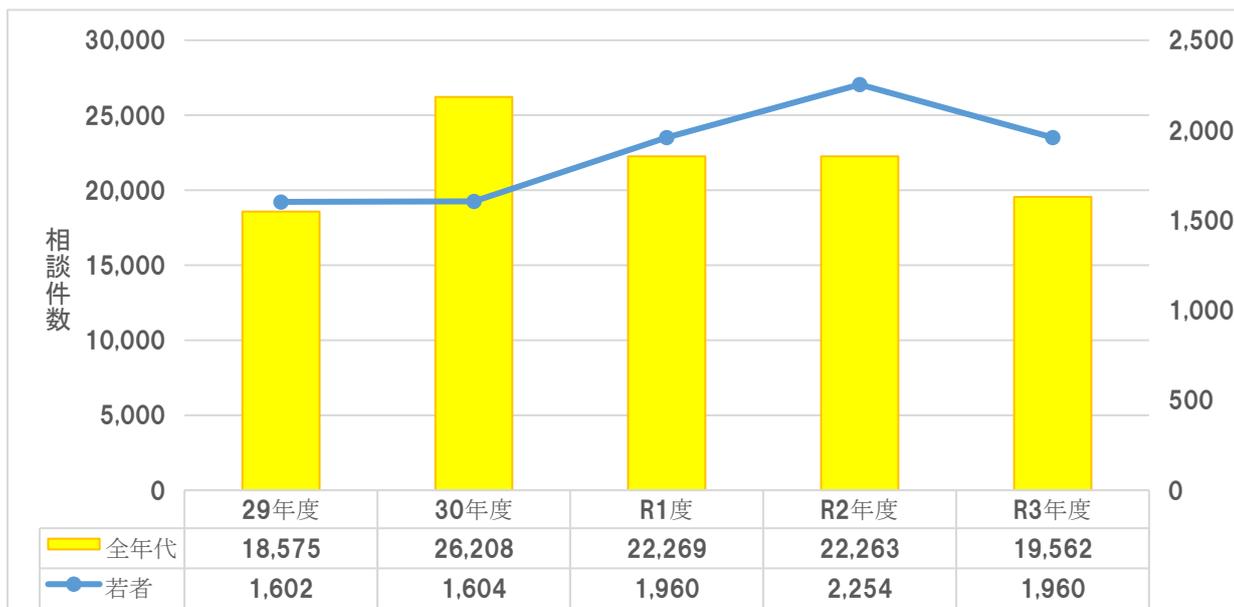


## 茨城県内における若者（29歳以下）の苦情相談状況

### 県内の消費生活相談窓口における苦情相談件数（契約当事者）

		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
全年代	合計	18,575	100%	26,208	100%	22,269	100%	22,263	100%	19,562	100%
若者	19歳以下	355	1.9%	377	1.4%	491	2.2%	587	2.6%	435	2.2%
	20歳代	1,247	6.7%	1,227	4.7%	1,469	6.6%	1,667	7.5%	1,525	7.8%
	合計	1,602	8.6%	1,604	6.1%	1,960	8.8%	2,254	10.1%	1,960	10.0%

割合は小数点第二位を四捨五入して計算。



※苦情相談件数は、県及び44市町村における問い合わせ及び要望を除く件数を計上。

### 若者（29歳以下）の苦情相談に係る主な商品とサービスの相談件数（令和3年度）

順位	商品・サービス名	件数	相談内容
1	商品一般	127	商品を特定できない不審な電話、架空請求メール等
2	他の内職・副業	106	アフィリエイト内職、転売ビジネス等に関するトラブル
3	インターネットゲーム	103	オンラインゲーム、ネットカジノ等に関するトラブル
4	不動産貸借	69	アパートの解約料、室内クリーニング費用等に関するトラブル
5	フリーローン・サラ金	66	多重債務やヤミ金融に関するトラブル等
6	異性交際関連サービス	63	テレクラ、ファッションマッサージ、街コン等に関するトラブル
7	四輪自動車	61	購入した中古車の不具合、解約料等のトラブル
8	他の健康食品	59	健康食品、ダイエットサプリメント等
8	電気	59	電気料金、電気解約、新電力等に関するトラブル等
9	他の化粧品	55	除毛剤、脱毛ワックス、洗顔フォーム、ボディソープ等
10	エステティックサービス	41	美顔・痩身・脱毛エステ等に関するトラブル

※表の数値はPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び44市町村に設置）に登録された令和4年12月22日現在のデータを基に計上したもの。

※相談事例については、「若者が遭いやすい悪質商法等について」を参照ください。

若者が被害に遭いやすい悪質商法等 《きっかけはSNS！？それ、悪質商法かも！》

マルチ商法・マルチまがい商法	定期購入に関するトラブル
<p>【事例】SNS で高校時代の先輩に誘われ飲食店に行くと、見知らぬ男性もいて「このUSB 教材を使えば誰でも簡単に儲けられる」、先輩も「自分も利益を上げている」と勧めるので興味を持った。翌日、再度説明を受け本当に儲かるならと契約した。商品代金は「消費者金融から借金すればよい」と言われ、ローンカードの借金で支払った。契約後8日が過ぎた頃「友人を誘って契約させたらマーゲンを支払う」とシステムの説明をされ、マルチ商法だと気付いた。マルチ商法とわかっていたら契約しなかった。解約し支払った商品代金を返金してほしい。 [20歳代・男性]</p> <p>【アドバイス】ピラミッド式の販売組織の会員になって商品を販売し紹介料をもらうビジネスをマルチ商法と言いますが、商品を購入後、「人を紹介すれば収入が得られる」と告げるいわゆる後出しマルチと呼ばれる手口も増えています。この場合、事業者からマルチ商法ではないと主張される可能性があります。顔見知りの知り合いから勧誘される以外にSNS等の普及により会ったこともない人から勧誘されるケースも見られます。「誰でも儲かる」「すぐに元が取れる」と言われても鵜呑みにしてはいけません。また「お金がない」と断っても「借金すればよい」などと言われて消費者金融等で借金させられるケースも多いので、きっぱり断ることが大切です。もし特定商取引法の連鎖販売取引（マルチ商法）にあたる契約ならば、契約書面を受け取った日から20日以内であれば「クーリング・オフ制度」により無条件で契約解除ができます。契約して1年以内で商品を受け取ってから90日以内の未使用品であれば、価格の1割を上限に解約料を負担すれば解約できる「中途解約制度」もあります。なお、組織の加入契約はいつでも解除できます。簡単に儲かるウマイ話はありませのできっぱりと断りましょう。</p>	<p>【事例】「初回お試し価格」というSNSの広告を見てダイエットサプリを購入したが、注文していない2個目が届いた。金額も定価近くになっており、返品しようと問い合わせたら、業者に「申込み画面に4回の定期購入が条件だと書いてある。4回目以降でなければ解約できない。」と言われた。広告にお試しと書いてあったので、最後の画面まで読んでいなかった。解約できないのか。 [20歳代・女性]</p> <p>【アドバイス】通信販売には、「クーリング・オフ制度」がありません。広告に表示された「返品特約」に従うこととなります。インターネット通販の場合、わかりやすい広告表示に加えて最終申込み画面では確認・訂正画面の表示を義務付けています。具体的な画面の表示内容と方法については「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」に定められています。また、「顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為」を禁止し、行政処分等の対象としています。どのようなケースが禁止されているかなども具体的に「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」に定められています。商品を購入する際には、申込みの最終確認画面があるか、それには定期購入が条件になっていないか、条件になっている場合はその期間や回数、支払総額はいくらか、解約や返品ができるかどうかなどをしっかり確認しましょう。定期購入とわからなかったというだけで、すぐに解約・返品できるとは限りませんので注意しましょう。</p>
アポイントメントセールス	架空請求・不当請求
<p>【事例】SNS で知り合った男性と電話番号などのプロフィールを交換したら「お時間ありますか？」と突然電話があり、話が盛り上がり、会う約束をした。待ち合わせの喫茶店へ行くと「自分のデザインしたアクセサリーを見て欲しい」と言われ、そのまま展示会場に連れて行かれた。「あなたに身につけてほしい」と男性から言われ、嫌われたくないという気持ちから契約してしまった。クーリング・オフ期間（8日）が過ぎると、男性とは連絡が取れなくなり、高額なので解約したい。 [20歳代・女性]</p> <p>【アドバイス】販売の目的を隠して呼び出し契約を結ばせる商法をアポイントメントセールスといい、特定商取引法の訪問販売にあたります。契約書面を受け取った日から8日間は「クーリング・オフ制度」により無条件で契約解除ができます。簡易書留扱いなどの書面で通知しましょう。もしクーリング・オフ期間を過ぎてしまってもこの事例のように、「勧誘者に好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信していることを知りながら好意の感情の不当な利用をした契約（デート商法と言います）」は消費者契約法で取り消すことができる場合があります。SNS で知り合った人と会う時は慎重にし、また契約やお金のことを持ち出された時は、きっぱりと断りましょう。</p>	<p>【事例】スマートフォンに「アプリの未納料金がある。すぐに連絡するように。連絡がなく、支払いがなければ法的措置をとる」というSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。身に覚えはなかったが業者に電話をすると、個人情報を知られたので教えてしまった。業者から「和解したいなら、すぐにコンビニへ行って電子マネーギフト券5万円ずつ4店舗、40万円分を購入し、その番号を連絡するように」と言われ不審になり電話を切った。 [20歳代・男性]</p> <p>【アドバイス】電子メールやSMSで無作為に請求を送信しているものと思われ、請求の文面には、「法的措置をとる」「訴訟する」などと脅し文句が書いてあります。身に覚えのない連絡や請求は無視することです。電話をかけてしまうと、相手に電話番号を知られてしまいます。事例の他にも無料アダルトサイトなどでクリックしたら「登録完了」などの表示が出て、高額な料金を請求されるワンクリック請求もあります。事例同様に業者に連絡し個人情報を教えて一度支払ってしまうと、しつこく請求を受けることになってしまいます。不審な電話やメールなどは、留守番電話や着信拒否の機能を利用して、一切応じないで無視しましょう。</p>

マルチ商法	サイドビジネス商法
<p>【事例】マッチングアプリで知り合った女性から誘われて、「投資について学べる。将来の役に立つから」と言われてセミナーへ行った。FX (Foreign Exchange=外国為替証拠金取引) で利益を得ている人の話を聞いたら、「必ず儲かる」というFXの運用ソフトの購入と入会を勧められ、会員になれば会員制の飲食店も利用できると説明された。断ると女性と会えなくなるのではないかと思い、一旦契約を承知した。しかし、80万円もの高額な請求をされたので、「お金がない」と断ろうとしたが、消費者金融2社の無人機に連れていかれて50万円ずつで合計100万円もの借金をさせられ支払ってしまった。業者からは毎日電話が来るが参考にならない話ばかりされ、言われたとおりやったが全く儲からない。後日、誘ってきた女性から、「本当はFXで儲けるのではなく、友人を勧誘して入会させると収入を得られるシステムだから、あなたも友人を勧誘すれば収入が得られる」と教えられ、初めてマルチ商法だと気付いた。解約して代金を返金してほしい。 [20歳代・男性]</p> <p>【アドバイス】この事例は、商品やサービスを契約後、無条件で解約できるクーリング・オフの期間が過ぎてから「人を紹介すれば収入が得られる」と告げる、いわゆる「後出しマルチ商法」といわれる手口です。最近ではSNSや出会い系アプリを使って、知らない人から勧誘されるケースが増えています。初めはFXのセミナーなどと言って誘い込み、会場では「必ず儲かる」「誰でも簡単に高収入」などと儲け話で言葉巧みに勧誘してきます。もし自分が誰かを勧誘してしまったら、被害者から加害者になってしまうかもしれません。また、ネットビジネスの投資等で高収入を得るためのノウハウ等と称して販売される情報のことを「情報商材」と言います。契約前にどんな内容の商品なのか確認できないので、契約し支払った後に「情報商材」が届いて説明と違うと気付くことが多いようです。「情報商材」だけで、簡単に儲かることはありません。ウマイ話や儲け話で勧誘されたらはっきりと断ることが大切です。もし契約してしまった場合は、クーリング・オフの対象期間や解約条件が複雑な場合もあるので、すぐに消費生活センターに相談しましょう。</p>	<p>【事例1】副業を探していて、SNSの「初心者でも簡単に高収入」「短時間ですぐに稼げる」という広告を見て、連絡をとった。副業の説明も申し込みも、SNS上だけだった。数日後、マニュアルデータが送られてきたが、SNSで受けた説明より複雑な内容でよく分からなかったため、キャンセルを申し出たが、拒否され、代金2万円の請求を受けている。どうしたらよいか。 [20歳代・女性]</p> <p>【事例2】SNSの広告で「1日15分で高収入」「初心者歓迎」「サポートあり」という副業を見つけた。自分にできるか確認のためにSNSのグループオンライン会議の説明会に参加した。簡単な転売ビジネスだが、サポート登録をしたほうがより稼げるというので、10万円・40万円・120万円のサポートコースを提案され、40万円のサポートコースを選び登録した。始めて見ると複雑で難しかったので、サポートを求めると、ビジネスのサポートではなく、「写真共有SNSでこのビジネスの勧誘メッセージを送り続けるように」と言われた。なぜ勧誘をするのか説明がないので不審になり、解約を申し出ると「解約はできるが、返金できない」と言われた。 [20歳代・女性]</p> <p>【アドバイス】コロナ禍で収入が減り、インターネットやSNSでサイドビジネス(副業)や内職などを探した消費者の被害が増えています。「簡単に高収入」「誰にでもできる」や「話を聞くだけ」「お金をあげる」などの広告や体験談の投稿で、簡単にお金がもうかるように思いこませて、個人間での連絡へ誘導します。業者はSNSでやりとりをすることで、消費者に住所やメールアドレスなどの重要な情報を隠して、契約させることができます。解約したくても、住所不明でクーリング・オフの通知や返金請求ができないことがあります。「簡単にもうかる」「あなただけ特別」など簡単に信用しないで! そんなウマイ話はありません。悪質商法かも?と困った時は、消費生活センターへ相談しましょう。</p>