

## 特別相談「若者のトラブル110番」を実施しました

～悪質商法に注意！一人で抱え込まずにすぐ相談！～

東京都は、若者(29歳以下)の消費者被害の未然防止・早期発見を図るために毎年度展開している「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」の一環として、特別相談「若者のトラブル110番」を実施しましたので、その結果をお知らせします。

### 結果の概要

- ◎ 実施期間 平成30年3月12日、13日の2日間
- ◎ 2日間に寄せられた若者の相談件数は、全体で 113件
  - ・ 東京都消費生活総合センター 24件
  - ・ 区市町の消費生活センター(23区26市1町) 89件
- ◎ 相談の特徴
  - ・ 相談内容は、健康食品等の商品の通信販売に関する相談が最も多く、次いで、架空・不当請求、賃貸マンション・アパートの退去・設備不良等に関するトラブルの相談が多い。
  - ・ 契約購入金額では、10万円未満が全体の3分の1と最も多いが、100万円以上の高額な契約も12%を超えている。

### 消費者へのアドバイス

- ★「絶対もうかる」、「格安」など、ウマイ話を簡単に信用しないでください！
- ★少しでもおかしいなと思ったときは、一人で悩まず、気軽に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 (03-3235-1155)**  
(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。)
- ◎ **お近くの消費生活センターへはこちら → 消費者ホットライン ☎188**

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



[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

### 【通信販売の定期購入】

ネットで見つけたサプリメントを注文した。1回きり1,200円の購入だと思っていたら、初回分として商品が届き、数回購入しなければならない定期購入だと気づいた。その後メールが届き、「定期購入の決済が完了しました」と記載されていた。公開されているメールアドレス宛に解約の申し出をしたところ、「解約が完了した」というメールが配信された。念のため、確実に解約できたかどうか電話で問合せしようとしたが、事業者の電話窓口繋がらず、確認できない状況だ。(20歳代 男性)

**対応** 解約手続き完了のメールを受取った時点で解約できていると思われるので、念のため、メールと同じ内容の解約申出の書面を事業者宛に送付するよう助言しました。

#### ★ 消費生活センターからのアドバイス

購入手続きをする前に申込画面で定期購入になっていないかなど、契約条件をしっかりと確認しましょう。また、事業者からの注文確認メールや申込画面のコピーなどを保存しておきましょう。

### 【有料動画料金未納との架空請求】

スマートフォンに大手通販業者名のSMS（ショートメッセージサービス）で、契約した覚えがない有料コンテンツの未納料金があるとの連絡を受けた。電話しないと訴訟すると書いてあったので慌てて電話をしたら、「昨年1年分の未払い料金が30万円となっている。今日中に支払うように」と言われた。親が代わって電話に出ると自分が使った覚えがないサイト名を言った。契約の内容を聞いても答えられなかった。対処法を知りたい。(20歳代 男性)

**対応** 架空請求と思われるので料金を支払わず、今後は相手に連絡しないで無視するよう助言しました。

#### ★ 消費生活センターからのアドバイス

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。心配であれば、SMSを受信拒否設定してください。

### 【賃貸アパートの退去費用】

カーペットを敷くことが条件の学生専用の賃貸マンションを一昨日退去した。退去時、管理会社に立会ってもらったが、カーペットの滑り止め跡がフローリングに縞模様についているので修理代を請求すると言われた。渡された書面を確認したところ、ハウスクリーニング、フローリング修理、居室・キッチンクロス張替、洗面所の床の張替で、敷金5万円のほか、追加で5万5千円程の請求が記載されていた。滑り止め跡は清掃とワックスの塗り直しで直せると聞いており、喫煙もしておらず、目立った汚れはなかった。契約書に賃借人負担と記載があったハウスクリーニング代以外の請求に納得がいかない。(20歳代 男性)

**対応** 原状回復費用等は、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、クロスや洗面所の床の張替については、賃借人の故意・過失等によるものでなければ賃貸人の負担とするのが原則です。ガイドラインをもとに、賃貸人と交渉するよう助言しました。

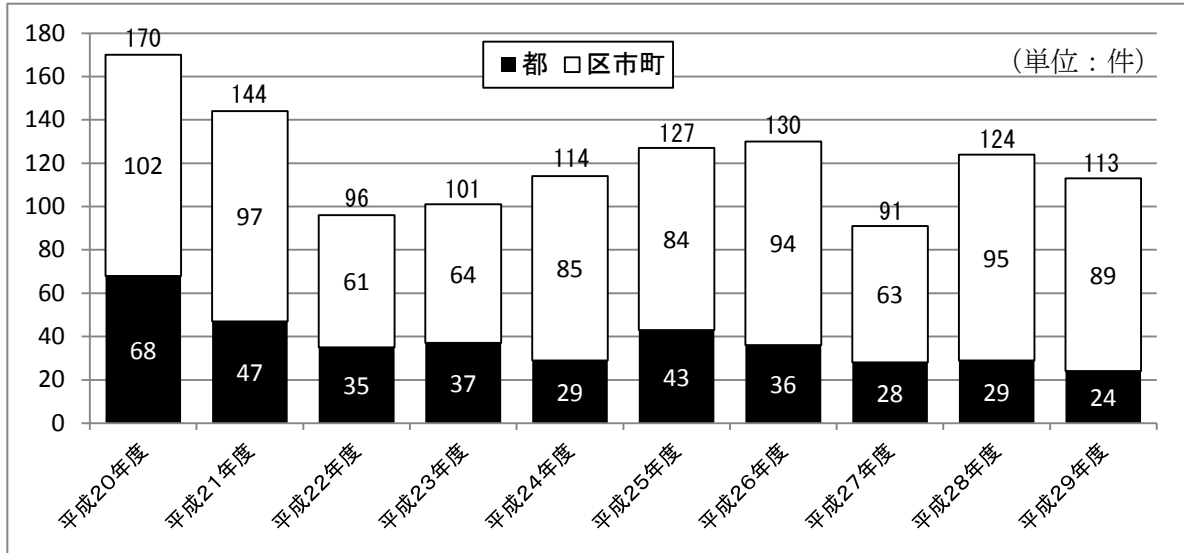
#### ★ 消費生活センターからのアドバイス

退去時のトラブルを避けるため、**契約の際に**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。

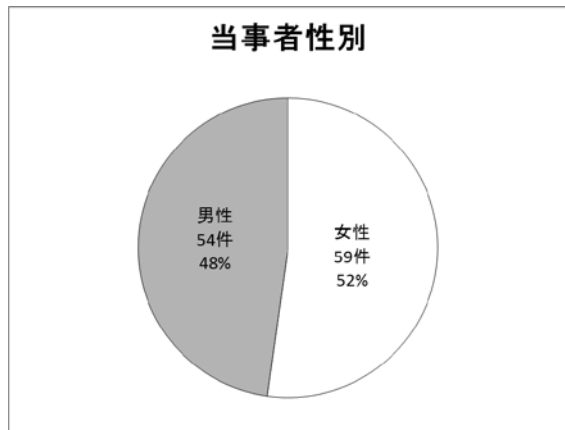
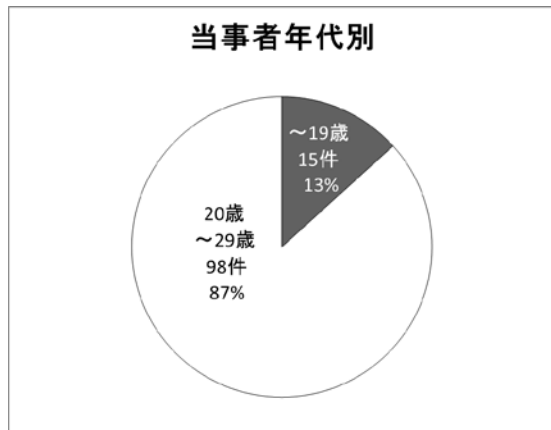
## 都内の消費生活センターで受け付けた相談の概要

- 相談件数 113件 (前年度124件、前年度比 -11件)
  - (内訳) 都センター 24件 (前年度29件、前年度比 -5件)
  - 区市町 89件 (前年度95件、前年度比 -6件)

【特別相談「若者のトラブル110番」で受付けた件数の推移】

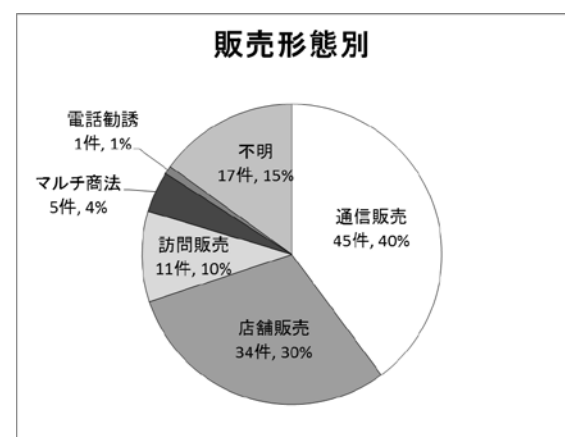
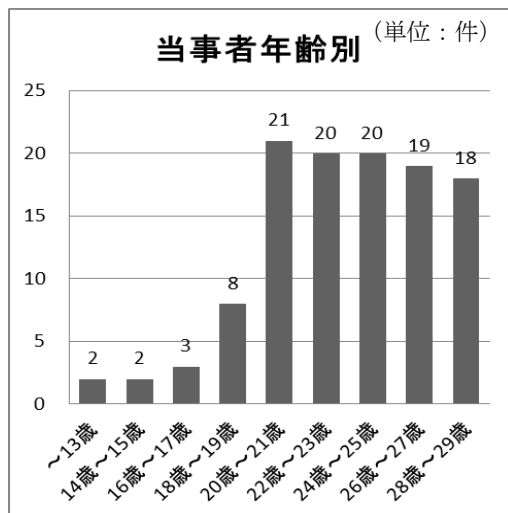


- 契約当事者の属性

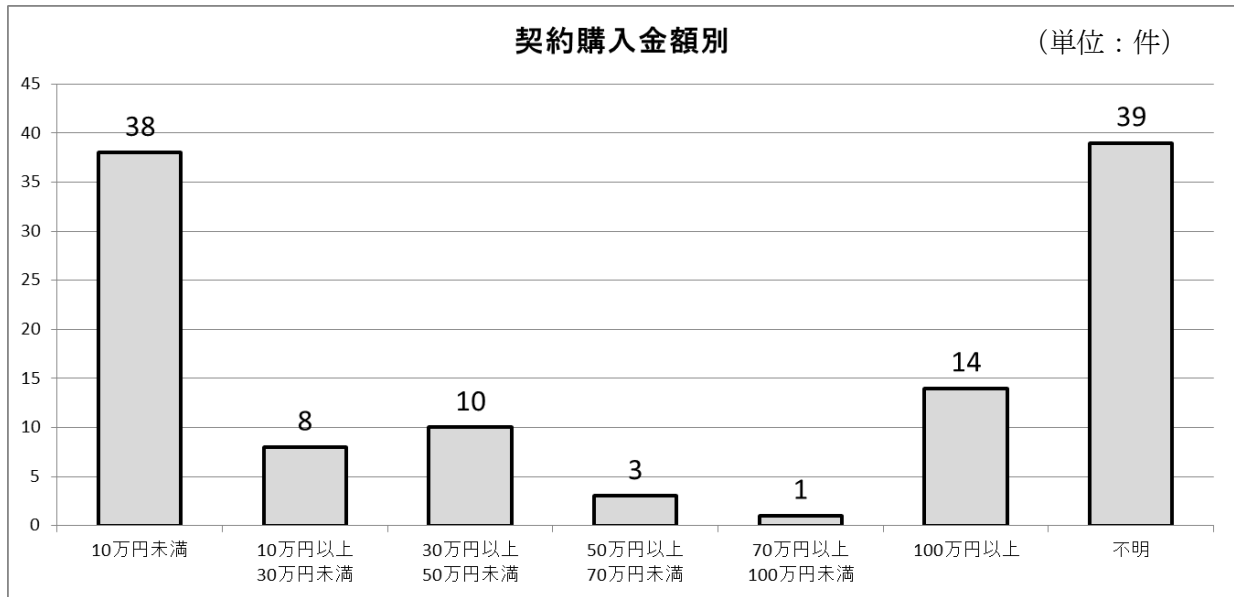


(平均23歳、最高29歳、最低10歳)

- 販売形態別

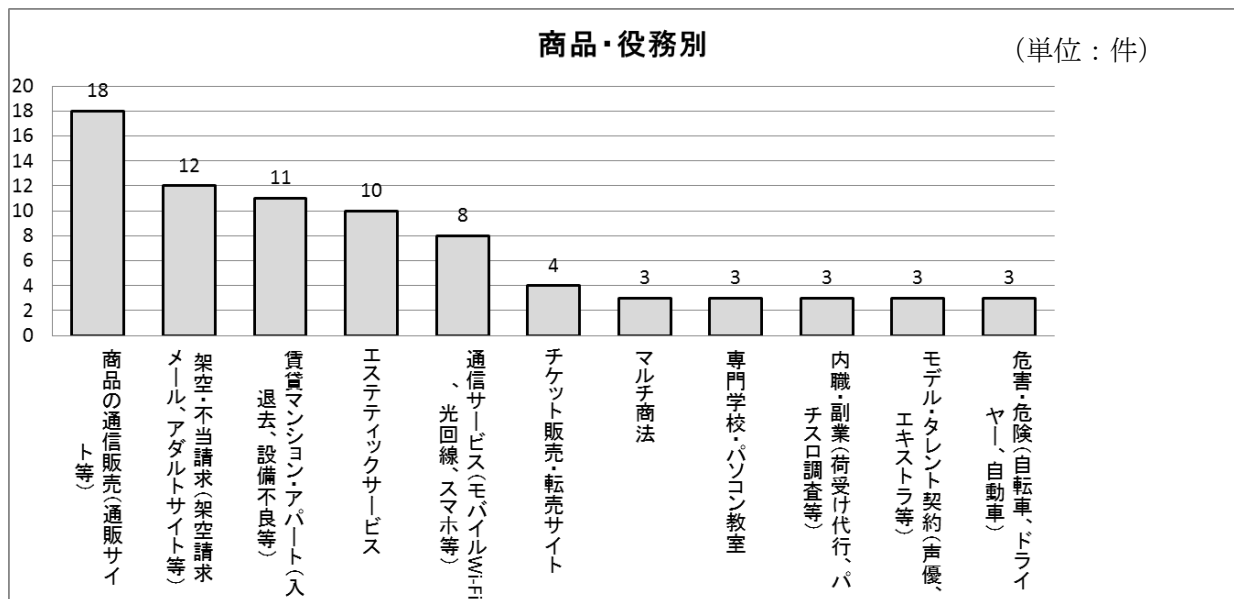


○ 契約購入金額



最高3230万円（投資用マンションの購入）

○ 商品・役務別（上位11項目）



《若者向け悪質商法被害防止キャンペーン》

若者の消費者被害の未然防止・早期発見を図るため、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、毎年1月から3月まで、若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施しています。

東京都が平成30年1月から3月までに実施した主な取組は以下のとおりです。

- ・キャンペーンキャラクター「ボク、カモかも…。」「オレ、サギだもん…。」「相談インコ」が登場する共通デザインのポスター・リーフレットの配布
- ・元SKE48の平松可奈子さんを起用した動画配信「知ってるカナ？身近な悪質商法」（SNSや街頭ビジョン等で放映）
- ・悪質商法をテーマにした漫才・コントの動画『お笑いで悪いヤツらをぶっ飛ばせ！』公開