

特別相談「若者のトラブル110番」を実施しました ～困ったときは一人で抱え込まずにすぐ相談～

東京都は、若者の消費者被害の未然防止・早期発見を図るために毎年度実施している「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」を都内23区26市1町と共同で実施しました。その結果についてお知らせします。

結果の概要

◎ 実施期間 令和5年3月13日（月曜日）、14日（火曜日）の2日間

◎ 2日間に寄せられた若者（29歳以下）の相談件数

東京都消費生活総合センター 33件

区市町の消費生活センター（23区26市1町） 110件 計143件

◎ 相談の特徴

- ・未成年者（18歳未満）に関する相談は9件で、うち3件がオンラインゲームに関する課金、2件が通信販売の定期購入に関する相談であった。
- ・全体的な傾向として、化粧品の定期購入、エステや美容医療などの解約、サイドビジネスに係る起業セミナー、賃貸住宅の入退去に関する相談が多くみられた。
- ・契約購入金額が判明している112件のうち、10万円以上の高額な契約が57件と過半数を占め、うち100万円以上の相談は11件であった。

特別相談から見た消費者へのアドバイス

- ★ 商品やサービス等の契約をする時は利用規約や表示内容をよく読み、内容を確認しましょう。
- ★ 未成年者（18歳未満）が親の同意を得ずに行った契約は原則として取り消すことができます。18歳以上の成人は未成年者取消権が使えないので注意が必要です。
- ★ 少しでもおかしいと思ったときは、一人で悩まず、消費生活センターに相談しましょう！

※相談事例は次ページをご覧ください。

◎ 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** 電話 188

主な相談事例

◆オンラインゲームで高額な課金!

中学生の息子が、親のタブレットからオンラインゲームで課金をしてしまい高額な請求を受けている。支払義務はあるか。
(10歳代 男性、相談者:保護者)

⇒小中学生の子どもが親のスマホやタブレットから、無断でオンラインゲームに課金して、高額な請求を受けたという相談が多く寄せられています。

オンラインゲームへの課金の場合、未成年者契約取消の請求ができる場合もありますが、保護者の管理監督責任を問われて取り消しが認められない可能性もありますので、日頃の管理に注意しましょう。

◆SNSで見たモニターに申し込みたかったのに!

SNSで痩身モニターの広告を見て、医療美容クリニックに出向いた。EMS（電気で筋肉を刺激する）機器施術の他、食事指導など2か月間8回のダイエットプログラムを勧められた。支払金額は分割手数料を加えると100万円を超え、高いと思ったが断り切れず契約した。クーリング・オフできないだろうか。
(20歳代 女性)

⇒“モニター募集”や”お試し体験“等の広告を見て、格安に施術してもらえると出向いたところ、高額なコースを勧められ契約したが、解約したいという相談が若者中心に多数寄せられています。エステや美容医療は、契約日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間を過ぎると、契約規定に基づく中途解約料が必要になります。思ったものと違う契約を勧められたら、きっぱり断りましょう。

◆賃貸アパート退去時に高額な原状回復費用を請求された!

2年間居住した賃貸アパートの退去にあたり、管理会社から30万円を請求された。内容はハウスクリーニングやクロス的一面張替え費用などだが、喫煙の習慣もなく日頃からきれいに使用していたと思う。減額交渉はできないか。
(20歳代 男性)

⇒賃貸住宅を退去する際の原状回復について、経年劣化や普通に使用してついた傷などの修繕費用は、借主が負担する必要はないとされています。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」などを参考に、貸主側に説明を求め話し合しましょう。