

テーマ別分析「若者」の消費生活相談の概要

令和6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。（※）

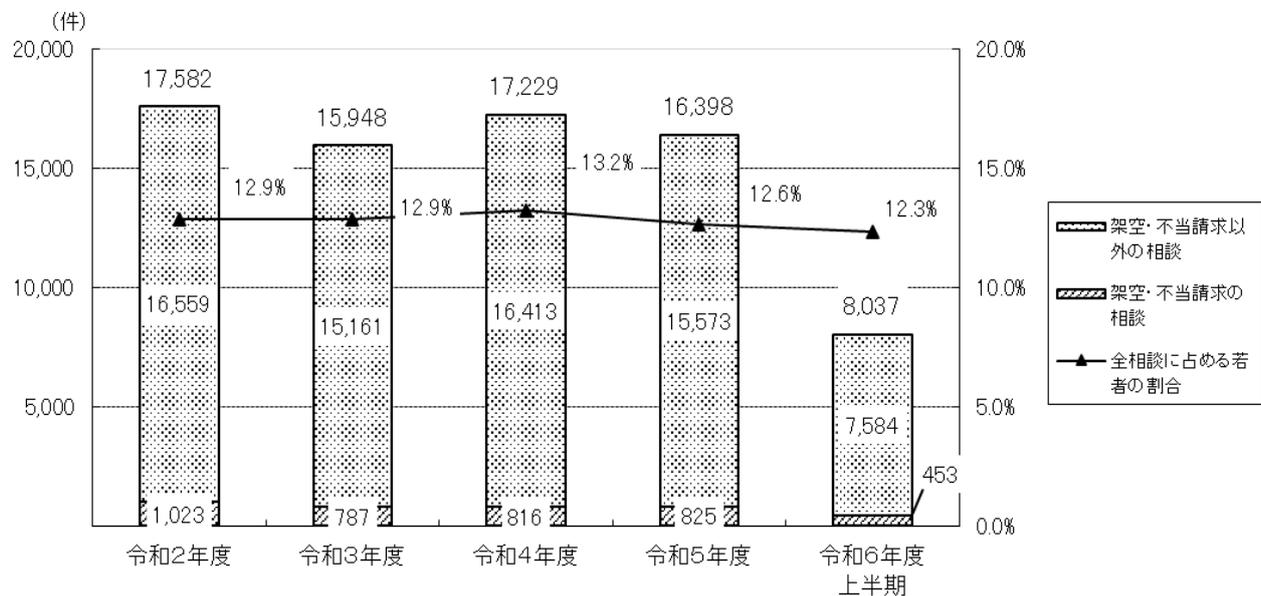
1 相談件数の推移

若者相談について、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5年度の相談件数は16,398件で前年度(17,229件)と比べ95.2%(831件減)と減少した。令和6年度上半期は8,037件と前年度同期(8,158件)と比べ98.5%(121件減)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5年度は12.6%、令和6年度上半期は12.3%と0.3ポイント減少している。

若者相談の中で架空・不当請求に関する相談は、令和2年度は1,000件強であったが、その後は800件前後で推移しており、令和6年度上半期は453件と前年同期(398件)と比べ113.9%(55件増)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に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 : 令和2年4月～令和6年9月の相談データ
(令和6年度上半期のデータは令和6年11月30日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

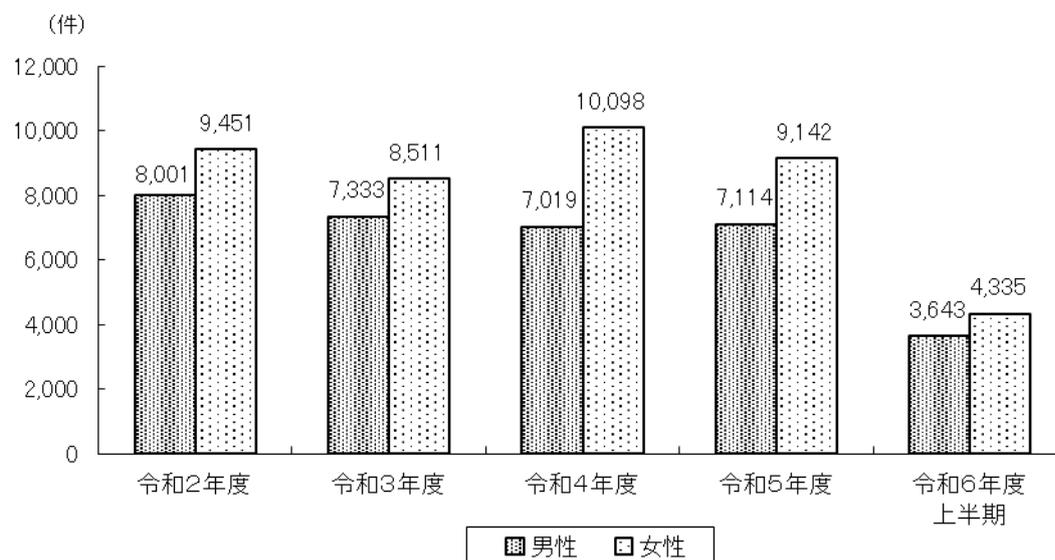
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

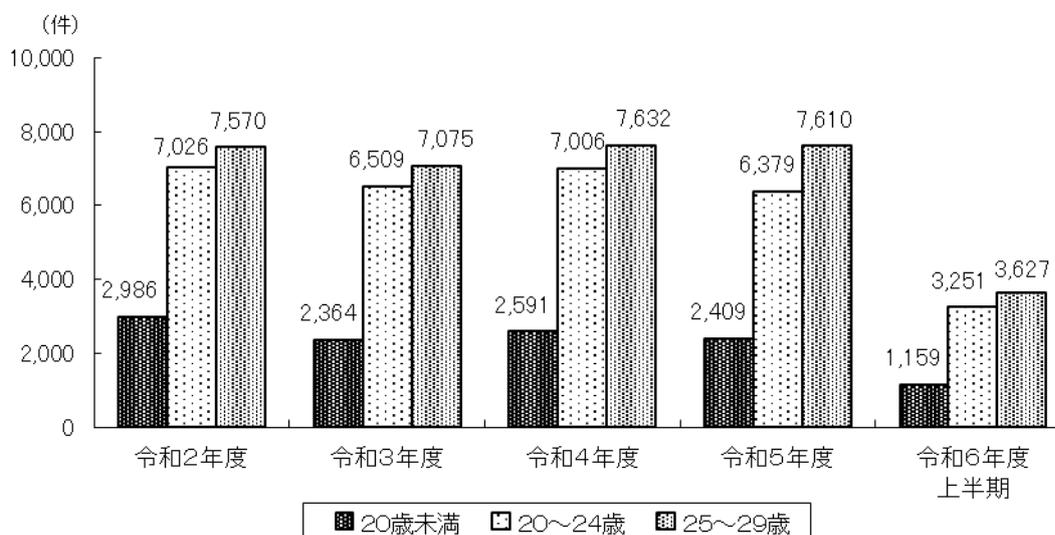
性別で見ると、いずれの年度においても女性が男性を上回っている。

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6年度上半期においても成年年齢引き下げ以前からの20歳以上になると相談件数が増加する傾向が続いている。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移

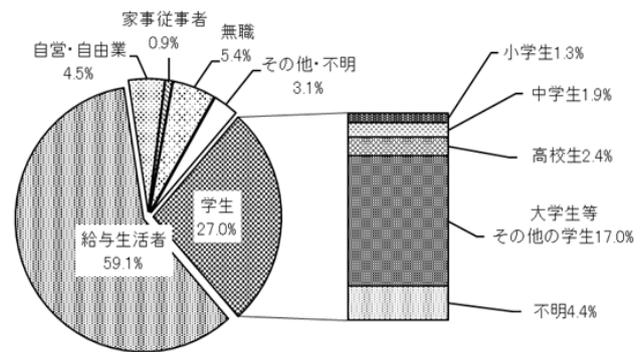


(2) 職業別の割合

令和6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59.1%と最も多く、次に多いのが「学生」の27.0%となっている。

「学生」の内訳は、「大学生等その他の学生」が17.0%と最も多く、次いで「高校生」が2.4%、「中学生」が1.9%となっている。



【図-4】職業別 相談件数の割合(令和5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6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6年度上半期の相談の特徴として、第12位「解錠サービス」の相談が146件で対前年度同期429.4%(112件増)と激増、第6位「他の駆除サービス」の相談も277件で対前年度同期211.5%(146件増)と激増している。「解錠サービス」では、「家の鍵を紛失し、ネットで検索した業者に解錠してもらった。広告には料金1万円程度とあったので、そのつもりで業者を呼んだ。ところが、業者が来て鍵を見たところ、特殊な鍵とのことで10万円を請求された。」等の相談が寄せられた。「他の駆除サービス」では、「ゴキブリが出たので、ネットで「料金550円から」と広告している業者に頼んだところ、来てから15万円の料金を提示してきた。契約書にサインしないと作業しないとことで、やむを得ず作業を依頼した。後になって考えるとやはり高いと思うので一部でも返金してもらいたい。」等の相談が寄せられた。

【表-1】商品・役務別上位15位

(単位:件)

	令和4年度(17,229件)		令和5年度(16,398件)		令和6年度上半期(8,037件)	
1	エステティックサービス	2,503	賃貸アパート	1,511	賃貸アパート	754
2	賃貸アパート	1,450	エステティックサービス	1,404	エステティックサービス	370
3	インターネットゲーム	549	美容医療*	797	商品一般	348
4	商品一般	543	商品一般	611	美容医療*	331
5	電気	502	インターネットゲーム	597	役務その他サービス	318
6	美容医療*	498	役務その他サービス	581	他の駆除サービス	277
7	役務その他サービス	482	他の内職・副業	502	他の内職・副業	269
8	他の内職・副業	425	修理サービス	354	インターネットゲーム	236
9	修理サービス	352	外食	300	修理サービス	199
10	外食	309	電気	257	電気	166
11	出会い系サイト・アプリ	308	インターネット回線	255	フリーローン・サラ金	166
12	フリーローン・サラ金	246	フリーローン・サラ金	242	解錠サービス	146
13	健康食品	245	ビジネス教室	235	外食	133
14	インターネット接続回線	242	出会い系サイト・アプリ	221	ビジネス教室	124
15	ビジネス教室	233	健康食品	209	インターネット接続回線	115

注1) 「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6年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を性別ごとに示したものが【表-2】【表-3】である。

「男性」では、「インターネットゲーム」「外食」等が多い。「女性」では、「エステティックサービス」「健康食品」「コンサート」等が多い。そのほか、「他の駆除サービス」が増加しており、女性で第4位、男性で第12位だった。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性) (単位:件)

	令和4年度(7,018件)		令和5年度(7,114件)		令和6年度上半期(3,643件)	
1	賃貸アパート	677	賃貸アパート	741	賃貸アパート	399
2	インターネットゲーム	401	インターネットゲーム	451	インターネットゲーム	176
3	電気	261	美容医療*	298	商品一般	175
4	商品一般	242	商品一般	272	役務その他サービス	146
5	外食	240	役務その他サービス	256	修理サービス	94
6	役務その他サービス	218	修理サービス	174	フリーローン・サラ金	94
7	エステティックサービス	193	他の内職・副業	170	電気	91
8	修理サービス	159	外食	150	他の内職・副業	91
9	他の内職・副業	149	エステティックサービス	146	外食	88
10	フリーローン・サラ金	142	インターネット接続回線	141	美容医療*	82
11	出会い系サイト・アプリ	137	フリーローン・サラ金	139	解錠サービス	79
12	インターネット接続回線	136	電気	133	他の駆除サービス	77
13	他の化粧品	132	ビジネス教室	119	エステティックサービス	65
14	ビジネス教室	123	出会い系サイト・アプリ	118	インターネット接続回線	62
15	金融コンサルティング	114	金融コンサルティング	87	ビジネス教室	62

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性) (単位:件)

	令和4年度(10,094件)		令和5年度(9,142件)		令和6年度上半期(4,335件)	
1	エステティックサービス	2,305	エステティックサービス	1,253	賃貸アパート	351
2	賃貸アパート	762	賃貸アパート	760	エステティックサービス	304
3	美容医療*	397	美容医療*	494	美容医療*	248
4	商品一般	290	商品一般	331	他の駆除サービス	198
5	他の内職・副業	270	他の内職・副業	329	他の内職・副業	178
6	役務その他サービス	264	役務その他サービス	321	役務その他サービス	171
7	電気	238	修理サービス	178	商品一般	170
8	修理サービス	191	外食	149	修理サービス	103
9	出会い系サイト・アプリ	171	スポーツ・健康教室	145	健康食品	82
10	スポーツ・健康教室	167	コンサート	144	コンサート	80
11	コンサート	164	他の駆除サービス	140	電気	74
12	健康食品	161	インターネットゲーム	125	フリーローン・サラ金	72
13	インターネットゲーム	131	健康食品	123	解錠サービス	66
14	ビジネス教室	109	電気	122	スポーツ・健康教室	64
15	他の娯楽等情報配信サービス	107	ビジネス教室	115	ビジネス教室	59

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6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」では、「インターネットゲーム」が非常に多く、「20～24歳」になると、「エステティックサービス」が増加するとともに、「賃貸アパート」や「他の内職・副業（アフィリエイト・SNS広告投稿等）」等の相談が多くなっている。

「25～29歳」になると、「賃貸アパート」の相談が多く寄せられている。また、24歳以下の年代と比較して多いのは、「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。

そのほか、「他の駆除サービス」がどの年代でも上位15位の中に入っており、昨年度（令和5年度）から増加してきている。これは、夜中に害虫が出て、ネットで検索した料金の安そうな害虫駆除業者を慌てて呼んだところ、作業後、思わぬ高額な料金を請求された等の相談が多く寄せられたことによるものである。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(令和6年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,159件)	20～24歳(3,251件)	25～29歳(3,627件)	
1	インターネットゲーム	193	賃貸アパート	241
			賃貸アパート	497
2	美容医療*	56	エステティックサービス	207
			商品一般	153
3	商品一般	52	他の内職・副業	169
			役務その他サービス	147
4	健康教室	45	他の駆除サービス	149
			美容医療*	132
5	エステティックサービス	39	商品一般	143
			エステティックサービス	124
6	他の駆除サービス	37	美容医療*	143
			フリーローン・サラ金	94
7	アダルト情報	28	役務その他サービス	143
			他の駆除サービス	91
7	役務その他サービス	28	修理サービス	95
			修理サービス	88
9	電気	21	電気	83
			他の内職・副業	81
10	他の内職・副業	19	解錠サービス	72
			ビジネス教室	67
11	他の化粧品	18	フリーローン・サラ金	70
			インターネット接続回線	64
11	他の娯楽等情報配信サービス	18	外食	61
			外食	64
11	教養・娯楽サービスその他	18	ビジネス教室	54
			電気	62
14	携帯電話サービス	17	金融コンサルティング	47
			解錠サービス	61
14	相談その他	17	コンサート	46
			スポーツ・健康教室	47

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。

(4) 若者相談が相談全体に占める割合の大きい商品・役務

若者相談が相談全体に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6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6年度上半期は、「インターネットゲーム」に関する相談が64.8%で第1位となっており、令和4年度以降、ほぼ6割から7割強程度と高い水準が続いている。第2位は「他の駆除サービス」が57.8%と令和5年度に44.1%となつてからさらに10ポイント以上増加している。第3位の「エステティックサービス」は56.0%で、令和5年度の65.3%から減少しているが、引き続き上位となっている。

そのほか、令和6年度上半期の特徴として、過去2年間では上位15位に入っていなかった第4位の「解錠サービス」が55.5%、第5位「他の美容サービス」（ネイルサービス、歯のセルフホワイトニングサロン等）が53.4%と上位に入っている。

【表-5】若者相談が相談全体に占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	令和4年度 (17,229件)	若者の 相談割合	令和5年度 (16,398件)	若者の 相談割合	令和6年度上半期 (8,037件)	若者の 相談割合
1	インターネットゲーム	72.2%	インターネットゲーム	68.3%	インターネットゲーム	64.8%
2	エステティックサービス	66.8%	エステティックサービス	65.3%	他の駆除サービス	57.8%
3	他の内職・副業	53.5%	他の内職・副業	47.6%	エステティックサービス	56.0%
4	美容医療*	51.6%	ビジネス教室	46.2%	解錠サービス	55.5%
5	ビジネス教室	49.9%	他の駆除サービス	44.1%	他の美容サービス	53.4%
6	金融コンサルティング	38.2%	美容医療*	42.4%	コンサート	49.0%
7	コンサート	37.8%	コンサート	38.7%	ビジネス教室	47.9%
8	出会い系サイト・アプリ	34.7%	出会い系サイト・アプリ	36.6%	他の内職・副業	46.5%
9	外食	32.2%	金融コンサルティング	31.0%	美容医療*	41.8%
10	電気	27.0%	外食	28.5%	金融コンサルティング	33.9%
11	他の娯楽等情報配信サービス	26.8%	他の娯楽等情報配信サービス	26.4%	他のシャツ	31.4%
12	スポーツ・健康教室	25.7%	廃品回収サービス	24.9%	出会い系サイト・アプリ	29.6%
13	レンタルサービス	25.6%	賃貸アパート	24.5%	電気	28.4%
14	上着	25.0%	レンタルサービス	22.0%	外食	26.2%
15	賃貸アパート	23.7%	スポーツ・健康教室	22.0%	レンタルサービス	25.7%

注)商品・役務別相談件数上位30位を割合順に並べ替え、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6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」「後払い決済」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、「約束不履行」「クレーム処理」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6年度上半期)

(単位:件)

	若者全体(8,037件)	20歳未満(1,159件)	20～24歳(3,251件)	25～29歳(3,627件)
1	解約一般 2,445	インターネット通販 520	解約一般 991	解約一般 1,031
2	返金 2,086	解約一般 423	返金 831	返金 935
3	インターネット通販 1,933	未成年者契約 382	高価格・料金 725	インターネット通販 774
4	高価格・料金 1,657	返金 320	電子公告 646	高価格・料金 640
5	電子公告 1,471	高価格・料金 292	インターネット通販 639	電子公告 602
6	クーリングオフ一般 1,103	電子公告 223	クーリングオフ一般 603	契約書・書面一般 498
7	契約書・書面一般 1,041	クレジットカード 151	SNS 460	SNS 413
8	SNS 1,017	SNS 144	契約書・書面一般 415	説明不足 384
9	連絡不能 817	契約書・書面一般 128	家庭訪販 388	クーリングオフ一般 376
10	家庭訪販 765	クーリングオフ一般 124	連絡不能 348	連絡不能 352
11	説明不足 733	連絡不能 117	詐欺 325	詐欺 312
12	クレジットカード 728	家庭訪販 100	クレジットカード 275	約束不履行 303
13	詐欺 722	詐欺 85	サイドビジネス商法 273	クレジットカード 302
14	約束不履行 572	説明不足 80	説明不足 269	クレーム処理 279
15	解約料 550	後払い決済 77	虚偽説明 235	家庭訪販 277

(複数選択項目)

注1)「クーリングオフ一般」は、クーリング・オフに関する相談で、<下位キーワード>のクーリング・オフできるのに拒否された場合に使う「クーリングオフ回避」に該当しない相談である。PIO-NET上のキーワードではクーリング・オフについて「クーリングオフ」と表記している。

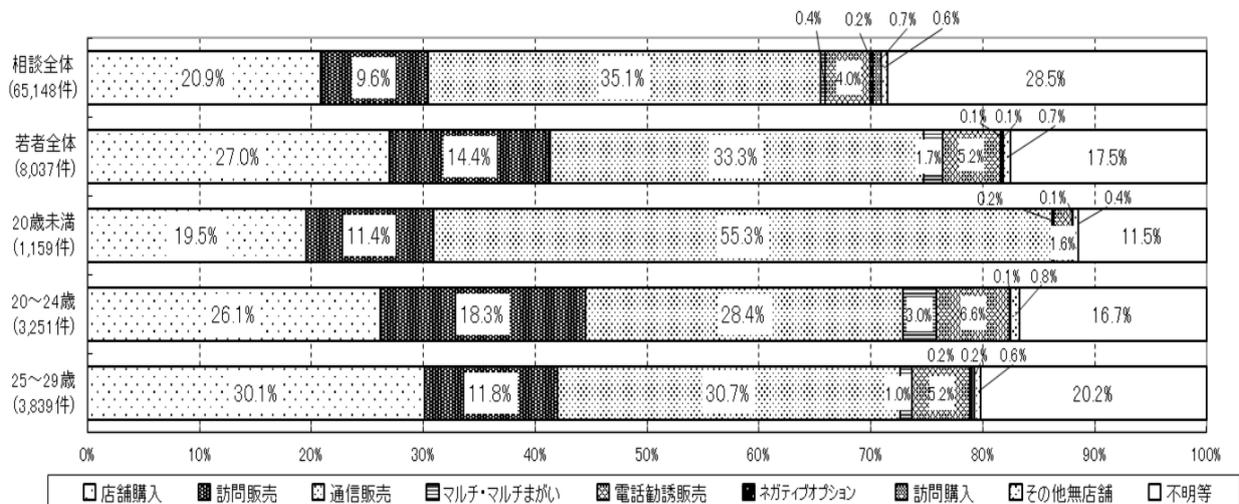
5 販売購入形態

令和6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55.3%に達しており、相談全体の35.1%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」の割合が3.0%あり、相談全体では0.4%、20歳未満で0.2%、25～29歳では1.0%であることと比較すると、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6年度上半期)

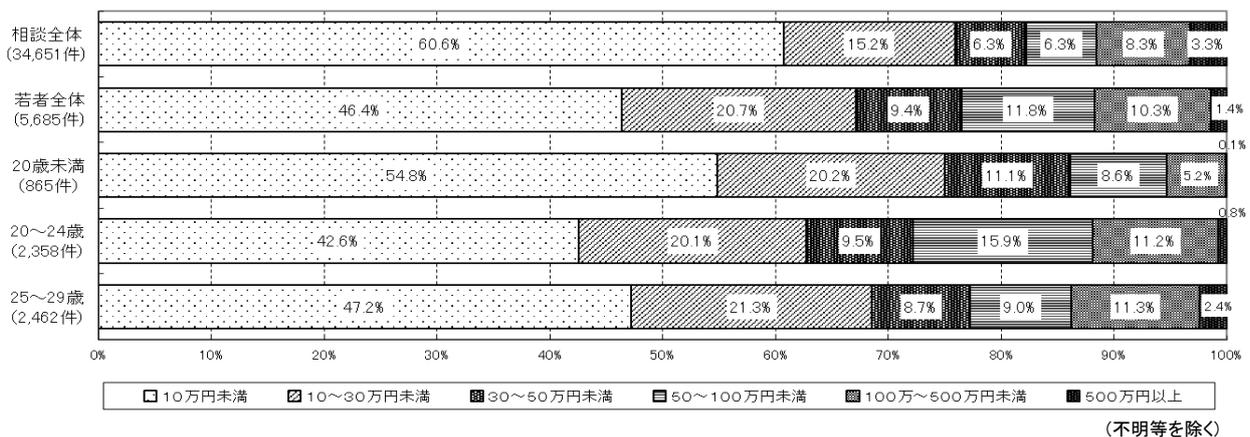


6 契約購入金額

令和6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と比較したものが【図-6】である。

契約購入金額を見ると、20歳未満では「50万円未満」の占める割合が約86%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45.5%で、相談全体の27.8%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13.7%と相談全体の11.6%よりもその割合が大きくなっている。

【図-6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(令和6年度上半期)



若者相談と18～19歳相談及び相談全体について、年度ごとに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80万円から120万円、若者の相談では50万円から70万円の間で推移している。18～19歳相談では令和3年度まで10万円台で推移していたが、成年年齢が18歳に引き下げられた令和4年度以降、20万円台に増加している。

【表－7】若者相談と18～19歳相談及び相談全体の平均契約購入金額（単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度 上半期
若者相談	618	572	544	625	647
18～19歳相談	144	140	221	212	234
相談全体	888	946	1,117	1,104	1,108

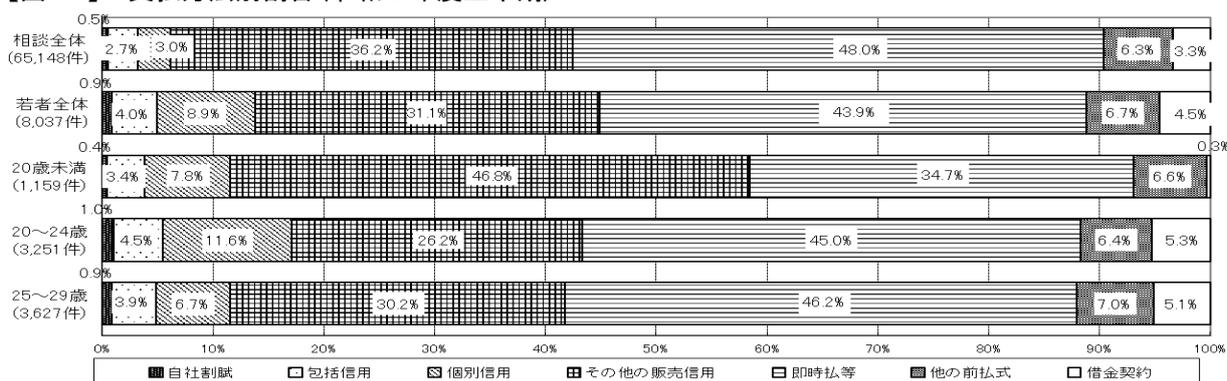
7 支払方法

令和6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。

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)」(※1) (「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」が該当)の割合が44.9%と最も大きく、中でも「その他の販売信用」を除くと「個別信用」(※4)の割合が8.9%と大きい。「その他の販売信用」(※5)のうちほとんどを「2か月内払い」が占めている。20歳未満では、「その他の販売信用(428件)」(※5)の割合が46.8%と最も多く、若者全体に占める割合(31.1%)より15.7ポイント高い。これは、主にインターネットゲームの相談が占める割合が多く、未成年者が親に内緒で高額な課金を行い、親のクレジットカード一括払いやキャリア決済で支払ったケースが多いことが原因と考えられる。

次に、若者相談では「即時払等」(※6)の割合が次に大きく43.9%を占めているが、相談全体(48.0%)と比べると少ない。そのほか、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6.7%となっており、相談全体の6.3%と同程度となっている。

【図－7】支払方法別割合(令和6年度上半期)



※1「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。

※2「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。

※3「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。

※4「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。

※5「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。

※6「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

※7「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

※8「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 若者相談に多い販売方法・商法

(1) 相談件数推移

若者相談に多い販売方法・商法別に、過去4年間及び令和5年度上半期・令和6年度上半期の相談件数の推移と相談全体の令和6年度上半期件数及び令和6年度上半期における若者相談が相談全体に占める割合をそれぞれ示したものが【表-8】である。

令和6年度上半期をみると、「インターネット通販*」(※1)が1,898件と若者相談の中で件数が一番多い。そのほか、「サイドビジネス商法」(※2)「未成年者契約」(※3)が多い。

令和6年度上半期と前年度同期と比べると、「サイドビジネス商法」(※2)「クレ・サラ強要商法」(※4)「無料商法」(※5)「アポイントメントセールス」(※7)「マルチ・マルチまがい商法」(※8)「架空請求」(※10)は増加している。

若者の相談件数が、全体の相談に占める割合を令和6年度上半期で見ると、「未成年者契約(※3) (93.5%)」「クレ・サラ強要商法(※4) (75.1%)」「アポイントメントセールス(※7) (72.0%)」「キャッチセールス(※12) (59.2%)」「マルチ・マルチまがい商法(※8) (51.5%)」「サイドビジネス商法 (48.0%)」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)

販売方法・商法※	若者相談						相談全体注)	若者相談が占める割合 (令和6年度上半期)
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度上半期	令和6年度上半期	令和6年度上半期	
インターネット通販*	6,391	5,001	4,811	4,478	2,360	1,898	14,675	12.9%
サイドビジネス商法	1,110	1,135	881	883	427	466	971	48.0%
未成年者契約	2,071	1,695	1,153	916	456	387	414	93.5%
クレ・サラ強要商法	411	520	488	478	218	317	422	75.1%
無料商法	434	403	504	377	195	221	1,025	21.6%
個人間取引	286	340	340	397	201	201	744	27.0%
アポイントメントセールス	395	453	339	338	170	172	239	72.0%
マルチ・マルチまがい商法	767	615	356	215	105	136	264	51.5%
利殖商法	432	351	244	232	117	103	593	17.4%
架空請求	161	106	96	88	45	72	786	9.2%
ワンクリック請求	180	143	105	72	38	38	192	19.8%
キャッチセールス	63	81	67	54	29	29	49	59.2%

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。
本稿においては、「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

※3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

※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

※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うた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

※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

※11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

※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6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」「健康食品（ダイエットサプリメント等）」が多い。

「サイドビジネス商法」「クレ・サラ強要商法」では、「他の内職・副業（副業サイト等）」「役務その他サービス（ビジネスコンサルティング等）」「ビジネス教室」「金融コンサルティング」等が多い。副業を紹介され、紹介料や手数料等の名目で多額の料金を要求され、支払えずに借金をさせられる等の両商法に該当している場合が多い。

「未成年者契約」では、「インターネットゲーム」が圧倒的に多い。

「無料商法」では、無料でカウンセリング実施等の誘い文句で集客し、高額な契約をさせる「美容医療*」「エステティックサービス」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6年度上半期）

（単位：件）

インターネット通販* (1,898件)		サイドビジネス商法 (466件)		未成年者契約 (387件)		クレ・サラ強要商法 (317件)					
1	インターネットゲーム	190	1	他の内職・副業	164	1	インターネットゲーム	180	1	他の内職・副業	100
2	健康食品	91	2	役務その他サービス	96	2	健康食品	28	2	役務その他サービス	72
3	商品一般	70	3	ビジネス教室	42	3	商品一般	13	3	金融コンサルティング	26
4	出会い系サイト・アプリ	59	4	他の娯楽等情報配信サービス	24	4	他の玩具・遊具	10	3	ビジネス教室	26
5	役務その他サービス	53	5	金融コンサルティング	22	4	アダルト情報	10	5	ギャンブル情報	12
6	他のシャツ	52	6	ファンド型投資商品一般	10	6	教養・娯楽サービスその他	9	6	他の娯楽等情報配信サービス	11
7	他の娯楽等情報配信サービス	51	6	内職・副業一般	10	7	紳士・婦人洋服一般	8	7	ファンド型投資商品一般	7
7	他の内職・副業	51	8	出会い系サイト・アプリ	9	8	他の娯楽等情報配信サービス	7	8	内職・副業一般	6
9	コンサート	49	9	外国為替証拠金取引	8	9	化粧品クリーム	6	9	美容医療*	5
10	紳士・婦人洋服一般	45	9	デリバティブ取引	8	10	コンサート	5	10	デリバティブ取引	4
									10	教養・娯楽サービスその他	4
									10	脱毛エステ	4

注)「インターネット通販*」とは、本稿においては、「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。

無料商法(221件)		個人間取引(201件)		アポイントメントセールス(172件)		マルチ・マルチまがい商法(136件)		
1	美容医療*	39	1	コンサート	59	1	他の内職・副業	38
2	エステティックサービス	38	2	かばん	12	2	役務その他サービス	19
3	役務その他サービス	11	2	商品一般	12	3	金融コンサルティング	16
4	他の内職・副業	9	4	相談その他	10	4	商品一般	13
5	ミネラルウォーター	8	5	履物	7	5	ビジネス教室	12
5	スポーツ・健康教室	8	5	紳士・婦人用バッグ	7	6	ファンド型投資商品一般	6
7	他の美容サービス	6	5	スマートフォン	7	7	化粧品一般	4
8	ビジネス教室	5	5	教養娯楽品その他	7	7	教養・娯楽サービスその他	4
8	他の娯楽等情報配信サービス	5	9	債権回収	6	7	健康食品	4
8	教養・娯楽サービスその他	5	10	インターネットゲーム	5	10	内職・副業一般	3

利殖商法(103件)		架空請求(72件)		ワンクリック請求(38件)		キャッチセールス(29件)		
1	金融コンサルティング	29	1	商品一般	25	1	アダルト情報	37
2	デリバティブ取引	19	2	携帯電話サービス	16	2	役務一般	1
3	ファンド型投資商品一般	12	3	娯楽等情報配信サービス一般	9			
4	金融関連サービスその他	11	4	電気	7			
5	中古分譲マンション	4	5	役務一般	4			
5	ビジネス教室	4	5	アダルト情報	2			
5	他の内職・副業	4	7	他の娯楽等情報配信サービス	2			
8	ギャンブル情報	3						
8	役務その他サービス	3						
10	新築分譲マンション	2						
10	ソフトウェアライセンス一般	2						

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

※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：無料カウンセリングに行き高額な契約を結ばされた「美容医療」

ネットで検索した美容整形クリニックの無料カウンセリングを受けに行った。希望する施術を話したが、カウンセラーから様々な施術を勧められ、5時間以上帰してもらえなかった。結局、断り切れず、次々と提案を受け総額500万円の契約になってしまった。無理だと伝えると、200万円でいいと押し切れられ、そのまま一部の手術を受けさせられた。施術後、明細を受け取ると400万円となっており驚いた。高すぎるので残りを解約したい。

(20歳代/男性)

事例2：SNSで知り合った人から勧誘された「アフィリエイトのコンサルティング契約」

SNSで、副業で利益を得る方法を教えると投稿していたアカウントにDMを送り、メッセージアプリで連絡することになった。個人情報を送信するとアフィリエイトで稼ぐ内容の電子ファイルが送られてきた。今なら電話相談無料とのことで担当者と話したところ、2回目の電話で、効率よく儲る方法を教えるというコンサルティング契約を勧められた。web会議等を通じて信用できると感じ150万円のコースを申込んだ。その後不安になり、実際に成功している人間のアカウントを教えてほしいと伝えたが教えてくれなかった。額が大きいのでもまだ支払っていないが、全額解約できないか。

(20歳代/女性)

事例3：未成年者の「インターネットゲーム」高額課金トラブル

中学生の息子が親の名義のスマホを使っている。最近、自分のクレジットカードについて、カード会社から不正な請求が上がっていると連絡があった。もしやと思い息子に聞いてみると、親の財布からカードを抜き出して、インターネットゲームやライブチャットで投げ銭をしていることが分かった。請求金額は100万円を超えており、未成年者契約により取消しをしたい。

(当事者10歳代／男性)

事例4：「在宅ワーク」ランキング1位の副業

在宅ワークをネットで検索していたところ、あるサイトのランキングで、メッセージアプリで稼ぐ内容が1位になっていた。メッセージアプリで仮登録し、やり取りをしていたところ、この副業で稼いでいる実績として預金通帳の写真が送られてきた。相手にやりたいと伝えたところ、URLのリンクが送られてきて、アクセスしてみると個人情報を入力するフォームになっていたが、不安を感じたのでまだ登録していない。相手からこの副業をスタートするには、1万円が必要とのメッセージも届いている。この副業は信用できるか。

(20歳代／男性)

事例5：ネットで見つけた業者の「トイレのつまり修理」トラブル

賃貸アパートでトイレが詰まってしまい、ネットで検索して「料金3,300円から」と表示しているトイレ修理業者を見つけ連絡した。「見てみないと料金はわからないが、5万円ぐらいだと思う。」とのことで修理を依頼した。作業しながら「単価数万円の作業を複数行う必要がある。」と言われたので、「高くなるのでは。」と聞いたが「トータル十数万円くらいにするから大丈夫。」と押し切られ、はっきりと料金がわからないまま、作業が終わったと告げられた。作業後、深夜割増等を含めて25万円の契約書を渡され驚いた。作業員が帰った後、トイレを確認したが流れなかった。きちんと直っていないのに、高額過ぎるので解約したい。

(20歳代／男性)

事例6：真夜中、ネットで探した業者に依頼した「害虫駆除」

昨夜、ゴキブリが出たのでネットで探した害虫駆除業者に連絡すると「5,000円くらいだが、現場を見て変わるかもしれない。」と言われ、それほど高額にならないと考え依頼した。ゴキブリは見つからなかったが、今後、近づけないようにするため薬剤をまく方法があり、料金は10万円であるとの説明を受け、その場は動揺して依頼した。作業後、冷静になってみるとあまりにも高額なので、納得できないと伝え支払いはしていない。どうしたらよいか。

(20歳代／女性)

事例7：架空の団体を名乗る自動音声の「不審電話」

自分のスマホに役所を名乗る自動音声の電話がかかってきた。2時間後に電話が停止すると案内され、音声ガイダンスが案内する番号を押すと、オペレーターにつながった。求められるまま氏名

と生年月日を答えたところ、自分のスマホから大量にメールが発信されていると説明されている途中で電話が切れた。その後電話はかかってきていないが、ネットで団体名を検索すると、「架空」「詐欺」との情報があって心配になった。今後どうしたらよいか。

(20歳代／女性)

事例8：深夜帰宅して鍵が見当たらず、ネットで探して呼んだ「鍵の解錠サービス」

おととい、家の鍵をどこかに忘れて帰宅した。終電後の深夜だったため、ネットで業者を探し、980円からと表示のあった業者に連絡した。受付センターからは「料金1万円程度、今すぐ手配する。キャンセルする場合はキャンセル料がかかる。」と言われた。作業員が来ると、「のぞき穴の番号がわからないため見積もりが難しいが5、6万円は料金がかかる。」と言われた。作業したが解錠作業ではあかず、「さらに費用がかかるが、鍵を壊して開けるしかない。」と提案があり、仕方ないと依頼した。鍵が開き請求書をもらうと10万円と高額だったが支払った。翌日ネットで調べると金額が高すぎると思う。少しでも返金してもらいたい。

(20歳代／女性)

10 若者の相談について

令和6年度上半期の若者の相談件数は8,037件で、依然として多くの相談が寄せられている。

令和6年度上半期の相談の特徴をみると、第6位「他の駆除サービス」、第12位「解錠サービス」の相談が激増した。両方とも、ネット広告で安い料金を表示していた業者を呼ぶと、現場を見ても見積もりを示さず、不安をあおることを言われながら半ば強引に作業を進められ、終了後に高額な請求をされた等の相談が多く寄せられている。

そのほか、退去時の費用トラブル等の相談の「賃貸アパート」、脱毛等の「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の相談、ビジネスコンサルティング等に関するトラブルの相談が多い「役務その他サービス」、簡単に稼げる・儲かるとネット広告でうたう「他の内職・副業」や「インターネットゲーム」に関する相談も依然として目立つ。

経験の少ない若者がスマホでSNS等を通じ、広告の宣伝文句を見て気軽に契約して、トラブルにあうことが多い。また、直近の傾向として、相談件数の増加は見られないが、18歳から19歳の相談における平均契約購入金額が、令和4年度に増加して高止まりしている。これは、令和4年から成年年齢が18歳になり、高額な契約が増えた影響と考えられる。クレジット払いや後払い決済等の支払方法で、簡単に支払能力を超える契約を結べる中で、その契約の内容や価値を冷静に理解・判断できる知識を身につけ行動することが必要とされる。「契約」する際は、事業者の広告をそのまま信じることなく、慎重に行動してほしい。

東京都消費生活総合センターは、若者を含めた全消費者に向けて、消費者注意情報(※)を東京くらしWEB(ウェブサイト)上で発信・注意喚起を行い、また、チャットボットで簡単に消費者の疑問を検索できるようにすることで、消費者被害の防止に努めている。そのほか、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行っている。これらを活用いただき、対処方法等を身につけていただきたいと考える。また、トラブルでお困りの際は、一人で悩まずに、早めに最寄りの消費生活センターに相談してほしい。

11 消費者へのアドバイス

- ★未成年者（18歳未満）が行った契約は取消しできる場合があります。
- ★SNS・インターネット広告の最安価格の表示をうのみにして、簡単に依頼しないようにしましょう。
- ★「お試し価格」「初回限定」等の広告をしている商品・サービスには、実際には定期購入であることや契約総額を明示していないことがあり、あとで高額な請求を受ける場合があるので気を付けましょう。このような被害を防ぐために、サイト内の購入条件や返品・解約のルール、最終確認画面を確認してから申し込むことが大切です。また、必ず申込完了前の最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。
- ★「簡単に儲かる・稼げる」等の勧誘を信じることはやめましょう。冷静になって考えてみてください。楽をして稼げる話はありません。よくわからない儲け方・稼ぎ方の提案を受けた場合は、すぐ契約するのは絶対にやめましょう。
- ★いったん契約したものは、解約したいと思っても簡単にやめることはできません。気軽に契約して後悔しないようにしましょう。
- ★契約が高額でその場で支払えないと断っても、借金やクレジットの分割払いを迫られることもあります。そのような場合は、契約そのものを見直しましょう。
- ★ショートメッセージ（SMS）やメール等を利用した架空請求は後を絶ちません。見知らぬ相手からの連絡は決して返答せず無視しましょう。一度でも連絡してしまうと個人情報を知られ、二次被害に遭う恐れがあります。慌てて連絡せず、連絡してしまった場合でも身に覚えのない請求には絶対に応じないでください。
- ★見覚えのない電話番号から電話が入ったときは、電話に出ず、電話の履歴に表示されている番号を検索サイトで検索して相手の名称を確認してください。また、電話に出てしまった場合は、相手方が名乗った事業者や公的機関の公式サイトにアクセスして、同様の被害について注意喚起が掲載されていないか確認しましょう。
- ★困ったときは、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

- ホストクラブに通い、多額の借金を背負ってしまった！（令和5年12月12日）
～一人で悩まず早めに相談を～
- ウェブ会議で勧誘されて高額な契約をしてしまった！（令和6年4月12日）
～ウェブ会議を利用した契約トラブルが増えています～

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/>