街でアンケートに答えた後、エステサロンに連れて行かれ一年分の化粧品を契約したが必要ないので解約したい」、「駅前で手相を見られ、あらためて偉い先生の占いを受けた方が良いといわれ事務所に行ったところ、自己啓発講座を勧められ契約したが解約したい」などの相談があります。

三 トラブルにあったときの対処法

マルチ商法は仕組みが複雑で法律（特定商取引法）で規定されるマルチ商法（連鎖販売取引）に該当するかどうかの判断が困難なケースもあります。該当する場合はクーリング・オフ制度があり、契約後（契約書面の受領後）二〇日間は無条件で解約できます。アポイントメントセールスやキャッチセールスは不意打ち性のある勧誘であり、クーリング・オフ期間が八日間です。

契約後時間が経過している場合でも、契約時の状況などから解約交渉が可能ながあります。あきらめずに最寄りの消費生活センターなどにご相談ください。

四 トラブルの未然防止

二〇歳未満の場合、契約には親権者の同意が必要になりますので、親の同意がない場合は未成年者取消が可能です。しかし成人である二〇歳になりたての頃に勧誘の対象になるケースがみられます。友人など親しい人からの誘いは断りにくいものですが最初が肝心です。最初いきつぱりと断

りましょう。簡単に儲かる話はありません。勧誘など受けるときは、家族や身近な友人などに相談することが大切です。

なお、当協会では全国三箇所です週末電話相談を受け付けています。

東京 〇三（三四四八）一四〇九

土・日 一〇時—一二時、一三時—一六時

大阪 〇六（六二〇三）七六五〇

日のみ 一〇時—一二時、一三時—一六時

北海道 〇一（六一二）七五一八

土のみ 一三時—一六時

※1（社）全国消費生活相談員協会…全国の消費生活センターなどで消費生活に関する相談を担当している消費生活専門相談員などが主な会員。

※2 相談事例…平成19年度週末電話相談報告書（全国消費生活相談員協会）、（独）国民生活センター消費生活データーバンクより。