

消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議

デジタル社会における 消費者トラブルの傾向（若年者）

2020年11月5日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

坪田 郁子

事例について

(本協会「週末電話相談」より)

「週末電話相談」

全国 3 か所の事務所で開設

2019年度相談件数 2,057

○ 2020年度受付の相談から、典型的な若年者の事例をピックアップ

定期購入・・・・・・・・事例1、事例2

ネット通販・・・・・・・・事例3

フリマアプリ・・・・・・・・事例4

ゲームの高額課金・・・・事例5、事例6

マッチングアプリ・・・・・・・・事例7

個人情報・・・・・・・・事例8

サイドビジネス・・・・・・・・事例9、事例10

※事例は、個別案件が特定されないように加工をしています。

事例 1

定期購入①

SNSの広告を見て、**お試し豊胸サプリメント**を100円で購入した。支払は**コンビニから後払い**した。一昨日、2回目の商品が届き驚いた。解約手続きは電話のみと記載されていたので、販売業者に何度も電話をしたが、業者は出ない。規約を確認すると6回購入しなければやめられないとあった。

(契約当事者 20歳代 女性)

事例 2 定期購入②

動画サイトの広告で、500円の**筋肉増強用サプリメント**を見つけ、**クレジットカード払い**で購入した。

その後、大学が休みになり帰省し、昨日アパートに戻ったところ、4回分のサプリメントがポストに入っていた。宅配業者から配送完了のメールが届いていたので何か送られていたことは知っていたが、通販サイトからの連絡はなかったので定期購入に気付かなかった。

(契約当事者 20歳代 男性)

事例 3 ネット通販

S N Sで紹介されたショップからアクセサリーを4,000円で購入し、**クレジットカード1回払い**で支払った。支払い確認後3日以内に商品発送と書いてあったが届かなかった。2週間後に、商品が到着しないのでキャンセルしたい旨を伝えたが、規約にあるようにキャンセル不可だと断られた。しかし、いつ届くのかを尋ねてもはっきりとした返事が返ってこない。

(契約当事者 20歳代 女性)

事例 4 フリマアプリ

フリマアプリで購入したスポーツ用品が届いたが**偽物**のようだ。近所のスポーツショップで見てもらったら、「正規ルートでの製品ではないので偽物か判断できない」と言われた。フリマアプリ運営会社に事情を伝えたら「取引者双方で話し合ってください」と言われた。今後どうしたらよいか心配で相談した。

(契約当事者 20歳代 女性)

事例 5

ゲームの高額課金①

小学生の娘が私（親）の使わなくなったスマホでWi-Fiを使用してオンラインゲームをしていた。ゲーム内で**アイテムを購入**し約5万円を**クレジットカード決済**していたことが分かった。娘はクレジットカード番号などは知らないはずなので、スマホにデータが残っていたようだ。契約を取り消したい。

（契約当事者 小学生 女性）

事例 6 ゲームの高額課金②

小学生の息子が休校中に、家族共有で使っているタブレットで、約60万円を**オンラインゲーム**で使い、タブレットに登録している父親の**クレジットカード**を使って支払っていた。休校中、オンライン学習の際に教えていたプラットフォームのパスワードを使っていたようだ。親の責任も感じているが高額すぎる。どうしたらよいか。

(契約当事者 小学生 男性)

マッチングアプリで知り合った外国人から、他の SNS の利用を勧められたので了解して、やり取りを続けていた。プレゼントしたいと言われ、名前と住所と電話番号を伝えた。ところが、プレゼントを受け取るために約3,000ドル必要なので用意してほしい、荷物の中に約3,500ドル入っている、と書かれたメッセージが届いた。不審だ。どうしたらよいか。

(契約当事者 20歳代 女性)

SNSでプレゼント企画の案内があり応募したら
当選の連絡がきた。その後**個人情報**を教えるよう求
められたので伝えたら、約2,000円を**プリペイドカード**
で払うよう言われた。支払を拒否したところ、個人
情報を示されたうえで「3,000円を払え」と連絡が
あった。

不審だし、個人情報を伝えてしまったので心配だ。

(契約当事者 高校性 女性)

事例 9

サイドビジネス①

効率よく稼ぐ情報をネットで探していたら、無料で**効率よく稼げる方法**を教えるとあった。事業者とメールでやり取りをして、無料であることを確認して**事業者の事務所兼自宅に行った**。諸経費約30万円が必要と言われ、**カード1回払いで支払い、後で分割に変更**することにした。しかしメールで送られた情報は、ネットで無料公開されているような無価値な情報だった。返金してほしい。

(契約当事者 20歳代前半 男性)₁₁

事例 10 サイドビジネス②

SNSで、在庫を抱えず販売と転売ができる**副業**だと誘われて契約した。月会費を払えば収益を得るためのサポートがあり、毎月何十万円もの収入が得られるとのことだった。会費は**クレジットカード**で支払った。その後セミナーに参加する必要があると通知があり、仕方なく追加料金を支払って動画を視聴したが全く理解できなかった。約束されていたサポートも無く不審なので解約したい。

(契約当事者 20歳代 女性)

若年者のトラブルからみら見えるもの①

生活、遊び、仕事、ほぼネットを利用

興味関心のある情報は **SNS** から

リテラシー

いつでも
どこでも接続

多様な
決済手段

適切に利用すれば、有効な情報を得たり、便利で快適な生活ができる。

問題ある情報を信じてしまい消費者トラブル発生。

自分は大丈夫

ちょっとだけなら



消費者庁イラスト集より

キレイになりたい

カッコ良くなりたい

ゲームで勝ちたい

友達を作りたい

プレゼントがほしい

儲けたい

若年者のトラブルからみら見えるもの②

デジタル社会

大人（成人）

若年者・子供（未成年者）

繁華街（都会）

近所（地方）

海外

国内

境界が
曖昧

消費者
（取引の素人）

無防
備さ

事業者
（取引のプロ）