

報道発表資料

平成28年10月27日  
独立行政法人国民生活センター

## 成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブル ーきっぱり断ることも勇気！ー

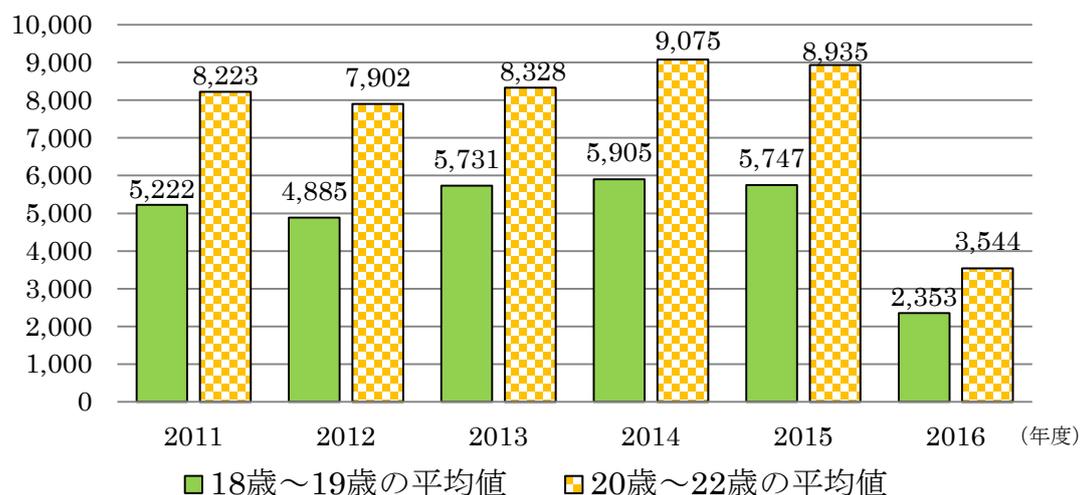
全国の消費生活センター等に寄せられる相談をみると、20歳になった若者（成人）からの相談件数は未成年者と比べて多く、その契約金額も高額です。また、契約する商品・サービスにおいても、未成年者のトラブルではあまり見られなかった「サイドビジネス」や「マルチ取引」、「エステ」が上位になるという特徴がみられます。

未成年者が行った親権者の同意がない契約は原則取消することができますが<sup>1</sup>、成人になると未成年者のような保護はありません。さらに、社会経験が乏しい若者を狙い撃ちする悪質な業者による消費者トラブルも発生しています。

そこで、成人になると巻き込まれやすくなるトラブルについて相談事例やアドバイスなどをまとめ、注意喚起を行います。

(図) 契約当事者 18歳～22歳の年度別相談件数（平均値）<sup>2</sup>

(件)



<sup>1</sup> 法定代理人の同意を得た契約（民法5条1項、2項）や、自由財産の処分（同3項）等、未成年者が行った契約であっても取消できない場合がある。

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）による（2016年9月30日までのPIO-NET登録分、2015年度以降は消費生活センター等からの経由相談を含んでいない。）

## 1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

### （1）よく考えずに契約した事例

**【事例1】**街中で声をかけられ、タレント事務所に同行して所属契約をした。翌日解約を申し出たら、違約金を請求された

街中で芸能事務所の男性から声をかけられた。芸能活動に興味があったので、事務所に同行し、説明を聞いた。その場で所属契約を了解し、芸名が記載された契約書に署名した。しかし、冷静になって考えると、私の希望はタレント活動なのに、グラビアやモデルの仕事も受けなければならない契約だったため、解約したいと業者に伝えた。担当者から、既に得意先が私を気に入り、撮影の準備に入っているので、撮影後にやめるか、3万円の違約金を払うかどちらかを選ぶようにと言われた。契約書を確認すると、契約期間内にやめる場合は、宣材撮影費用をペナルティーとして3万円を払うものとするを書いてあった。まだ撮影も受けていないのに、支払わなければならないのか。

(2016年7月受付 21歳、女性、給与生活者、東京都)

**【事例2】**必ず利益を得られるといわれホームページ作成を依頼し料金を支払ったが、相手に不審感があるので解約したい

スマートフォンを使って内職をしようと思い、「在宅ワーク」というキーワードでインターネット検索をした。すると、ホームページを使って自分で作った情報商材等を売ることによって収入になるという在宅ワークが見つかった。内容を信じて契約することにしたが、業者から、「まずはホームページを作る費用として50万円が必要」と言われ、振り込んだ。その後、業者からホームページのURLを教えられたが、すぐに「あなたのホームページへのアクセスがすごい。もっと拡大しないといけないが400万円かかる。200万円は会社で負担するので、残り200万円を負担してほしい。必ず儲かるから借金しても大丈夫」と連絡があった。しかし、教えられたホームページに入ろうとしても、エラーになってしまう。おかしいと思って、業者の情報をネットで調べたら、詐欺的な会社だという書き込みが多数見つかった。解約したい。

(2016年4月受付 22歳、女性、家事従事者、静岡県)

### （2）契約をせかされた事例

**【事例3】**痩身エステの中途解約を申し出たが、支払請求額が高額すぎて納得できない

インターネットで必ず痩せるというエステのモニター募集の広告をみつけた。500円と安かったので試してみようと思い、インターネットで予約を入れた。店に出向くと、店員から3か月15回コースを勧められた。約20万円と高額であったため、母親に相談すると言って母に電話を入れたが連絡がつかず、3時間も経ってしまった。後日、出直そうと思ったが、「後日では料金プランが変わるから契約するなら今日中が安い。もう20歳だから自分で決めればいいのか」などと担当者に言われ、3時間待たせた申し訳なさもあり、エステとクレジットの両方の契約をした。その後、3回施術を受けても体重は増え、ウエストも太ももも変わらないので中途解約を申し出た。しかし、施術代、クリームやドリンク代として約13万円請求された。納得できない。

(2016年2月受付 20歳、女性、学生、東京都)

### (3) 20歳になった途端に契約させられた事例

**【事例4】友人から儲かる話があるとわれ、仮想通貨の投資のような契約をしたが、解約したい**

20歳の誕生日が来たら契約できると友人に言われていて、20歳になった2日後に喫茶店で友人とA氏に会うことになった。「仮想通貨で儲けることができる。そのためには100万円が必要」と言われ、「お金がない」と断ったが、「消費者金融で100万円を借りればよい」と言われた。また、借りるために学生ではなく居酒屋で働いていることにするよう言われた。その後、A氏が実際に居酒屋で働いている友人に電話をかけ、消費者金融から問い合わせがあった際、私がそこで働いていると答えるよう依頼した。そのうえで、消費者金融から100万円を借りるよう促され、無人機で尋ねられた時の答え方も教わり、100万円を借りた後、A氏に手渡し契約書面に署名した。しかし名刺も書面もA氏が持って行ってしまっているので、手元には何の書類も残っていない。

「1人勧誘すれば40万円が入る。3人誘えば元が取れる」と説明されたが、儲からないと思ったので誰も勧誘していない。実際に仮想通貨で何をするのかわからない。解約し返金してほしい。

(2016年4月受付 20歳、男性、学生、愛知県)

**【事例5】エステで契約した際は未成年であったが、20歳になってから契約したことにされた**

友人に誘われてエステの無料体験をした。体験後、「肌がボロボロになっている。担当者は既に決まっている」等言われ、断れずに契約した。翌月に20歳になると伝えたところ、「未成年契約の場合は親の同意が必要のため、日付は後日入れる」と言われ、日付が未記入の契約書が作成された。36回払い(合計約23万円)でクレジット契約をした後、施術内容の説明を受け、化粧品の一部をこの日に持ち帰った。その後、2回目の施術を受けた際に、契約書に誕生日の翌日の日付を入れるよう言われ記入した。後日、祖母にこのことを話すと、問題がある契約だと言われたため業者に解約を伝えたところ、中途解約になると言われた。未成年者のときに契約したのに納得できない。

(2015年4月受付 20歳、女性、学生、福岡県)

### (4) 借金を勧められた事例

**【事例6】友人に誘われ投資用教材を契約したが、消費者金融の返済も困難なので解約し返金してほしい**

友人から突然電話があり「すごい人に会ってほしい」と言われ、カフェで会うことになった。友人から、日経225先物についての投資用教材ソフトがあることや、その教材のすばらしさについて説明を受けた後、高級ブランド品を身につけたA氏がやってきて、「うまくいっている」と言われた。翌日教材を契約することになっていたが、不安になり、友人に契約するのをやめたいと話したところ、「何が不安なのか。一緒にやろう」と説得され、翌日契約した。代金58万円は消費者金融で借りるよう言われ、友人が「フリーターで月収16万円と話すように」と消費者金融での借り方を教えてくれた。また、証券会社で取引口座を開設するために「未上場会社の役員」と記載するよう言われた。人を勧誘して契約に至ればマージンを得られることは契約時に説明されていた。うそをついてお金を借りたり、証券口座を開いたりしたことに罪悪感があるうえ、資金

がないので日経 225 先物の取引はできない。人を誘うことにも罪悪感がありできない。返済が困難で親に肩代わりしてもらった。解約したい。

(2015 年 10 月受付 20 歳代、男性、学生、東京都)

### 【事例 7】 SNS で知った女性に連れて行かれた事務所で自己啓発セミナーの契約を勧められ借 金で会費を払うよう言われた

人見知りの性格について、悩み等を書き込んだら、女性が共感の書き込みをしてくるようになった。先月から実際に会うようになり、性格改善に詳しい人を紹介すると言われた。昨日、その女性に、ビル内の事務所に連れて行かれた。そこで代表者の男性を紹介され、セミナーの受講を勧められた。入会金約 90 万円を払えば、自己啓発セミナーをすべて無料で受講できるという。同席した女性も話に加わり「いいじゃない。この機会に全額払っちゃおうよ」などと言った。「学生だから、そんな大金は払えない」と言ったところ、男性が「銀行でローンカードを作れ。その際は、申込書に当社の正社員と記入するように」と言った。2 人から強く言われ断りきれず、しかたなく女性同行で銀行に行った。しかし申込書に「勤続 1 年」と書いたため与信限度額は 50 万円と言われた。女性が事務所と連絡を取り、さらに他の銀行でカードを作り残り約 40 万円を借りろと言う。これ以上カードは持ちたくない。女性にセミナーは契約しない旨伝え終電で帰宅した。お金は 1 円も借りていないが、業者にどう対処すべきか。

(2016 年 3 月受付 20 歳、男性、学生、愛知県)

## 2. 相談事例からみる問題点

### (1) 契約に関する知識が乏しいことに乗じて契約をさせられてしまう

いったん契約をすると、契約当事者には契約責任が発生します。自己都合で簡単に契約をやめることはできません。契約の内容を熟慮しないまま契約をし、後に思った契約と違うという理由で解約するなどすると、トラブルになることがあります(事例 1)。中には、契約に関する知識が乏しいことに乗じて、実際に契約した未成年の時点ではなく、20 歳になってから契約をしたことにされた事例も見受けられます(事例 5)。

### (2) 「絶対儲かる」など、うまい話に弱い

ネットで「副業」などと検索したり、SNS や友人を通じて儲け話を聞いたりするなどする中で、「お金を増やす方法がある」、「簡単に儲かる」などと言われ、その儲け話をうのみにして高額な契約を締結する事例があります。

こうした事例では、「儲かるため」として高額な商材を購入させる場合もある他、誰かを紹介することで儲けを増やしていくというマルチ取引であることが少なくありません。また、ブランド品を身に着けた者が現れたり(事例 6)、タワーマンションなど高級感あふれる場所に呼び出したりするなど、成功者であると信用させて契約させる事例もあります。

### (3) 業者が断りにくい状況を意図的に作り、断り切れない場合がある

業者から勧誘を受けたものの、自分に必要のない商品やサービスであったり、契約金額が高額であったりして、契約を断ろうとしても断り切れず、結果として不必要な契約をしてしまうとい

う事例があります。中には、「今日中が安い」などその場での契約をせかしたり（事例3）、「担当者は既に決まっている」などと断りにくい状況を業者が意図的に作っていたりする場合もあります（事例5）。

#### （4）借金やクレジット契約を提案するなどして高額な契約をさせられてしまう

副業の先行費用として高額な商材の購入を勧められたり、高額なエステを勧められたりした場合に、店員に言われるがままクレジット契約をしたり、「お金がない」と断りながらも、「消費者金融で借りれば良い」と業者に言われ、言われるがまま消費者金融で借金をしてお金を支払ってしまったりする事例が見受けられます（事例3～7）。

### 3. 消費者へのアドバイス

#### （1）契約責任を負う成人であることを自覚し、安易な気持ちで契約しない

未成年者の場合、親権者の同意なく行った契約について、原則契約を取消することができます。しかし、満20歳を迎えると未成年者取消権の保護は与えられず、いったん契約を結ぶと、「やっぱりやめたい」と思っても容易にやめることはできず、代金支払い義務などを負います。

後々後悔しないためにも、契約をする際には契約責任を負う立場であることを自覚し、安易な気持ちで契約することはやめましょう。

#### （2）簡単に大金を得ることは通常あり得ない。うまい話には飛びつかない

副業に関する相談事例では、「簡単に儲かる」という甘い言葉を信じて契約した後、業者と連絡がとれなくなったり、説明されたような儲けが得られなかったりしたという事例があります。

簡単に大金を稼げるということはありません。業者の甘い言葉をうのみにせず、身内や友人に相談をするなど、いったん冷静になって考えましょう。

#### （3）きっぱり断ることも勇気！「今日なら安くなる」などと言われてもその場で契約しない

契約は支払う金額が高額であればあるほど、慎重な判断が求められますが、「今日なら安くなる」、「他に欲しい人がいるかもしれないから、とりあえずサインだけして」などと、十分な時間を与えられずにその場で高額な契約を求められる事例があります。

業者にせかされるまま高額な契約をすることは非常に危険です。不必要な契約はきっぱり断ってください。契約するかどうか迷う場合も、その場ですぐに契約をするのはやめましょう。

#### （4）クレジット契約の利用や借金は慎重に

##### ①安易にクレジット契約をしない

クレジット契約は高額な商品を日々の生活の中で無理なく購入する際に非常に便利です。一方で、手数料を含めた金額を長期間支払っていくことになります。「高額な契約だけど月々の負担は小さい」などと言われても、安易に高額な契約はしないようにしましょう。

##### ②借金をしてまで契約しない

「お金がない」と断っても、業者から「借金すればよい」などと言われ、契約代金を支払うために消費者金融等で借金をさせられるケースが少なくありません。断るときは契約の意思がない

ことをはっきり伝えましょう。自分の支払い能力を超えた借金はこれからの生活を脅かします。借金をしてまで安易に契約しないでください。

#### (5) 業者とトラブルになったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう

契約の勧誘やその後の解約などについて業者とトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう\*。契約によっては取消しや解約ができる場合があります。自分で抱え込まず、早め早めの相談が肝心です。

\*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

お住まいの地域の市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

## 4. 行政への要望

20歳を境に未成年とは異なる消費者トラブルに巻き込まれている現状を踏まえ、消費者庁と文部科学省に以下の通り要望いたします。

### (1) 消費者庁への要望

- 20歳前後の若年層にこれらのトラブル事例が周知されるよう、都道府県及び関係団体等に対し、これらのトラブル事例に関する情報提供を行うこと。
- 20歳前後の若年層が自立的かつ合理的に行動することができるよう、文部科学省と連携し、若年層に対する消費者トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すこと。

### (2) 文部科学省への要望

- 学生等を含む20歳前後の若年層にこれらのトラブル事例が周知されるよう、都道府県及び関係団体、大学、専修学校等に対し、これらのトラブル事例に関する情報提供を行うこと。
- 学生等を含む20歳前後の若年層が自立的かつ合理的に行動することができるよう、消費者庁と連携し、若年層に対する消費者トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すこと。

### 【要望先】

- ・消費者庁消費者教育・地方協力課（法人番号 5000012010024）
- ・文部科学省生涯学習政策局男女共同参画学習課（法人番号 7000012060001）

### 【情報提供先】

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）

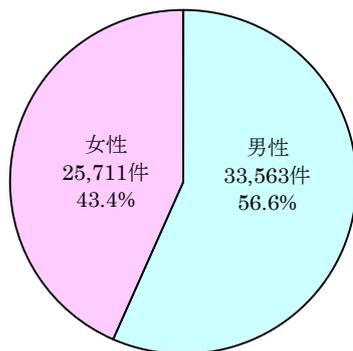
(参考) PIO-NETにおける契約当事者「18歳～19歳」と「20歳～22歳」に関する相談情報の比較詳細(2011年度～2016年度)

## 1. 契約当事者に関するデータ

### (1) 契約当事者性別

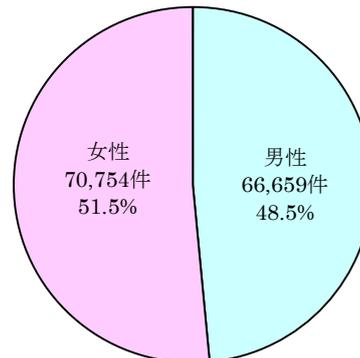
18歳～19歳では、男性が約6割を占めており、若干男性の割合が多くなっています。20歳～22歳では契約者の性別に特に差異はなく、男女ともに約5割となっています。

(図1) 契約当事者性別(18歳～19歳)



(n=59,274、団体等、不明、無回答除く)

(図2) 契約当事者性別(20歳～22歳)



(n=137,413、団体等、不明、無回答除く)

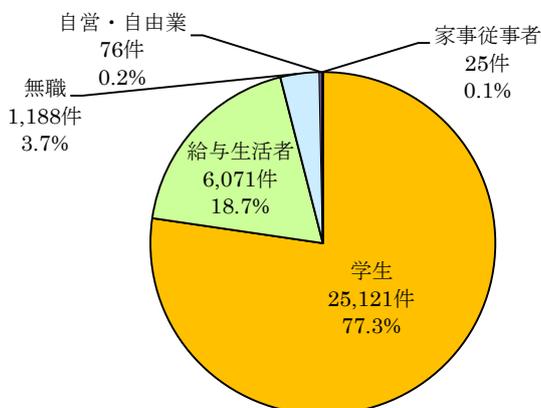
### (2) 契約当事者職業(男女別)

18歳～19歳における契約当事者男女別の職業をみると、男女共に約8割を「学生」が占めています。次いで「給与生活者」が約2割を占めています。

20歳～22歳では、男性は「学生」(46.7%)が最も多く、次いで「給与生活者」(46.5%)が多くなっていますが、割合の大差はありませんでした。一方、女性は「給与生活者」(50.0%)が最も多く、次いで多い「学生」(38.8%)よりも10%程多くなっています。

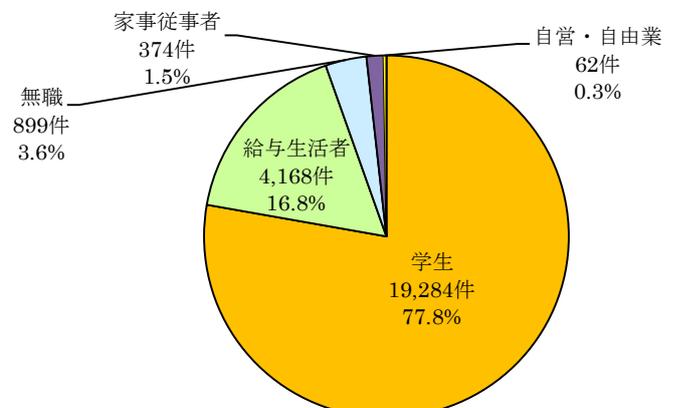
各年代で共通する特徴としては、「家事従事者」の割合が女性で多くなっています。

(図3) 契約当事者職業(18歳～19歳)(男性)



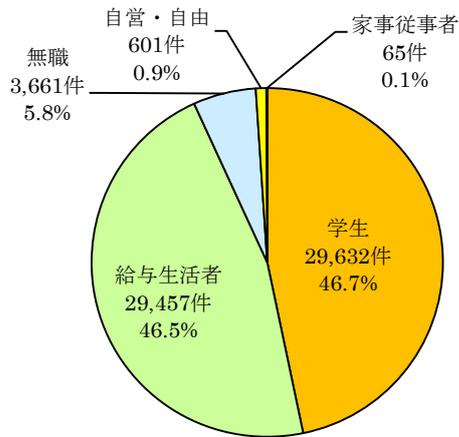
(n=32,481、不明、無回答除く)

(図4) 契約当事者職業(18歳～19歳)(女性)



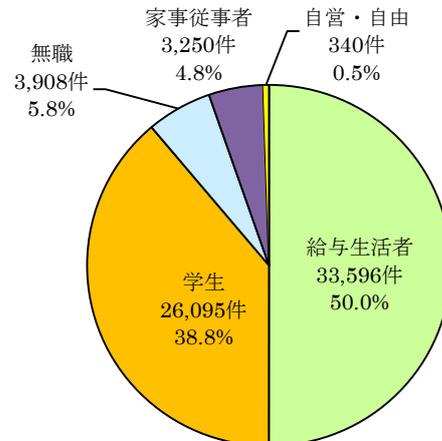
(n=24,787、不明、無回答除く)

(図5) 契約当事者職業 (20歳~22歳) (男性)



(n=63, 416、不明、無回答除く)

(図6) 契約当事者職業 (20歳~22歳) (女性)



(n=67, 189、不明、無回答除く)

## 2. 契約内容について

### (1) 商品・役務 (上位15位)<sup>3</sup>

18歳~19歳、20歳~22歳の男女ともに「アダルト情報サイト」、「賃貸アパート」、「出会い系サイト」などが上位を占めています。18歳~19歳に関しては、商品・役務の内容に男女の差はありませんでした。

一方、20歳~22歳の男性の特徴としては、「フリーローン・サラ金」が上位に挙げられている他、「他の内職・副業」、「教養娯楽教材」が挙げられています。女性の特徴としては、「脱毛エステ」、「痩身エステ」、「美顔エステ」、「エステティックサービス(全般)」、「医療サービス」といった「美」に関するものが多くなっています。

(表1) 18歳~19歳の商品・役務 (上位15位)

男性(総件数:33,563件)			女性(総件数:25,711件)		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	11,664	1	アダルト情報サイト	6,769
2	テレビ放送サービス(全般)	2,269	2	テレビ放送サービス(全般)	1,434
3	出会い系サイト	2,114	3	出会い系サイト	1,248
4	デジタルコンテンツ(全般)	1,316	4	デジタルコンテンツ(全般)	1,167
5	賃貸アパート	889	5	賃貸アパート	843
6	他のデジタルコンテンツ	812	6	他のデジタルコンテンツ	822
7	新聞	730	7	他の健康食品	611
8	普通・小型自動車	654	8	携帯電話サービス	495
9	携帯電話サービス	543	9	財布類	483
10	光ファイバー	527	10	相談その他(全般)	408
11	オンラインゲーム	489	11	脱毛エステ	393
12	相談その他(全般)	446	12	新聞	332
13	商品一般	438	13	光ファイバー	297
14	自動車運転教習所	390	14	商品一般	296
15	オートバイ	317	15	コンサート	295

<sup>3</sup> 「商品一般」「携帯電話サービス」「他のデジタルコンテンツ」等の商品・役務については、2015年度に定義変更を行っている。

(表2) 20歳～22歳の商品・役務(上位15位)

男性(総件数:66,659件)			女性(総件数:70,754件)		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	10,967	1	アダルト情報サイト	9,594
2	賃貸アパート	3,826	2	賃貸アパート	3,877
3	出会い系サイト	3,342	3	脱毛エステ	3,062
4	フリーローン・サラ金	2,777	4	出会い系サイト	2,952
5	デジタルコンテンツ(全般)	2,302	5	デジタルコンテンツ(全般)	2,572
6	普通・小型自動車	2,129	6	痩身エステ	2,139
7	商品一般	1,752	7	他のデジタルコンテンツ	1,899
8	携帯電話サービス	1,601	8	美顔エステ	1,674
9	他のデジタルコンテンツ	1,424	9	携帯電話サービス	1,417
10	光ファイバー	1,281	10	商品一般	1,358
11	テレビ放送サービス(全般)	1,160	11	エステティックサービス(全般)	1,351
12	他の内職・副業	1,015	12	フリーローン・サラ金	1,277
13	相談その他(全般)	924	13	医療サービス	1,176
14	教養娯楽教材	914	14	テレビ放送サービス(全般)	970
15	モバイルデータ通信	863	15	モバイルデータ通信	920

## (2) 販売購入形態

18歳～19歳、20歳～22歳の男女とも、上位5位の内容に差異はありませんでした。18歳～19歳では、「通信販売」が男女ともに6割を超え、次いで多い「店舗購入」と合わせると約8割を占めます。

20歳～22歳では、18歳～19歳に比較して男女ともに「通信販売」の割合が約4割と減少する半面、「店舗購入」や「マルチ取引」の割合が増加しています。特に「マルチ取引」は、男性で18歳～19歳の約7倍となっています。女性は商品・役務の中でエステ関係が上位を占めていた影響からか、「店舗購入」の割合が男性よりも高くなっています。

(表3) 販売購入形態別の相談件数と割合

販売購入形態	18歳～19歳(総件数:55,874件)		20歳～22歳(総件数:126,202件)	
	男	女	男	女
通信販売	20,271(64.4%)	15,283(63.5%)	27,279(45.3%)	28,800(44.0%)
店舗購入	5,776(18.4%)	5,468(22.7%)	17,971(29.8%)	24,858(38.0%)
訪問販売	4,400(14.0%)	2,738(11.4%)	6,504(10.8%)	6,756(10.3%)
マルチ取引	465(1.5%)	152(0.6%)	6,000(10.0%)	3,032(4.6%)
電話勧誘販売	321(1.0%)	245(1.0%)	1,641(2.7%)	1,217(1.9%)
その他	229	181	826	821

(不明・無関係除く)

## (3) 既支払金額(1円以上)

既支払金額の平均金額は、18歳～19歳では男が約15万円、女性が約12万円でした。一方、20歳～22歳では、男性が約29万円、女性が約17万円となっており、18歳～19歳に比べて高額となっています。男性の既支払金額は女性の約1.7倍となっています。