

## 特別相談「若者のトラブル110番」の実施結果について

東京都は、若者（29歳以下）の消費者被害の未然防止・拡大防止に関する普及啓発を図ることを目的に、関東甲信越ブロック（1都9県6政令指定都市及び国民生活センター）共同で、本年1月から3月に展開した「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」の一環として、3月13日、14日の2日間、特別相談「若者のトラブル110番」を都内23区26市1町と共同で実施しましたので、その結果をお知らせします。

### 結果の概要

- 特別相談期間中の相談件数は、**全体で124件**  
東京都消費生活総合センター29件、区市町の消費生活センター95件

#### 《都内の消費生活センターで受け付けた相談の概要》

- 相談内容は、賃貸マンション・アパートの入退去・設備不良に関する相談が最も多く、次いで、インターネットの有料サイトに関する相談が多くなっている。
- 契約購入金額では、10万円未満が全体の4分の1と最も多いが、中には100万円以上の高額な契約をさせられた事例も見受けられる。

### 若者へのアドバイス

- ★「賃貸アパートを退去する際、クリーニング代、修理代を請求された」など、賃貸アパート等に関する相談が多く寄せられています。トラブルを回避するため、契約する前に賃貸契約書の内容を確認しましょう。
- ★スマートフォンに「有料動画サイトの料金が未納」とのSMSが送られてくる架空請求の被害が発生しています。相手は不安になり連絡してきた人に、金銭を支払わせるのが目的ですので、絶対に相手の事業者に連絡しないようにしましょう。
- ★悪質事業者がSNSを悪用して接近し、高額な契約を迫る手口が見受けられます。不必要な契約を勧誘されたら、きっぱり断りましょう。
- ★困ったときは、一人で悩まず、お近くの消費生活センターに相談しましょう！  
東京都消費生活総合センター（新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階）
  - ・消費生活相談、多重債務相談 03-3235-1155
  - ・架空請求専用相談 03-3235-2400（受付時間：月～土曜・午前9時～午後5時）（日・祝日・年末年始はお休みです。）

### 小池知事からのメッセージ

知事が若者へ消費者被害の防止を呼びかける動画を  
HP「東京暮らしWEB」<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/douga/>  
やYouTubeで発信しています。



「東京暮らしWEB」で検索!

[問合せ先]

東京都消費生活総合センター相談課

電話 03-3235-9294

## ○主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

### 【賃貸アパートの退去費用】

4年間住んだ賃貸アパートを翌月の更新を期に退去した。入居する際に家賃の1ヶ月分約6万円を敷金として支払っているが、不動産会社は敷金を返してくれない上に、ルームクリーニング代やエアコンクリーニング代、フローリングの修理代として約6万円を請求してきている。喫煙の習慣はなく部屋を汚したり、フローリングを傷つけた覚えもないので納得がいかない。

（契約当事者 20歳代 女性）

### ★消費者へのアドバイス

- ・ 退去時のトラブルを避けるため、契約の際には原状回復などの契約条件をよく確認しておきましょう。また、入居時に部屋や設備の傷や汚れなどを不動産業者等の立会いのもとで確認するとともに、写真に撮るなど記録をとっておきましょう。
- ・ 原状回復費用等については、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の考え方が基準になります。東京くらしWEBの「とらぶるの芽」の「No. 39-2 賃貸住宅契約の注意点 その2 ～入居から退去まで～※」を参考にしてください。

※[http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/trouble/trouble39\\_2\\_chintai\\_150302.html](http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/trouble/trouble39_2_chintai_150302.html)

### 【スマホに有料動画料金未納とのSMSが届いた】

スマートフォンに有料動画サイトの未納料金があるという内容のSMSが届いた。連絡がない場合には法的措置をとると書かれていたので、心配になって業者に連絡した。業者に利用した覚えがないと伝えると、「登録履歴があり10万円の未納料金があるが、先に払ってもらえれば国の方から全額返金される。10万円のギフト券を購入して番号を伝えるように」と言われた。国からの返金が確実であれば一旦払ってもいいと思って10万円分のギフト券を購入した。友人に相談したら、騙されているのではないかと言われた。

（契約当事者 20歳代 女性）

### ★消費者へのアドバイス

- ・ 身に覚えのない請求に関して、相手に電話やメールをすると、執拗に支払いを請求されます。絶対に相手に連絡しないでください。
- ・ 「法的措置をとる」などと記載されていても、慌ててお金を支払ってはいけません。また、相手の求めに応じてギフトカード番号を伝えないようにしましょう。

### 【儲け話の勧誘】

数か月前、SNSでFX投資のノウハウを教えてくれるという記事を見て、記事を書いた人に連絡を取り近所の喫茶店で会った。「FXを始めるためのソフトを見るためには、会員になる必要がある。入会金10万円を支払ってほしい」と言われたので、その場で銀行から預金を下ろして手渡してしまった。契約書も領収書ももらっていない。その後、SNSでやり取りをしていたが、先月初めから連絡が取れなくなった。聞いていた事務所の電話番号や携帯電話番号に連絡したが、呼び出し音が鳴るだけで電話に出ない。FXのノウハウを教えてくれないのであれば、返金してほしい。

（契約当事者 20歳代 男性）

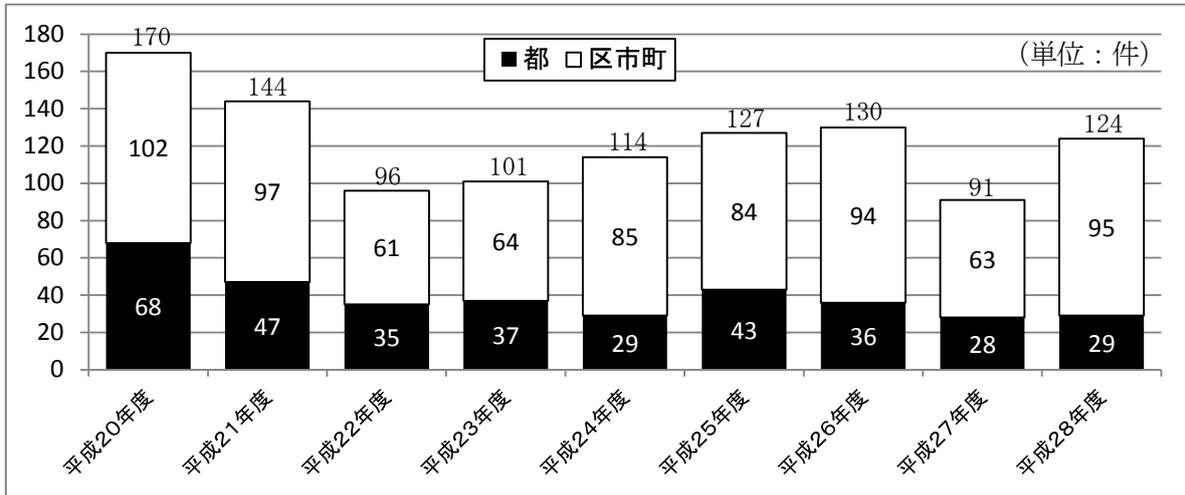
### ★消費者へのアドバイス

- ・ 「SNSで知り合った人に高額な投資用ソフトを購入させられた。」など、悪質事業者がSNSを悪用して接近し、高額な契約を迫る手口が見受けられます。仕組みがよくわからなかったり、不審な点がある「儲け話」は、きっぱりと断りましょう。

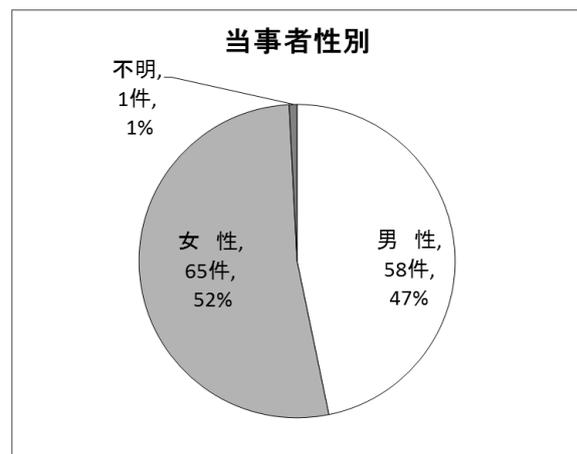
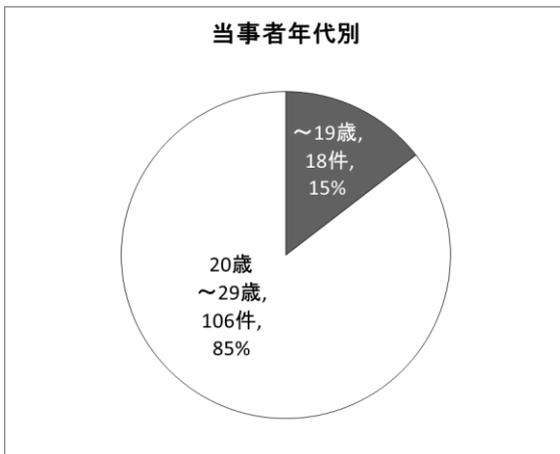
## 都内の消費生活センターで受け付けた相談の概要

- 相談件数 124件 (前年度91件、前年度比 +33件)
  - (内訳) 都センター 29件 (前年度28件、前年度比 +1件)
  - 区市町 95件 (前年度63件、前年度比 +32件)

【特別相談「若者のトラブル110番」で受け付けた件数の推移】

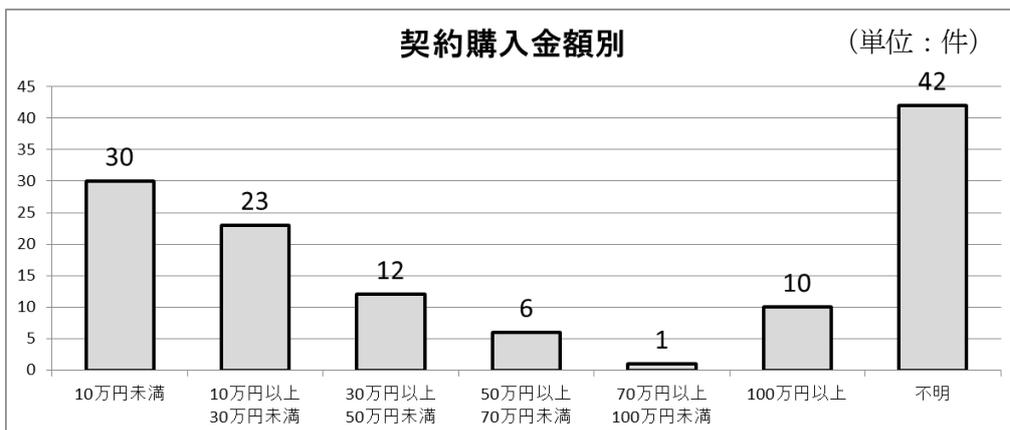


- 契約者の属性



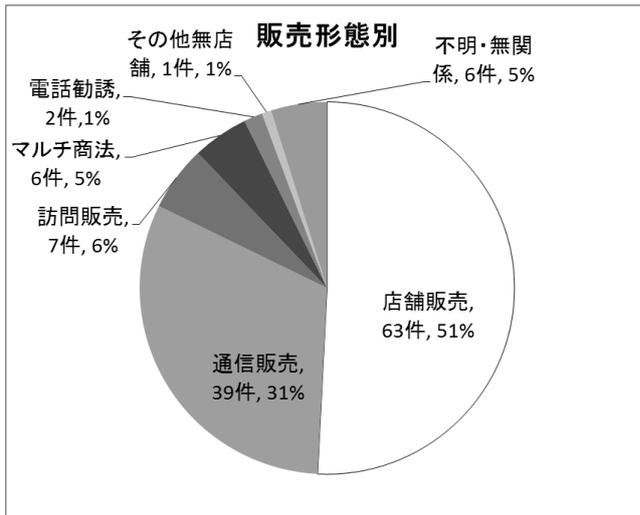
(平均24歳、最高29歳、最低14歳)

- 契約購入金額



最高6700万円 (新築分譲マンションの購入)

○ 販売形態別



○ 商品・役務別（上位10項目）

