

テーマ別分析「若者」の消費生活相談の概要

令和4年度上半期に都内の消費生活センターに寄せられた若者相談（契約当事者が29歳以下の相談をいう。）について、その特徴と傾向を分析する。（※）

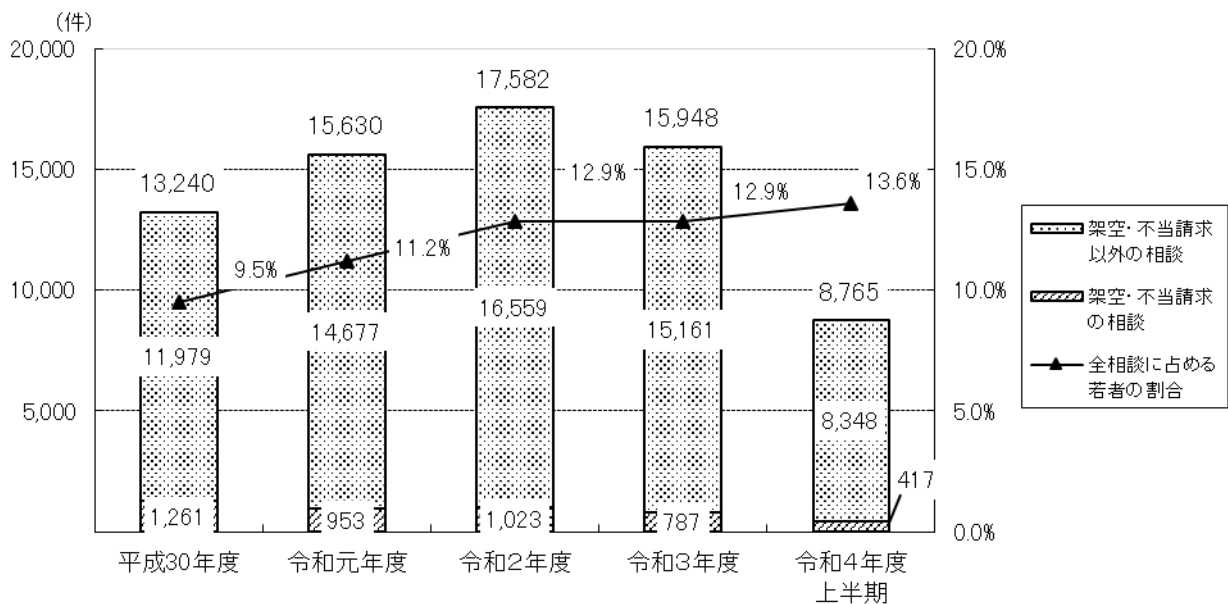
1 相談件数の推移

若者相談について、平成30年度からの相談件数の推移と相談全体に占める割合を示したものが【図-1】である。

令和3年度の相談件数は15,948件と、前年度に比べ9.3%の減少となった。令和4年度上半期は相談全体の件数が増加傾向にあることに伴い、若者相談についても8,765件と前年同期(8,260件)と比べ106.1%(505件増)となった。若者からの相談件数が相談全体に占める割合は、令和3年度は12.9%、令和4年度上半期は13.6%と増加傾向にある。

若者相談の中で架空・不当請求に関する相談は、平成30年度から令和2年度までは1,000件前後で推移しているが、令和3年度から減少に転じ、令和4年度上半期は417件と前年同期（446件）と比べ6.5%(29件減)となった。

【図-1】若者相談 相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を用いて分析したもの。

- 分析項目：「若者」の相談（契約当事者29歳以下）
- 分析データ：平成30年4月～令和4年9月の相談データ
(令和4年度上半期のデータは令和4年12月31日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

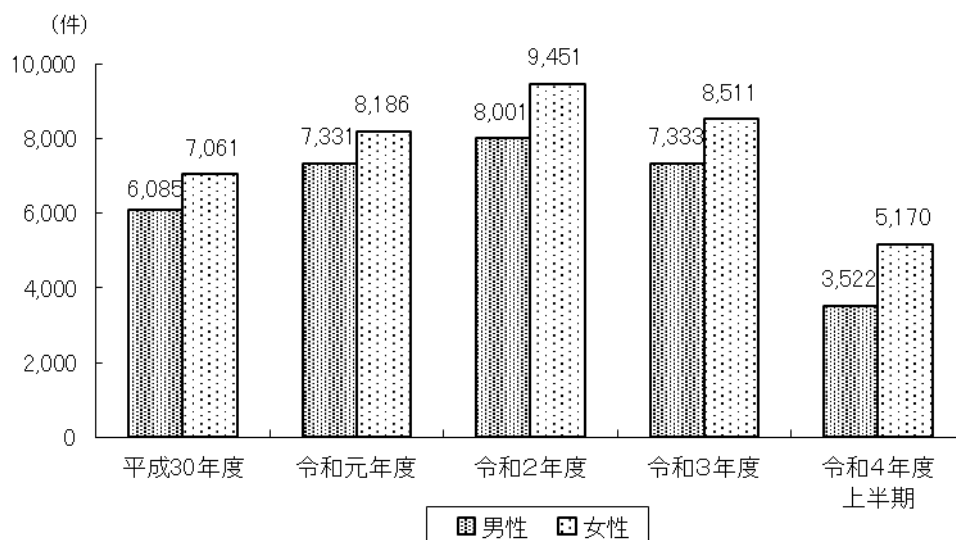
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

若者相談について、性別の相談件数の推移を示したものが【図-2】、年代別の推移を示したものが【図-3】である。

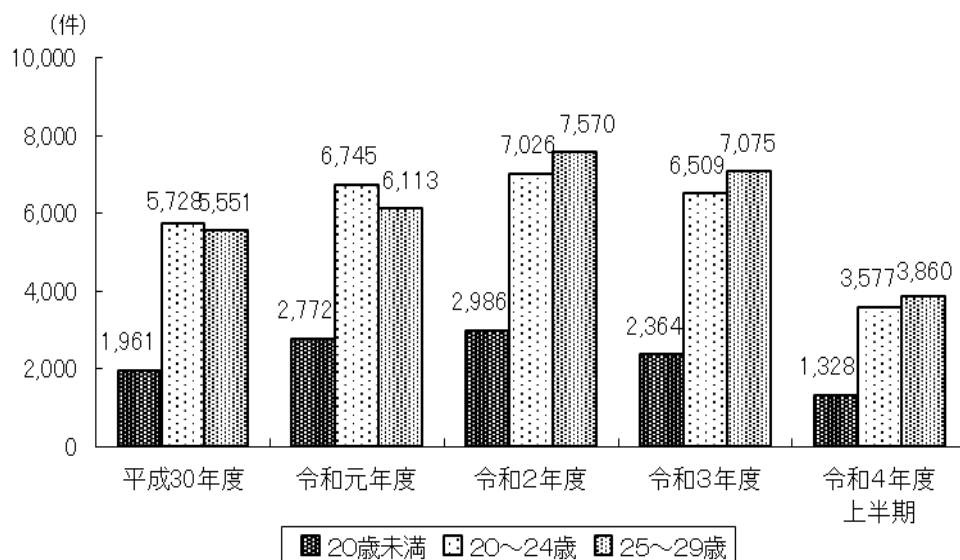
性別で見ると、いずれの年度においても「女性」が「男性」を上回っている。

また、年代別で見ると、20歳以上で相談件数が急増している。令和4年4月に成年年齢が引き下げられたが、令和4年度上半期においてもその傾向は変わっていない。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移



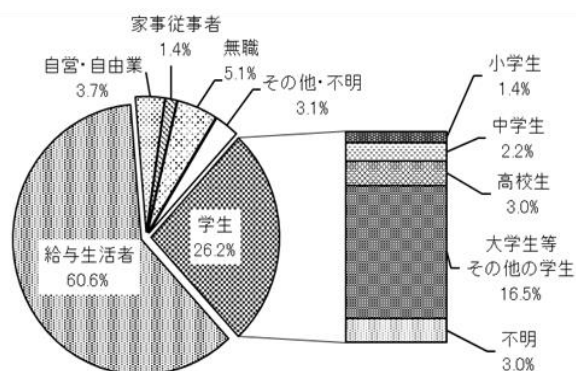
(2) 職業別の割合

令和4年度上半期の若者相談について、職業別に相談件数の割合を示したものが【図-4】である。

契約当事者は「給与生活者」が60.6%と

最も多く、次に多いのが「学生」の26.2%となっている。

「学生」に分類された相談の内訳は、「大学生等その他の学生」が16.5%と最も多く、次いで「高校生」が3.0%、「中学生」が2.2%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合 (令和4年度上半期)

3 商品・役務別

(1) 若者相談に多い商品・役務

若者相談について、過去2年間及び令和4年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を示したものが【表-1】である。

令和4年度上半期の相談の特徴として、第1位「エステティックサービス」(令和3年度上半期282件)の件数が激増しており、令和3年度まで第1位だった「賃貸アパート」を超える件数の相談が寄せられている。これは、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。なお、令和3年度まで第1位だった「賃貸アパート」の相談は修理代・原状回復費・敷金等をめぐる内容が多い。

第12位「外食」(令和3年度上半期65件)の件数も大きく増加しているが、「マッチングアプリやSNSで知り合った人に誘われ飲食店に行ったところ、会計時に高額な請求をされ、酩酊状態だったこともあり、言われるがままATMで現金を引き出し支払ってしまった。お金を取り戻したい。」といった相談が多い。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

	令和2年度 (17,582件)	令和3年度 (15,948件)	令和4年度上半期 (8,765件)
1 賃貸アパート	1,440	賃貸アパート 1,569	エステティックサービス 1,259
2 健康食品	1,081	エステティックサービス 707	賃貸アパート 732
3 他のデジタルコンテンツ	909	他の内職・副業 632	役務その他サービス 261
4 商品一般	667	商品一般 606	商品一般 256
5 エステティックサービス	541	インターネットゲーム 566	インターネットゲーム 256
6 オンラインゲーム	516	電気 469	他の内職・副業 251
7 電気	453	役務その他サービス 412	美容医療* 237
8 出会い系サイト	393	健康食品 402	電気 219
9 他の内職・副業	386	修理サービス 375	出会い系サイト・アプリ 175
10 役務その他サービス	367	出会い系サイト・アプリ 357	修理サービス 156
11 修理サービス	364	他の化粧品 330	他の化粧品 154
12 他の化粧品	345	美容医療* 313	外食 130
13 インターネット接続回線	331	ビジネス教室 288	インターネット接続回線 121
14 結婚式	306	インターネット接続回線 269	フリーローン・サラ金 119
15 美容医療*	281	他の娯楽等情報配信サービス 226	コンサート 115

注1) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂された。主な変更点としては、「デジタルコンテンツ」や「他のデジタルコンテンツ」が廃止となり、コンテンツの内容により、様々なキーワードを選択することとなった。また、名称が変更となったキーワードがある(例:「オンラインゲーム→インターネットゲーム」「出会い系サイト→出会い系サイト・アプリ」)。以降の表においても同様である。

注2) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び令和4年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を性別で示したものが【表-2】【表-3】である。

性別ごとの違いを見ていくと、「男性」では、「インターネットゲーム」「他の化粧品（脱毛クリーム等）」等が多い。

「女性」では、「エステティックサービス」「美容医療*」等が多い。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性)

(単位:件)

	令和2年度(8,001件)		令和3年度(7,333件)		令和4年度上半期(3,522件)	
1	賃貸アパート	700	賃貸アパート	771	賃貸アパート	354
2	オンラインゲーム	419	インターネットゲーム	429	インターネットゲーム	187
3	他のデジタルコンテンツ	409	商品一般	294	役務その他サービス	117
4	商品一般	346	他の内職・副業	259	商品一般	110
5	健康食品	257	電気	237	電気	106
6	電気	235	他の化粧品	213	外食	93
7	他の化粧品	205	役務その他サービス	213	エステティックサービス	91
8	役務その他サービス	191	修理サービス	171	他の化粧品	89
9	他の内職・副業	189	出会い系サイト・アプリ	162	他の内職・副業	87
10	インターネット接続回線	177	フリーローン・サラ金	143	出会い系サイト・アプリ	75
11	修理サービス	165	ビジネス教室	143	フリーローン・サラ金	71
12	結婚式	155	インターネット接続回線	140	インターネット接続回線	70
13	出会い系サイト	154	金融コンサルティング	132	修理サービス	68
14	モバイルデータ通信	149	他の娯楽等情報配信サービス	108	金融コンサルティング	65
15	フリーローン・サラ金	141	エステティックサービス	108	ビジネス教室	59

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性)

(単位:件)

	令和2年度(9,451件)		令和3年度(8,511件)		令和4年度上半期(5,170件)	
1	健康食品	819	賃貸アパート	792	エステティックサービス	1,164
2	賃貸アパート	732	エステティックサービス	595	賃貸アパート	371
3	他のデジタルコンテンツ	497	他の内職・副業	366	美容医療*	187
4	エステティックサービス	470	商品一般	312	他の内職・副業	162
5	商品一般	312	健康食品	307	役務その他サービス	143
6	出会い系サイト	238	美容医療*	237	商品一般	142
7	美容医療*	230	電気	232	電気	111
8	スポーツ・健康教室	218	他の健康食品	223	出会い系サイト・アプリ	99
9	電気	217	修理サービス	201	コンサート	99
10	修理サービス	198	役務その他サービス	200	スポーツ・健康教室	90
11	他の内職・副業	196	出会い系サイト・アプリ	195	修理サービス	87
12	役務その他サービス	175	ビジネス教室	142	他の娯楽等情報配信サービス	69
13	インターネット接続回線	154	スポーツ・健康教室	135	他の化粧品	64
14	結婚式	149	インターネット接続回線	127	健康食品	61
15	他の化粧品	138	インターネットゲーム	126	インターネットゲーム	60

注) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

(3) 年代別

若者相談について、令和4年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を年代別に示したものが【表-4】である。

「20歳未満」で多いのは、「インターネットゲーム」「エステティックサービス」「他の化粧品（脱毛クリーム等）」等である。

「20～24歳」で多いのは、「エステティックサービス」「賃貸アパート」「他の内職・副業（オンラインカジノのアフィリエイト等）」等である。

「25～29歳」で多いのは、「賃貸アパート」「エステティックサービス」等である。24歳以下の年代に比較して多いのは、「インターネット接続回線」「フリーローン・サラ金」の相談となっている。

「20～24歳」で増加し、「25～29歳」においても引き続き多く相談が寄せられているのは、「賃貸アパート」「役務その他サービス（ビジネスコンサルティング等）」「電気」「修理サービス（トイレの詰まり修理等）」等である。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(令和4年度上半期) (単位:件)

20歳未満(1,328件)		20～24歳(3,577件)		25～29歳(3,860件)	
1	インターネットゲーム	222	エステティックサービス	652	賃貸アパート
2	エステティックサービス	127	賃貸アパート	210	エステティックサービス
3	他の化粧品	86	他の内職・副業	162	商品一般
4	健康食品	53	役務その他サービス	127	美容医療*
5	美容医療*	45	電気	119	役務その他サービス
6	商品一般	41	商品一般	106	電気
7	出会い系サイト・アプリ	39	出会い系サイト・アプリ	87	インターネット接続回線
8	アダルト情報	37	美容医療*	84	他の内職・副業
9	コンサート	36	修理サービス	79	修理サービス
10	役務その他サービス	30	金融コンサルティング	72	フリーローン・サラ金
11	賃貸アパート	26	ビジネス教室	69	スポーツ・健康教室
12	映像配信サービス	18	外食	64	外食
12	他の娯楽等情報配信サービス	18	フリーローン・サラ金	55	出会い系サイト・アプリ
12	教養・娯楽サービスその他	18	他の娯楽等情報配信サービス	52	モバイルデータ通信
15	電気	16	相談その他	43	携帯電話サービス
					ビジネス教室
					他の娯楽等情報配信サービス

(4) 若者相談が占める割合の大きい商品・役務

若者相談が占める割合の大きい商品・役務について、過去2年間及び令和4年度上半期の相談件数の上位15位を示したものが【表-5】である。

令和4年度上半期は「タレント・モデル養成教室」に関する相談が第1位となっており、令和2年度以降、7割以上と極めて高い水準が続いている。「インターネットゲーム」に関する相談も約7割、「エステティックサービス」に関する相談の割合は6割を超え、令和3年度に引き続き第2位と第3位となっている。

他には、「他の内職・副業（オンラインカジノのアフィリエイト等）」「ビジネス教室」に関する相談が5割程度と高い水準が続いている。

なお、令和2年度第1位の「教養娯楽教材」は令和3年度キーワード改訂の影響等で15位圏外となり、単純比較が出来なくなっている。

【表-5】若者相談が占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	令和2年度 (17,582件)	若者の 相談割合	令和3年度 (15,948件)	若者の 相談割合	令和4年度上半期 (8,765件)	若者の 相談割合
1	教養娯楽教材	88.8%	タレント・モデル養成教室	71.9%	タレント・モデル養成教室	71.6%
2	タレント・モデル養成教室	75.2%	インターネットゲーム	68.4%	インターネットゲーム	71.3%
3	オンラインゲーム	67.1%	エステティックサービス	59.3%	エステティックサービス	64.7%
4	他の内職・副業	59.7%	ビジネス教室	58.4%	他の内職・副業	56.9%
5	エステティックサービス	51.3%	他の内職・副業	56.1%	ビジネス教室	48.5%
6	ビジネス教室	49.8%	結婚式	48.3%	美容医療*	44.4%
7	結婚式	47.2%	金融コンサルティング	43.2%	金融コンサルティング	41.6%
8	美容医療*	44.5%	美容医療*	37.5%	コンサート	40.4%
9	出会い系サイト	38.2%	他の娯楽等情報配信サービス	34.8%	出会い系サイト・アプリ	37.6%
10	他の教室・講座	34.1%	出会い系サイト・アプリ	33.3%	外食	31.9%
11	他の化粧品	33.8%	電気	25.5%	他の娯楽等情報配信サービス	31.7%
12	映画配信サービス	29.7%	賃貸アパート	24.3%	駆除サービス	27.6%
13	電気	28.7%	他の化粧品	24.1%	電気	26.2%
14	レンタルサービス	25.1%	教養・娯楽サービスその他	24.0%	レンタルサービス	25.1%
15	他のデジタルコンテンツ	24.1%	廃品回収サービス	23.5%	スポーツ・健康教室	24.5%

注) 商品・役務別相談件数上位30位を割合順で並べ替え、上位15位を抽出。(「商品一般」「相談その他」を除く)

4 相談内容

若者相談について、令和4年度上半期の内容キーワード別相談件数の上位15位を若者全体及び年代別で示したものが【表-6】である。

いずれの年代でも、「解約一般」「インターネット通販」「返金」「高価格・料金」「電子広告」の相談が多い。

20歳未満で特徴的なものは、「未成年者契約」「定期購入」「架空・不当請求*」等の相談である。20～24歳では、「クーリングオフ一般」「サイドビジネス商法」、25～29歳では、「説明不足」「クレーム処理」等の相談が他の年代よりも目立っている。

【表-6】 内容キーワード上位15位(令和4年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(8,765件)		20歳未満(1,328件)		20～24歳(3,577件)		25～29歳(3,860件)	
1	解約一般	3,505	インターネット通販	688	解約一般	1,428	解約一般	1,450
2	インターネット通販	2,485	解約一般	627	返金	1,039	返金	1,004
3	返金	2,380	未成年者契約	580	インターネット通販	861	インターネット通販	936
4	高価格・料金	1,457	返金	337	高価格・料金	611	電子広告	587
5	電子広告	1,383	高価格・料金	310	連絡不能	579	連絡不能	552
6	連絡不能	1,280	電子広告	232	電子広告	564	高価格・料金	536
7	契約書・書面一般	1,150	クレジットカード	222	契約書・書面一般	471	契約書・書面一般	530
8	SNS	958	定期購入	153	SNS	453	約束不履行	375
9	クレジットカード	873	契約書・書面一般	149	クーリングオフ一般	429	SNS	363
10	クーリングオフ一般	782	連絡不能	149	約束不履行	331	説明不足	356
11	約束不履行	751	SNS	142	サイドビジネス商法	319	クレジットカード	341
12	説明不足	687	クーリングオフ一般	88	クレジットカード	310	クレーム処理	282
13	詐欺	600	後払い決済	85	詐欺	266	クーリングオフ一般	265
14	未成年者契約	591	架空・不当請求*	78	説明不足	264	詐欺	259
15	クレーム処理	497	詐欺	75	家庭訪販	231	修理代	252

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

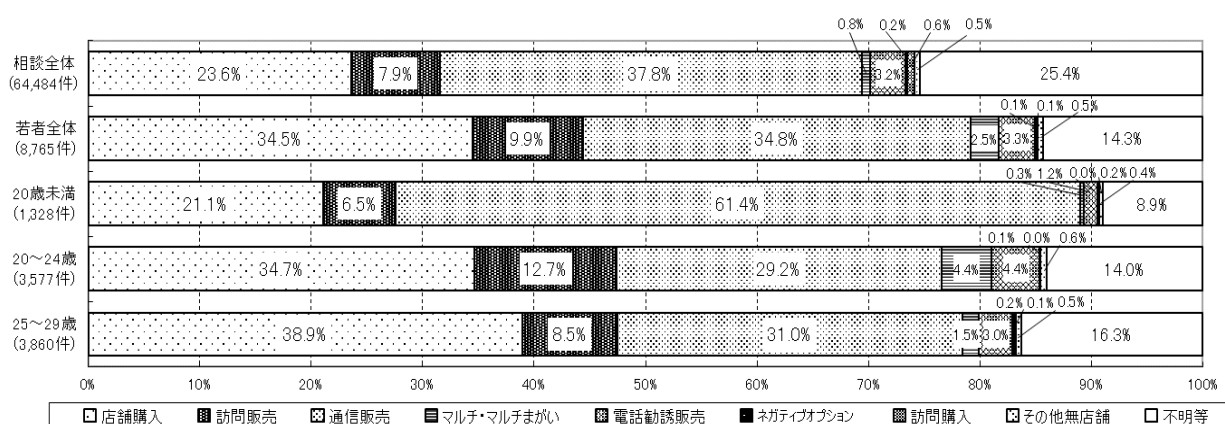
5 販売購入形態

令和4年度上半期の相談について、相談全体と若者全体及び年代別で、販売購入形態別の割合を示したものが【図-5】である。

20歳未満では、インターネット通販等の「通信販売」の割合が61.4%に達しており、相談全体の37.8%と比較して、その割合は大きい。

20～24歳では、「マルチ・マルチまがい」の割合は4.4%であるが、相談全体では0.8%であることと比較するとその割合が大きい。なお、「マルチ・マルチまがい」の相談の割合は、20歳未満で0.3%、25～29歳では1.5%となっており、20～24歳で特に多い販売購入形態であることがわかる。

【図-5】 販売購入形態別割合(令和4年度上半期)



6 契約購入金額

若者相談について、平均契約購入金額の推移を示したものが【表-7】である。平均契約購入金額は、相談全体では令和2年度以降100万円を下回り、若者の相談では令和3年度、60万円を下回った。

令和4年度上半期の契約購入金額別の割合を、相談全体と若者全体及び年代別で比較したものが【図-6】である。

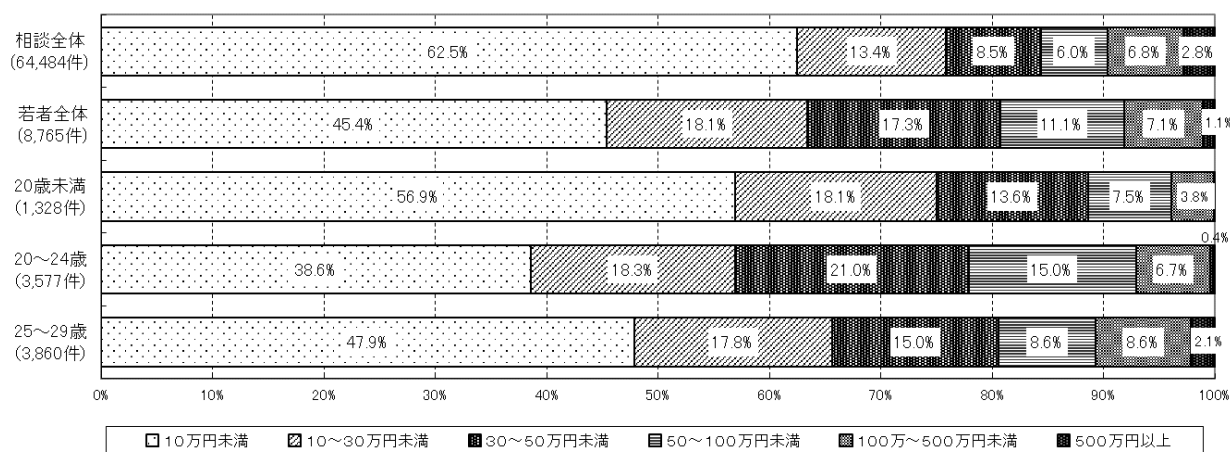
契約購入金額を若者全体で見ると、20歳未満では「50万円未満」の占める割合が約9割となっており、比較的少額な相談が多くを占めている。20～24歳では「10～100万円未満」の相談が54.3%で、相談全体の27.9%と比較するとその割合が大きい。25～29歳では「100万円以上」の比較的高額な相談が10.7%と若者全体の8.2%よりもその割合が大きくなっている。

【表-7】 若者の相談と平均契約購入金額

(単位：千円)

	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度上半期
若者相談	674	657	618	572	548
相談全体	1,260	1,179	888	946	985

【図－6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(令和4年度上半期)



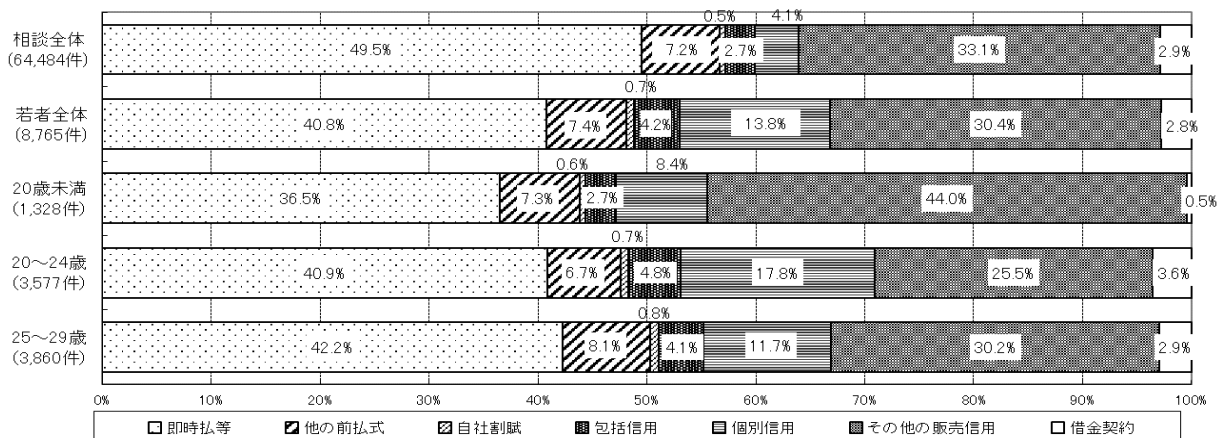
(不明等を除く)

7 支払方法

令和4年度上半期の相談について、相談全体と若者全体及び年代別で、支払方法の割合を示したものが【図－7】である。

若者全体で見ると、相談全体と同様に「即時払等」(※1)の割合が最も大きく、40.8%を占めているが、相談全体(49.5%)と比べると少なくなっている。相談全体と比較すると、若者相談では「販売信用(クレジット)」(※8)の割合が49.1%と最も大きく、中でも「個別信用」(※5)の割合が13.8%と大きい。なお、「その他の販売信用(2,009件)」(※6)のうち殆どを「2か月内払い(1,872件)」が占める。また、前払い式通販や電子マネー等の「他の前払式」(※2)は、若者全体で7.4%となっており、相談全体の割合とほぼ同じである。

【図－7】 支払方法別割合(令和4年度上半期)



(不明等を除く)

※1「即時払等」: 商品等の受け取りと同時に一括払い。(例)通常の現金での買い物。月払い保険料、家賃、新聞代、月謝等

※2「他の前払式」: 商品等の受け取り前に全額か一部を支払う方式。(例)前払い式通販、プリペイドカード、保険料の前納等

※3「自社割賦」: 消費者、販売者の二者間、2か月以上3回以上の分割払い。

※4「包括信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用したもの。

※5「個別信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用しないもの。

※6「その他の販売信用」: ローン提携販売、2か月内払い(クレジットカードの翌月一括払等)、他の販売信用によるもの。

※7「借金契約」: いわゆる消費者金融・サラ金等から金銭を借りた場合、クレジットカードによるキャッシング等が該当する。

※8「販売信用(クレジット)」とは、商品等の販売を対象とした信用供与を受ける場合であり、ここでは「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」が該当する。

8 若者相談に多い販売方法・商法

(1) 相談件数推移

若者相談について、若者相談に多い販売方法・商法別に過去4年間及び令和4年度上半期の相談件数の推移と、当該販売方法・商法に占める若者相談の割合を、示したものが【表-8】である。

「インターネット通販*」の令和4年度上半期は、2,408件と令和3年度上半期から7.5%減少したものの、若者相談の中で件数が一番大きい。

「未成年者契約」及び「マルチ・マルチまがい商法」は令和3年度は減少し、令和4年度上半期も、令和3年度上半期に比べて、それぞれ591件（36.2%減）、220件（30.8%減）となっている。

「サイドビジネス商法」及び「アポイントメントセールス」は、令和3年度に増加したものの、令和4年度上半期は、それぞれ484件（16.8%減）、199件（15.0%減）となった。

「クレ・サラ強要商法」及び「キャッチセールス」の令和4年度上半期は、令和3年度上半期に比べて、それぞれ278件（10.8%増）、54件（28.6%増）と令和3年度から増加傾向が続いている。

「無料商法」は、令和3年度減少したものの、令和4年度上半期は、令和3年度上半期に比べて、277件（30.7%増）となっている。

若者相談が、各販売方法・商法の相談に占める割合を令和4年度上半期で見ると、「未成年者契約（98.7%）」「クレ・サラ強要商法（86.3%）」「アポイントメントセールス（77.7%）」「サイドビジネス商法（54.3%）」「マルチ・マルチまがい商法（49.3%）」「キャッチセールス（49.1%）」で高い水準にある。

【表-8】 若者相談に多い販売方法・商法別 相談件数推移 (単位:件)

	若者相談						相談全体※	若者相談が占める割合 (4年度上半期)
	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和3年度 上半期	令和4年度 上半期		
インターネット通販*	3,564	5,360	6,391	5,001	2,603	2,408	16,441	14.6%
未成年者契約	1,150	1,971	2,071	1,695	927	591	599	98.7%
サイドビジネス商法	1,005	1,261	1,110	1,135	582	484	891	54.3%
クレ・サラ強要商法	466	619	411	520	251	278	322	86.3%
無料商法	337	438	434	403	212	277	962	28.8%
マルチ・マルチまがい商法	844	1,116	767	615	318	220	446	49.3%
アポイントメントセールス	525	486	395	453	234	199	256	77.7%
個人間取引	278	341	286	340	164	171	664	25.8%
利殖商法	501	537	432	351	194	135	571	23.6%
ワンクリック請求	230	198	180	143	86	64	488	13.1%
架空請求	624	274	161	106	65	54	769	7.0%
キャッチセールス	91	71	63	81	42	54	110	49.1%

注)相談全体は年齢不明・未記入を除いた件数

(複数選択項目)

※1インターネット通販*

インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。

本欄においては、「インターネット通販」の相談から、取引実態が存在しない案件である「ワンクリック請求」「架空請求」の相談を除いたもの。

※2未成年者契約

法的に有効な契約かどうかは別にして、未成年者の契約であることが問題となっている場合に付与

※3サイドビジネス商法

「副業や内職で収入になる」等とうたって契約させる商法

※4クレ・サラ強要商法

商品・サービスの契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法

※5無料商法

無料であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法

※6マルチ・マルチまがい商法

販売組織に加入し、購入した商品を知人等に売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことにより
マージンが入るとあって契約させる商法(連鎖販売取引)と、それに類似した商法

※7アポイントメントセールス

販売意図を明らかにしないで、又は著しく有利な条件を強調して電話等で呼び出し、商品やサービスを契約させる商法

※8個人間取引

個人間の有料の不用品売買や個人間のレンタル・代行サービス (例)フリマサイトでの不用品売買等

※9利殖商法

利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法

※10ワンクリック請求

メールやホームページにおいて、クリック・タップする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリック・タップを
促し、即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させる等して金銭を支払わせようとする手口 (例)アダルトサイトのワンクリック請求

※11架空請求

身に覚えのない代金の請求 (例)身に覚えのないコンテンツ利用料の請求等

※12キャッチセールス

駅や繁華街等の路上で呼びとめ、近くの店等で契約を迫る商法

(2) 主な商品・役務

令和4年度上半期の若者相談について、販売方法・商法別に主な商品・役務を示したものが【表-9】である。

「インターネット通販*」では、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」「健康食品(ダイエットサプリメント等)」「他の内職・副業(オンラインカジノのアフィリエイト等)」が多い。

「未成年者契約」では、「インターネットゲーム」「脱毛剤(脱毛クリーム等)」「健康食品(ダイエットサプリメント等)」「エステティックサービス」が多い。

「サイドビジネス商法」「クレ・サラ強要商法」「マルチ・マルチまがい商法」「アポイントメントセールス」では、「他の内職・副業(オンラインカジノのアフィリエイト等)」「金融コンサルティング(投資用教材USB等)」「ビジネス教室」が共通して多い。

「無料商法」では、「エステティックサービス」「美容医療*」が多い。

【表-9】若者相談に多い販売方法・商法別商品・役務別上位10位(令和4年度上半期) (単位:件)

インターネット通販*(2,408件)		未成年者契約(591件)		サイドビジネス商法(484件)		クレ・サラ強要商法(278件)		
1	インターネットゲーム	209	1	インターネットゲーム	212	1	他の内職・副業	66
2	出会い系サイト・アプリ	145	2	脱毛剤	42	2	役務その他サービス	36
3	健康食品	88	3	健康食品	40	3	金融コンサルティング	30
4	他の内職・副業	85	4	エステティックサービス	24	4	ビジネス教室	23
5	コンサート	77	5	アダルト情報	22	5	ギャンブル情報	19
6	脱毛剤	69	6	化粧品その他	19	6	他の娯楽等情報配信サービス	16
7	他の娯楽等情報配信サービス	66	7	商品一般	13	7	エステティックサービス	9
8	役務その他サービス	59	8	映像配信サービス	13	8	ファンド型投資商品一般	7
9	商品一般	49	9	出会い系サイト・アプリ	13	9	他の教室・講座	6
10	かばん	43	10	コンサート	10	10	インターネットゲーム	6

無料商法(277件)		マルチ・マルチまがい商法(220件)		アポイントメントセールス(199件)		個人間取引(171件)	
1 エステティックサービス	73	1 他の内職・副業	58	1 ビジネス教室	24	1 コンサート	41
2 美容医療*	31	2 金融コンサルティング	35	2 役務その他サービス	21	2 相談その他	15
3 役務その他サービス	15	2 ビジネス教室	21	3 タレント・モデル養成教室	20	3 かばん	10
4 スポーツ・健康教室	12	4 役務その他サービス	13	4 タレント・モデル内職	18	4 商品一般	9
5 映像配信サービス	11	5 商品一般	10	5 他の内職・副業	17	5 履物	6
5 出会い系サイト・アプリ	11	6 インターネットゲーム	8	6 金融コンサルティング	14	5 観劇	6
7 他の娯楽等情報配信サービス	9	7 デリバティブ取引	6	7 ギャンブル情報	13	5 スポーツ観覧	6
8 ミネラルウォーター	8	7 モバイル専用端末機器	6	8 他の教室・講座	9	8 役務その他サービス	5
9 モバイルデータ通信	6	7 ファンド型投資商品一般	6	9 デリバティブ取引	5	9 スマートフォン	4
9 ビジネス教室	6	10 化粧品一般	4	9 エステティックサービス	5	9 インターネットゲーム	4
		10 教養娯楽教材	4	9 ネックレス	5		
		10 教養・娯楽サービスその他	4	9 教養・娯楽サービスその他	5		
		10 内職・副業一般	4				

利殖商法(135件)		ワンクリック請求(64件)		架空請求(54件)		キャッチセールス(54件)	
1 金融コンサルティング	34	1 アダルト情報	59	1 商品一般	23	1 美容医療*	17
2 ファンド型投資商品一般	23	2 役務一般	3	2 他の行政サービス	6	2 エステティックサービス	11
3 金融関連サービスその他	10	3 映像配信サービス	2	3 携帯電話サービス	3	3 外食	5
3 役務その他サービス	10			3 他の娯楽等情報配信サービス	3	4 タレント・モデル内職	3
3 デリバティブ取引	10			5 役務一般	2	5 上着	2
6 中古分譲マンション	6			5 アダルト情報	2	5 他のシャツ	2
7 ギャンブル情報	5			5 映像配信サービス	2	5 理美容用具その他	2
8 ソフトウェアライセンス一般	4			5 出会い系サイト・アプリ	2		
9 集合住宅一般	3						
9 新築分譲マンション	3						
9 他の金融関連サービス一般	3						
9 ビジネス教室	3						

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

注) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

9 相談事例

事例1：脱毛エステサロンの倒産による未施術分の代金返還トラブル

8ヶ月前に契約していた脱毛サロンが、倒産したとの知らせを受け取った。料金はクレジットカードで分割払いにしており、ほとんど支払いは済んでいるが、施術はまだ数回しか受けていない。今後、施術が受けられないので、クレジットカード会社に支払いを停止してほしいと伝えたら、消費生活センターに相談するように言われた。残金のクレジットカード支払いの停止と未施術分の代金の返金を求めたいが、どうしたらよいか。(20歳代/女性)

事例2：マッチングアプリで知り合った女性から勧められた「ビジネスコンサルティング契約」

マッチングアプリで知り合った女性に会った際、お金を稼ぎたいならアルバイトを紹介すると言われた。数日後、女性から貸会議室の一室に案内され、別の男性から、営業のアポ取りのアルバイトとその仕事をするために55万円の研修が必要であるとの説明を受けた。お金は消費者金融で借金するよう指示され、借りた後、現金で渡した。研修を受けたが内容はよくわからず、このビジネスコンサルティングを他の人に紹介すると2割マージンが入るといったものだった。不本意な契約のため、解約し全額返してほしい。(20歳代/男性)

事例3：未成年者契約による「インターネットゲーム」の課金トラブル

以前、自分が使用していたスマートフォンを今は小学生の息子が使っている。昨夜、現在自分が使用しているスマートフォンで商品を購入しようとしたところ、キャリア決済の限度額を超えていると、エラー表示が出た。明細を確認したところ、小学生の息子が、ゲームアプリ内で複数回の課金を繰り返し、キャリア決済したことが分かった。未成年者契約の取消しができるか。

(当事者10歳代／男性)

事例4：隙間時間で稼げるとうたう「副業サイト」

ネットで副業を検索し、スマホ一つで隙間時間に稼げるというサイトを見つけたので、業者との連絡のため無料通信アプリに登録した。最初の連絡があったので、仕事の内容をたずねたが答えてもらえず、まずは登録料を支払ってから開始になると言われた。その後、アプリでアンケートと契約の意思確認があり、その際、クレジットカードのカード番号も登録した。決済完了のメールがカード会社から届いたので、業者にアプリで連絡したが、既読にもならず、返信もない。詐欺サイトかもしれないので、返金を求めたい。

(20歳代／女性)

事例5：ネットで検索した業者に依頼した「トイレの詰まり修理」

自宅のトイレが詰まったので、ネットで検索し、「トイレのつまり220円～」とあった業者に修理を依頼した。まずはポンプで圧力をかけてみて流れるようなら、6千円でできると言われたので了承した。しかし詰まりは解消せず、便器を外して高圧洗浄しないと直らない、費用は30万円になると言われ、やむを得ず了承した。その結果、詰まりは解消したが作業後に明細を渡され、約40万円を請求された。クレジットカード払いは受け付けないと言われ、ネットバンキングで振り込んでしまった。あまりにも高額なため納得できない。なんとかならないだろうか。

(20歳代／男性)

事例6：動画配信サイトの広告から定期購入と気付かずに購入した「脱毛クリーム」

スマホで動画配信サイトを閲覧中に脱毛クリームの広告を見た。初回500円と大きく表示があり、1回だけのお試しのつもりで、詳細をよく見ずに注文した。500円だけかかると思っていたが、送料・後払い手数料を含めて約2千円を請求され、やむをえずコンビニで支払った。さらに、1ヶ月経過した頃、2回目の商品が届き、定期購入の契約であることに気づいた。ネットで検索したら6回購入しなければならないようだ。クリームを使用したけど効果が感じられず肌荒れした。届いた分は仕方ないが、3回目以降を解約したい。

(10歳代／女性)

事例7：同郷の親しい友人に勧誘されて購入した「バイナリーオプションのシステム」

同郷の親しい友人から、「金融に詳しい先輩を紹介する。」と言われ、喫茶店についていった。その先輩らから、バイナリーオプションのシステムを勧められたがそのための投資用教材USBの購入が必要だと言われた。代金は51万円と高額だが、頭の良い友人が夢中になっているとのこ

となので、信用して契約した。自分の暗号資産の口座から、指定された銀行に代金を入金したが、誰の口座に入金したかもわからない。契約書もなく、契約相手もわからない。よく考えると詐欺だと思うので解約したい。
(20歳代／男性)

事例8：オーディション商法で契約させる「高額な声優の養成レッスン」

オーディションサイトに声優募集があり、応募し面接を受けた。その際、「合格した場合、半年間で13万円のレッスンを受けてもらう。」と言われ承諾した。後日、合格の連絡があり、所属契約とレッスン契約をしに事務所に出了。そこで1年間のレッスン契約と入所費用の契約書を渡されたが42万円と高額だったため保留にしてもらい、いったん家に帰った。しかし、やはり声優になりたいと思い、再度事務所に出了き契約した。その後、親に相談したところ、詐欺被害に遭っているのではないかと反対された。どうしたらいいのか迷っている。
(20歳代／女性)

10 若者の相談について

令和4年度上半期の若者の相談件数は、令和3年度上半期から6.1%増加した。相談全体に占める割合も0.7ポイント増と依然として多くの相談が寄せられている。

令和4年度上半期の相談の特徴をみると、第1位の「エステティックサービス」についての相談が激増したことがあげられる。これは、脱毛エステの一部の事業者で、破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルについての相談が集中したことによるものである。

他には、「インターネットゲーム」に関する相談、簡単に稼げる・儲かるとインターネット広告でうたう「内職・副業」に関する相談、トイレの詰まり等「修理サービス」に関する相談が依然として目立つ。また、美しさへの願望に付け込む「エステティックサービス」「美容医療」の契約に関するトラブルも、多く寄せられている。

これまで、若者相談は、「20歳」を境として急増するといった特徴があった。これは成年年齢に達したとたんに、未成年者契約の取消しができなくなることを見計らった悪質商法による被害者が増えるという実態があるためである。令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられ、今後、こうした消費者被害が、18歳及び19歳の年齢層にも拡大することが強く懸念される。

インターネットやSNS等、手軽に利用できるが信用性が必ずしも高くない入口をから誘導されて、経験の少ない若者が商品やサービスを契約し、利用する過程で思わぬトラブルに遭う状況が多くなっている。また、若者には、クレジット払い等支払能力を超える契約を安易にできる環境の中で、その契約内容を冷静に理解・判断できる知識を身に着け行動することが必要とされる。事業者のセールストークを鵜呑みにせず、「契約」に関して慎重に対処してほしい。

東京都消費生活総合センターは随時、消費者注意情報（※）をウェブサイト上で発信して注意喚起を行い、消費者被害の防止に努めている。また、各種教育講座の開催、消費者教育教材の制作提供、普及啓発リーフレットの配布等の様々な取組を実施しているので、そうしたものを活用し、契約当事者の自覚を持ち、対処方法を学んでいただければと考える。また、トラブルに遭った場合は、一人で悩まずに最寄りの消費生活センターに早めに相談してほしい。

11 消費者へのアドバイス

★18歳未満の未成年者が行った契約は取消しできる場合があります。消費生活センターに相談しましょう。

★「お試し」「初回限定」と無料や数百円をうたい文句にしている商品は、定期購入の可能性が高いので気を付けましょう。解約・返品条件を初めによく確認してから申し込むようにしましょう。

★「簡単に儲かる・稼げる」等の甘い言葉を鵜呑みにしないでください。楽しんで稼げるうまい話はありません。契約前に、どのような商品・役務なのか、費用がかかるのか、契約内容を十分に確認しましょう。

★いったん結んだ契約は「やっぱりやめたい」と思っても容易にやめることはできません。あとで後悔しないためにも安易な気持ちで契約することはやめましょう。

★特に高額な金銭の負担を求められる場合は、その場での契約は避け、家族に相談する等一度冷静になってから判断しましょう。

★学生ローンや消費者金融で借金をさせられたり、支払い能力を超えるクレジット契約を組まされそうになったら、毅然とした態度で借金だけでなく契約そのものを断りましょう。

★ショートメールやメールアドレスに入った見知らぬ相手からのメールは、架空請求の場合があります。架空請求は決して差出人に連絡せず、無視しましょう。支払い請求には絶対に応じないでください。

★困ったときには、消費生活センターにご相談ください！

※若者に多いトラブルに関する消費者注意情報

- スマートフォンを購入するアルバイトをしたら、携帯電話会社から請求が！そんなバイトはありません、きっぱり断りましょう。(令和4年12月28日)
- 手軽にサロンの機器が使えて人気のセルフエステ、契約前によく確認を。サブスクや解約でトラブルが多数発生しています。(令和5年2月3日)
- 稼げる投資を学べるというビジネススクールに勧誘され、借金をさせられた(令和5年3月3日)
～マッチングを悪用した若者の被害が増えています～

詳細は、東京都ホームページ「東京くらしWEB」を参照してください。

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>