

ここ最近の傾向として、若者の相談では男女共に引き続き「美（び）」（脱毛エステ、医療サービスなど）、「金（かね）」（内職・副業など）、「暮らし」（賃貸アパート、電気・ガス・光回線、暮らしのレスキュー等）に関する相談が多く寄せられています。

1、「美（び）」に関する相談

①脱毛エステや歯のセルフホワイトニング

【事例1】脱毛エステ

SNSでひげ脱毛が月額約1,000円、全身脱毛が約3,000円と謳う広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約をした。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部位を選べる約50万円のコースを勧められた。高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」と言われ、契約した。クレジットの分割払いは36回払いで、分割手数料が月総額約60万円だった。大学生のため支払っていくことが難しい。クーリング・オフしたい。（20歳代、男性）

【事例2】脱毛エステ

「6カ月で卒業」とうたう脱毛エステのウェブサイトを見て店舗に行った。3年間で30回のコースを勧められ、高額だったのでいったん断ったが、「この値段は今日だけ」などと引き留められ、36回払いの個別クレジットを組み総額60万円の契約をした。1年半が過ぎた段階で中途解約を申し出たら、「1年間の契約期間を過ぎているので、中途解約しても返金はない」と言われた。契約書には確かに契約期間は1年間と書かれていたが、手書きで「施術有効期間は3年間」と書かれており、私は中途解約も3年間可能な契約だと思っていた。施術を受けた分だけ支払って解約したい。（20歳代、女性）

【事例3】歯のセルフホワイトニング

SNSを見ていたところ、歯のセルフホワイトニングに関する広告が目に入った。無料体験のため予約をして、店舗に出向いた。無料体験後に「毎月1万円で継続して契約しないか」と勧誘を受けた。「今すぐ決められないので帰宅して検討したい」と言うと、担当者より「家に帰って検討したら契約しないでしょう。今考えて」「絶対お得」「一緒に頑張ろう」「今日決めないと月額料金が増える」など色々と言われ、契約しなければ帰れないと思い、「契約する」と言った。帰宅後にやはり解約したいと思い、メールでクーリング・オフ通知を出した。事業者からは「クーリング・オフ対象の取引ではない、解約するなら違約金を請求する」との返信があった。本当にクーリング・オフはできないのか。（20歳代、女性）

(参考2) カウンセリング時のやり取りから実際の契約内容を誤認してしまったケース(イメージ図)



全身脱毛であれば5年間通い放題コースがおすすめです

(脱毛エステスタッフ)

脱毛完了までにはどのくらい期間、回数がかかりますか？



(消費者)



個人差はありますが月1回通っていただき、2~3年、24回くらい続けていると満足される方が多いです。この通い放題コースは5年間なので通うのが遅くなったり、また毛が生えてきたときのフォローもできます

トラブル

1年半・15回通ったところで中途解約を申し出たができないと言われた！

契約は5年だったんじゃないか…？
契約書に期間1年、回数6回って書いてあるけど…
これ以降は中途解約できないなんて知らなかった

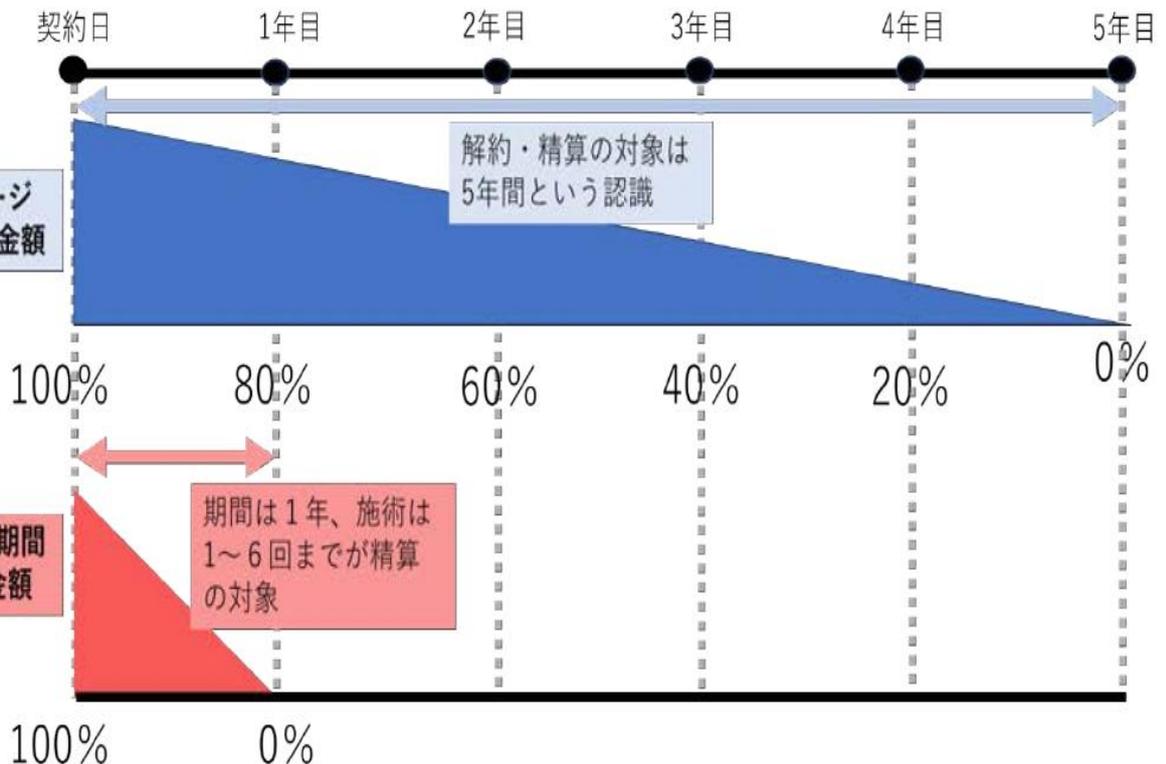


「5年通い放題」の脱毛エステを中途解約した場合の返金額に対する消費者の認識と契約上の精算対象について(イメージ図)



消費者がイメージする解約時の返金額

(返金額の割合)



解約・精算の対象は5年間という認識

契約上の回数・期間で精算した返金額

期間は1年、施術は1~6回までが精算の対象

有償提供部分
期間1年 回数6回

特に「セルフエステ」の契約トラブルに注意！

「セルフホワイトニング」に関する相談が増えています

1 SNS広告を見て無料体験の予約を！



無料体験なら
行ってみよう
かな…！

2 店舗に出向いて無料体験を実際に自分で行う！



歯にライトを照射している様子



エステ機器等を肌にあてる様子

※あくまでイメージです

3 無料体験のつもりだったのに…

今日契約しないと
月額料金が
増えます！
今日の契約が
絶対お得です!!!



契約しないと
帰れなさそう…



強引と感じる勧誘を受けたケースも…

4 解約したいのに無条件で解約できない…



解約するには
違約金がかかります

クーリング・オフは
できません

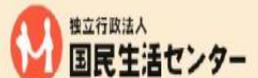
最低契約期間が定められているケースも…

※イラストについては国民生活センターで作成

“無料”という言葉に注意！一般にはクーリング・オフ対象外！契約内容をよく確認！

不安に思った場合には、消費者ホットライン「188」へ！

2024年7月



【事例4】パーソナルジム

女性専用のパーソナルジムで、腰痛持ちだったため、腰痛改善のためのプログラムを申し込み、トレーナーにも腰痛があることを最初に伝えていた。ところが3回目の指導の際、腰を痛め立ち上がれなくなった。病院に行ったら、2週間ほど治療期間を要すると言われた。このトレーナーは専門的な知識を得ているわけではないと思われる。(20歳代、女性)

【事例5】ピラティス

友人とピラティスの無料体験に行った。体験後、2か月間は無料でその後月額が1万円以上に上がる1年間継続の契約を勧められた。途中で解約する場合は違約金2万5,000円がかかるとの説明も受けた。契約を迷ったが、友人も入会したので契約した。コースは来月から始まる。帰宅後によく考えると月額1万円以上も支払えないと思った。店舗に解約を伝え、「コース開始前でも2万5,000円の違約金を請求する」と言われた。違約金を支払わずに解約したい。(20歳代、女性)

2、「金(かね)」に関する相談

【事例6】投資(マルチ)

高校の先輩から「もうけ話がある」と誘われ、一緒に事業者の営業担当者とWeb会議をした。投資で稼ぐような話で、よく理解できなかったが、誰かを勧誘すれば報酬がもらえるネットワークビジネスで、登録には50万円が必要とのことだった。「お金がない」と言うと「借金してもすぐに返済できる」と言われ、先輩の指示で、消費者金融の無人機に偽の勤務先や年収等を入力して50万円の借金をし、その場で手渡した。その後、投資では稼げず、借金の返済も苦しくなってきた。

【事例7】暗号資産投資

画像投稿のSNSで外国人男性と知り合い、メッセージアプリで連絡を取り合うようになった。暗号資産の投資を勧められ、最初の投資として、指示に従って国内の暗号資産取引所のアプリで2万円相当の暗号資産を購入し、指定された投資サイトへ送付した。数日後、利益が3万円相当になり、暗号資産取引所のアプリ内に開設した自身の口座へ出金できたので信用した。再度、40万円相当の暗号資産を投資サイトへ送付し、利益が出たので、出金しようと投資サイトへ連絡すると、出金には12%の税金がかかり、約5,800ドル(約86万円)を支払わなければ出金できないと言われた。どうしたらよいか。(20歳代、男性)

【20代特に注意！】

簡単に稼げるといふ副業



《こんな相談が寄せられています》

- ・副業ランキングサイトから簡単に稼げるマニュアルを申し込んだ。怪しいと思い、マニュアルが届く前にキャンセルを申し出たところマニュアル代を請求された
- ・簡単にもうかるという広告からマニュアルを購入。「有料プランに入らなければもうからない」と言われ、約60万円のサポートプランを契約。その後事業者と連絡が取れない

独立行政法人
国民生活センター

【事例8】高額な就活サポート契約

就職活動を始めるため就活情報サイトに登録したところ、無料の就活セミナーの案内メールが届いたので、事業者の事務所に出席説明を受けた。その際に「就活に有利だ」と言われ、入会金15万円と、ライブゼミやオンデマンド、就活相談などができる約40万円の就活サポートを契約した。支払いを個別クレジットの分割払いで契約する際、アルバイトの月収は1~2万円程度だが、「月々20万円の親の仕送りを収入に含めるように」と言われ、年収欄にはアルバイト収入と親の仕送りを合わせて260万円と記載した。個別クレジットの手数料を含めると、総額は80万円に近い金額になってしまった。就活に関する動画を少し視聴したが、役立つ内容ではなく料金も高額だ。アルバイト収入はわずかで、親の仕送りは生活費で消えてほとんど残らない。今後の支払いが不安なので解約したい。(20歳代。男性、大学生)

“無料”セミナーだけのつもりが… 高額な就活サポート契約にご注意！

入会すれば
安心なのかな…

就活に有利

無料セミナー

- ・ライブゼミ
- ・オンデマンド
- ・就活に関して
担当者に相談も
できます

今のままでは
厳しい

就活生へのアドバイス

- ★ 無料面談や無料セミナーの参加だけのつもりでも、
高額な契約の勧誘を受けることもあるため注意！
- ★ 断定的な説明や不安をおおる言葉をうのみにしない！
- ★ 契約しても、クーリング・オフや契約の取消し等が
できる場合があります！

3、「暮らし」に関する相談

①賃貸アパートの契約や退去時のトラブル相談

賃貸住宅退去時トラブルの対処法



—入居時からできる対策—



少し傷ついただけで
クロスの全面張り替え!?



入居時からあった汚れなのに
修繕費用がかかるなんて…

- 契約時：原状回復やクリーニング費用について、
契約書類の記載内容をよく確認しましょう！
 - 入居時：キズや汚れを確認し写真やメモで記録に
残しましょう！
 - 退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は
貸主側に説明を求めましょう！
- ★ 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」も確認！



②電力の契約や光回線の契約

【事例9】電力

事業者がアパートに訪問してきて、「管理会社から委託を受けた」と電力の切替を勧められた。管理会社の委託だと思って切替を了承し、供給地点番号等の必要な情報を伝えた。その後、管理会社に問い合わせたところ、「委託したことはない」と返答され、事業者の説明が事実ではないことがわかった。クーリング・オフしたい。(20歳代、男性)

【事例10】光回線

賃貸マンションに住んでいる。「光回線を契約しているお客様宛の案内です。安いプランがあります」と電話があり、契約先の光回線事業者かと思い話を聞いたが、実際は別の光回線事業者の代理店からの電話だった。勘違いさせるような怪しい電話だと思い、曖昧な対応をした。最後に代理店から、「あとで確認の電話が来ます」と言って電話が切れたが、勝手に契約されたのではないかと心配だ。(20歳代、男性)

「契約変更しませんか？」 突然やってくる電気・ガスの勧誘に注意！



《こんな相談が寄せられています》

- ・同じアパートの住人も契約したと電力会社に勧誘されたが、嘘だった
- ・電気・ガス料金が安くなると言われたが、むしろ高額になった

【広告の格安料金に要注意！】

作業後に高額請求する害虫駆除トラブル

広告では
格安料金

この業者に
依頼だ！

業界最安値！
「1000円～」



ゴキブリ駆除
24時間365日
最短〇〇分で到着！



駆除事業者

燻煙剤、忌避剤も散布しましょう

次々と追加
される作業

駆除作業後

作業料が
50万円！？

広告と違う
高額請求



【広告より高額！？】

出張解錠サービスの料金トラブルに注意



**24時間
365日受付！！**

最安 解錠

**解錠：
2,000円～**

電話番号
0120-●●●-▲▲▲

基本料金、出張料、
解錠料全て含めて
10万円！！

サイトの
料金より
**かなり
高い**…

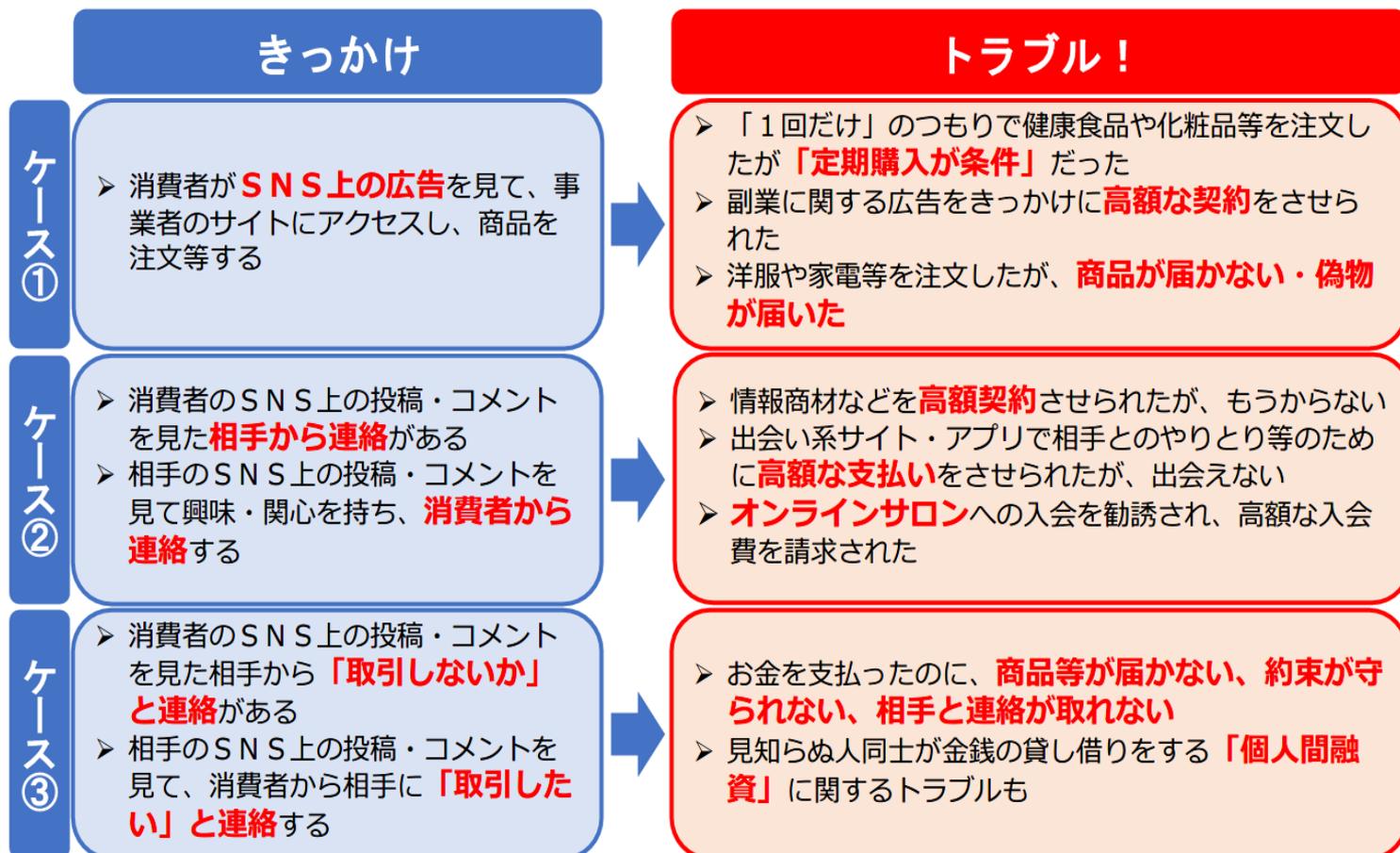


【アドバイス】

- ・ 「〇〇円～」などのインターネット上の広告をうのみにしない
- ・ 料金、作業内容に納得できない場合はその場で支払いをしない
- ・ 事業者とトラブルになった場合は、消費生活センターなどに相談を
- ・ 緊急時に備えて、日頃から信頼のおける事業者の情報や、紛失時の対応について調べておく

4、SNS をきっかけとした消費者トラブル

トラブルのきっかけと内容



5、子供でも簡単に支払えるコンビニ後払いを利用したネット通販に注意を

【事例11】コンビニ後払い決済（洋服や文具等）

小学生の娘が、数カ月前に親の同意なしで娘のスマホでネット通販を利用し、洋服や文具等を購入していた。先日、コンビニ後払い決済業者から約8千円の請求書が届いた。商品を使用しているので今回は支払いをするつもりだが、未成年者なので取り消しができる場合もあるのか。（当事者：小学生）

【事例12】コンビニ後払い決済（除毛クリーム）

高校生の娘がスマートフォンの SNS に表示されたポップアップ広告を見て、約1,200円の除毛クリームを注文した。後日、販売店とは別の決済サービス事業者から届いた請求書でコンビニから支払ったようだ。本日、さらに3本の除毛クリームが届き、代金が1万円を超えていた。娘は定期購入を注文した認識はなく、高額なので小遣いで支払うことは無理だ。サイトからは定期購入の回数も分からない。親権者である私は購入の同意をしていないし、娘も注文時に親権者の同意を求められなかったと言う。業者に電話をしたが連休のようで誰も出なかった。（契約当事者：10歳代 女性、相談者：40歳代 男性）

契約する前によく確認！



後払い決済サービス 利用時のチェックポイント



後払い決済サービスってなに？



- ・商品が届いた後で支払うことができる決済手段
- ・主にインターネット通販で使えて、定期購入でもよく利用されている

トラブルにあわないためには？

- ・申し込む前に、料金や契約条件を確認！
- ・申込画面はスクリーンショットをとる



トラブルにあってしまったら？



- ・まずは販売業者と話し合おう
- ・販売業者の対応に問題がある場合は後払い決済サービス事業者にも連絡！