

「若者」の消費生活相談の概要

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歳以下の若者の相談をいう。）について、その特徴と傾向を分析する。（※）

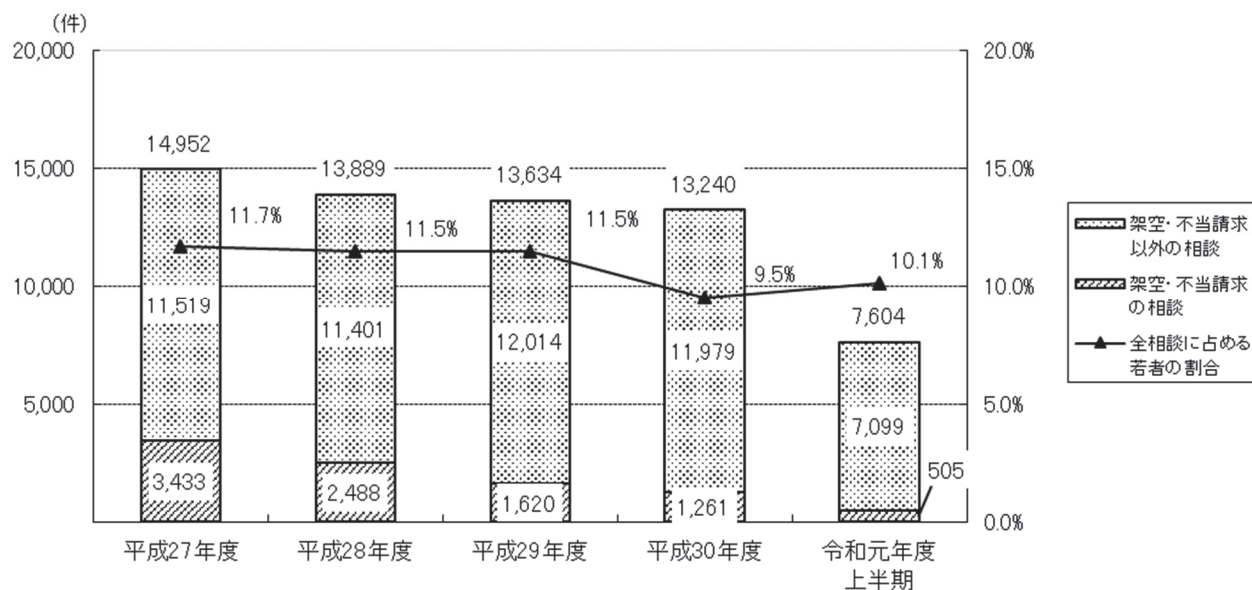
1 相談件数の推移

若者相談について、平成27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。

平成30年度の相談件数は13,240件と、前年度に比べ2.9%の減少となったが、令和元年度上半期の相談件数は7,604件であり、前年同期（6,442件）と比べ18.0%の増加となった。また、若者相談が相談全体に占める割合は、平成30年度は9.5%、令和元年度上半期は10.1%であった。

若者相談の中で架空・不当請求に関する相談は、平成27年度は3,433件であったが、平成28年度は2,488件、平成29年度は1,620件、平成30年度は1,261件と大きく減少している。令和元年度上半期は505件とさらに減少した。

【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：平成 27 年 4 月～令和元年 9 月の相談データ
(令和元年度上半期のデータは令和 2 年 1 月 31 日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

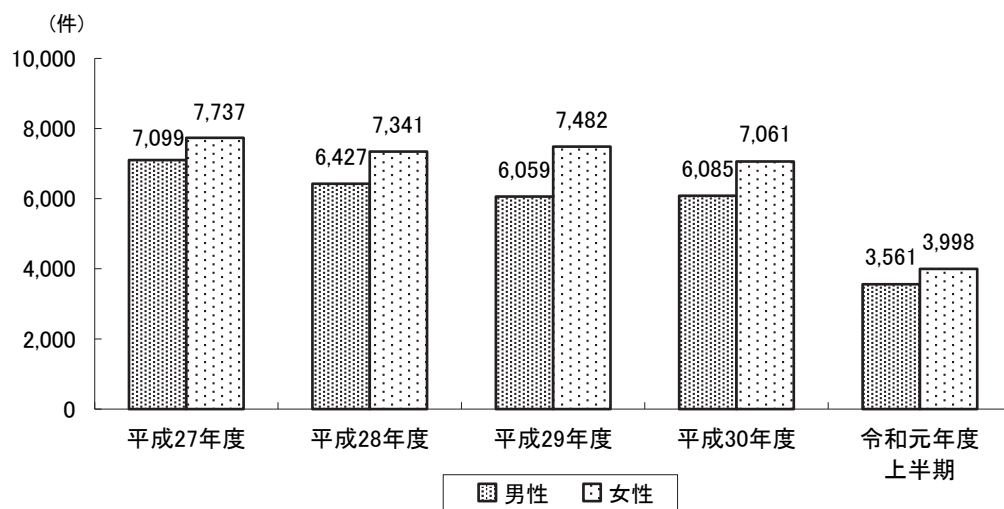
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

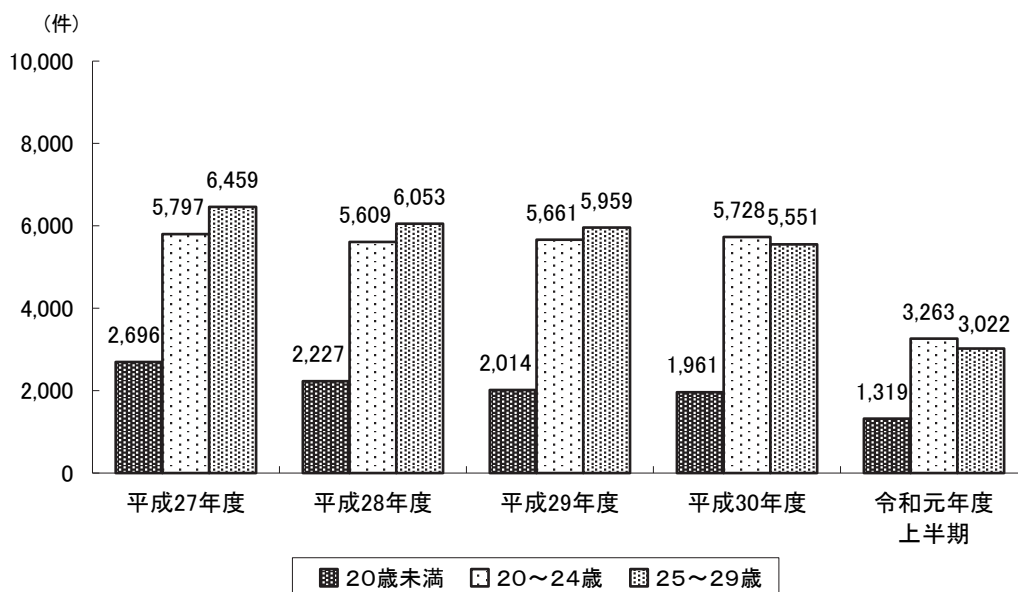
性別で見ると、いずれの年度においても「女性」が「男性」を上回っている。

また、年代別の相談件数を見ると、令和元年度上半期の相談は平成30年度に比べていずれの年代においても増加しているが、特に「20歳未満」の相談はすでに1,319件に達しており、増加が目立っている。

【図－2】 性別 相談件数の推移



【図－3】 年代別 相談件数の推移

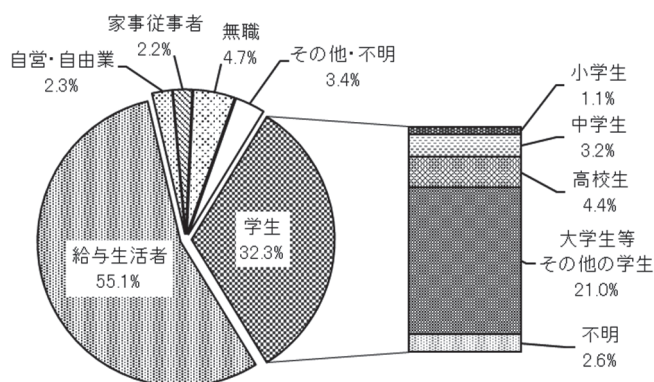


(2) 職業別の割合

令和元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55.1%と最も多く、次に多いのが「学生」の32.3%となっている。

「学生」に分類された相談のうち、「大学生等その他の学生」が21.0%と最も多く、次いで「高校生」が4.4%、「中学生」が3.2%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合 (令和元年度上半期)

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年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を示したものが【表-1】である。

各年度とも「賃貸アパート」の相談が多く、修理代・原状回復費・敷金等をめぐる相談が多い。

令和元年度上半期は、「健康食品（ダイエットサプリなど）」が次いで多く、相談件数も増加している。定期購入と気づかせずに購入させるサプリメントに関する相談がその多くを占める。

また、「他の化粧品（脱毛クリームなど）」も多く、かつ相談件数が急増しているが、定期購入と気づかせずに購入させる脱毛・除毛クリームに関する相談がその多くを占める。

「エステティックサービス」の相談も恒常的に多く寄せられているが、「倒産」する事業者の数や規模によって相談件数が大きく変動する。平成29年度は906件のうち433件が「倒産」の相談、平成30年度は523件のうち26件が「倒産」の相談、令和元年度上半期は314件のうち43件が「倒産」の相談であった。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位: 件)

平成29年度 (13,634件)		平成30年度 (13,240件)		令和元年度上半期 (7,604件)	
1 賃貸アパート	1,190	賃貸アパート	1,202	賃貸アパート	612
2 エステティックサービス	906	他のデジタルコンテンツ	528	健康食品	361
3 デジタルコンテンツ一般	641	エステティックサービス	523	他の化粧品	341
4 健康食品	555	デジタルコンテンツ一般	512	エステティックサービス	314
5 アダルト情報サイト	435	商品一般	491	商品一般	283
6 商品一般	420	健康食品	364	他のデジタルコンテンツ	271
7 他のデジタルコンテンツ	417	他の内職・副業	329	教養娯楽教材	247
8 インターネット接続回線	318	オンラインゲーム	305	他の内職・副業	191
9 出会い系サイト	288	出会い系サイト	298	オンラインゲーム	185
10 他の内職・副業	256	アダルト情報サイト	286	役務その他サービス	152
11 ビジネス教室	253	役務その他サービス	272	デジタルコンテンツ一般	144
12 オンラインゲーム	232	インターネット接続回線	256	出会い系サイト	143
13 役務その他サービス	226	携帯電話サービス	248	インターネット接続回線	139
14 フリーローン・サラ金	217	教養娯楽教材	236	携帯電話サービス	128
15 モバイルデータ通信	213	フリーローン・サラ金	221	相談その他	119

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び令和元年度上半期の商品・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、「他の化粧品（脱毛クリームなど）」「教養娯楽教材（投資用教材USB）」「オンラインゲーム」などが多い。

「女性」では、「エステティックサービス」「健康食品（ダイエットサプリなど）」「美容医療*」などが多い。

「アダルト情報サイト」は、「男性」は平成29年度には232件であったが、平成30年度には158件、令和元年度上半期は58件と相談件数は大きく減少している。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性) (単位:件)

平成29年度 (6,059件)		平成30年度 (6,085件)		令和元年度上半期 (3,561件)	
1 賃貸アパート	567	賃貸アパート	516	他の化粧品	267
2 デジタルコンテンツ一般	285	他のデジタルコンテンツ	248	賃貸アパート	265
3 アダルト情報サイト	232	オンラインゲーム	246	教養娯楽教材	190
4 商品一般	217	デジタルコンテンツ一般	228	オンラインゲーム	152
5 他のデジタルコンテンツ	189	商品一般	215	他のデジタルコンテンツ	146
6 オンラインゲーム	184	教養娯楽教材	186	商品一般	120
7 インターネット接続回線	183	アダルト情報サイト	158	他の内職・副業	99
8 ビジネス教室	177	他の内職・副業	154	インターネット接続回線	85
9 フリーローン・サラ金	149	フリーローン・サラ金	150	健康食品	82
10 他の内職・副業	145	インターネット接続回線	147	出会い系サイト	72
11 出会い系サイト	132	携帯電話サービス	129	携帯電話サービス	72
12 役務その他サービス	110	出会い系サイト	123	デジタルコンテンツ一般	65
13 モバイルデータ通信	104	役務その他サービス	123	基礎化粧品	65
14 相談その他	104	ビジネス教室	95	アダルト情報サイト	58
15 教養娯楽教材	103	相談その他	95	外食	54

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性) (単位:件)

平成29年度 (7,482件)		平成30年度 (7,061件)		令和元年度上半期 (3,998件)	
1 エステティックサービス	881	賃貸アパート	679	賃貸アパート	344
2 賃貸アパート	617	エステティックサービス	499	エステティックサービス	301
3 健康食品	456	健康食品	286	健康食品	277
4 デジタルコンテンツ一般	349	デジタルコンテンツ一般	281	商品一般	159
5 他のデジタルコンテンツ	224	他のデジタルコンテンツ	278	他のデジタルコンテンツ	124
6 商品一般	201	商品一般	268	役務その他サービス	103
7 アダルト情報サイト	199	出会い系サイト	175	他の内職・副業	92
8 美容医療*	161	他の内職・副業	173	美容医療*	92
9 出会い系サイト	154	美容医療*	160	デジタルコンテンツ一般	76
10 インターネット接続回線	134	役務その他サービス	147	出会い系サイト	71
11 役務その他サービス	117	タレント・モデル養成教室	131	コンサート	71
12 他の化粧品	116	スポーツ・健康教室	129	他の化粧品	70
13 他の内職・副業	111	アダルト情報サイト	123	相談その他	65
14 モバイルデータ通信	108	携帯電話サービス	118	教養娯楽教材	57
15 相談その他	104	インターネット接続回線	108	携帯電話サービス	56

注) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」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、令和元年度上半期の商品・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、「他の化粧品（脱毛クリームなど）」「健康食品（ダイエットサプリなど）」「オンラインゲーム」「アダルト情報サイト」「基礎化粧品（ニキビケア用品など）」である。

「20～24歳」で多いのは、「教養娯楽教材（投資用教材U S B）」「賃貸アパート」「エステティックサービス」「他のデジタルコンテンツ（情報商材など）」「他の内職・副業（オンラインカジノのアフィリエイトなど）」である。「出会い系サイト」「美容医療*」の相談も目立つ。

「25～29歳」で多いのは、「賃貸アパート」「商品一般（クレジットカードの不審な引落としなどの相談）」「健康食品（サプリメントなど）」「エステティックサービス」「他のデジタルコンテンツ（情報商材など）」である。

「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」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」「役務その他サービス（E S T A申請代行サービス、鍵の開錠サービスなど）」「フリーローン・サラ金」である。

【表－4】 年代別 商品・役務別上位15位(令和元年度上半期) (単位:件)

20歳未満(1,319件)		20～24歳(3,263件)		25～29歳(3,022件)	
1 他の化粧品	161	教養娯楽教材	240	賃貸アパート	397
2 健康食品	153	賃貸アパート	195	商品一般	132
3 オンラインゲーム	146	エステティックサービス	195	健康食品	111
4 アダルト情報サイト	68	他のデジタルコンテンツ	133	エステティックサービス	102
5 基礎化粧品	53	他の内職・副業	133	他のデジタルコンテンツ	93
6 他のデジタルコンテンツ	45	他の化粧品	124	インターネット接続回線	75
7 商品一般	43	商品一般	108	携帯電話サービス	70
8 デジタルコンテンツ一般	32	健康食品	97	役務その他サービス	70
9 相談その他	26	出会い系サイト	82	結婚式	64
10 出会い系サイト	21	役務その他サービス	70	他の化粧品	56
11 賃貸アパート	20	デジタルコンテンツ一般	66	フリーローン・サラ金	55
12 コンサート	19	美容医療*	60	相談その他	47
13 エステティックサービス	17	インターネット接続回線	57	デジタルコンテンツ一般	46
14 他の内職・副業	16	フリーローン・サラ金	47	美容医療*	46
15 タレント・モデル養成教室	14	携帯電話サービス	47	他の内職・副業	42

(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年間及び令和元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。

投資用教材U S B等の「教養娯楽教材」に関する相談は、平成29年度以降9割近くを占め、極めて高い水準となっており、かつその割合は上昇傾向にある。「タレント・モデル養成教室」に関する相談も7割以上と極めて高い水準が続いている。

「オンラインゲーム」「他の内職・副業（オンラインカジノのアフィリエイトなど）」、「エステティックサービス」「ビジネス教室」に関する相談は5割～6割程度と高い水準が続いている。

【表－5】 若者相談が占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	平成29年度 (13,634件)	若者の 相談割合	平成30年度 (13,240件)	若者の 相談割合	令和元年度上半期 (7,604件)	若者の 相談割合
1	教養娯楽教材	86.2%	教養娯楽教材	91.1%	教養娯楽教材	94.6%
2	タレント・モデル養成教室	74.6%	タレント・モデル養成教室	73.5%	タレント・モデル養成教室	72.4%
3	タレント・モデル内職	72.3%	オンラインゲーム	55.1%	他の内職・副業	63.2%
4	ビジネス教室	62.8%	他の内職・副業	53.1%	オンラインゲーム	58.5%
5	エステティックサービス	57.8%	エステティックサービス	48.7%	エステティックサービス	56.1%
6	結婚式	52.2%	ビジネス教室	46.8%	結婚式	49.3%
7	オンラインゲーム	47.7%	結婚式	46.6%	ビジネス教室	48.4%
8	他の内職・副業	46.8%	他のデリバティブ取引	43.3%	他のデリバティブ取引	46.1%
9	他の教室・講座	36.7%	美容医療*	37.0%	他の化粧品	42.7%
10	美容医療*	36.6%	出会い系サイト	33.2%	美容医療*	39.6%
11	上着	34.9%	コンサート	32.9%	教養・娯楽サービスその他	38.7%
12	出会い系サイト	32.7%	他の教室・講座	30.0%	コンサート	33.2%
13	教養・娯楽サービスその他	28.2%	教養・娯楽サービスその他	29.9%	出会い系サイト	32.6%
14	賃貸アパート	22.0%	スポーツ・健康教室	22.2%	運動靴	31.5%
15	他の化粧品	21.3%	レンタルサービス	21.7%	レンタルサービス	23.8%

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、令和元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、「インターネット通販」「解約一般」「電子広告」「高価格・料金」「クレジットカード」「返金」の相談は多い。

20歳未満では、「未成年者契約」「連絡不能」「架空・不当請求*」「SNS」「返品」の相談が多い。

20～24歳では、「サイドビジネス商法」「SNS」「クレ・サラ強要商法」「クーリングオフ一般」「紹介販売」の相談が多い。

25～29歳では、「説明不足」「連絡不能」「解約料」の相談が多い。

【表－6】 内容キーワード上位15位(令和元年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(7,604件)		20歳未満(1,319件)		20～24歳(3,263件)		25～29歳(3,022件)	
1	解約一般	3,270	未成年者契約	873	解約一般	1,461	解約一般	1,148
2	インターネット通販	2,655	インターネット通販	807	インターネット通販	949	インターネット通販	899
3	返金	1,638	解約一般	661	返金	790	返金	632
4	高価格・料金	1,195	電子広告	260	高価格・料金	566	電子広告	448
5	電子広告	1,175	高価格・料金	242	サイドビジネス商法	495	高価格・料金	387
6	未成年者契約	898	返金	216	電子広告	467	契約書・書面一般	385
7	契約書・書面一般	890	連絡不能	126	契約書・書面一般	427	説明不足	324
8	連絡不能	684	架空・不当請求*	125	SNS	363	連絡不能	280
9	SNS	653	SNS	115	クレ・サラ強要商法	319	クレーム処理	247
10	サイドビジネス商法	649	クレジットカード	107	クーリングオフ一般	306	クレジットカード	241
11	クレジットカード	641	返品	82	紹介販売	302	解約料	232
12	説明不足	621	契約書・書面一般	78	クレジットカード	293	約束不履行	223
13	架空・不当請求*	505	誤解・勘違い	71	虚偽説明	290	架空・不当請求*	211
14	クーリングオフ一般	496	説明不足	70	連絡不能	278	補償	206
15	虚偽説明	486	ポルノ・風俗	68	利殖商法	234	SNS	175

* は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

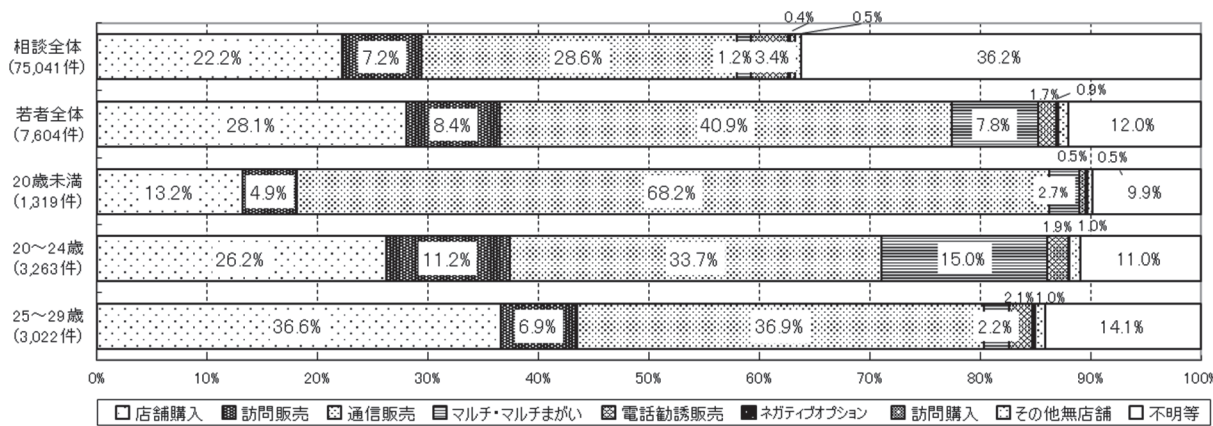
5 販売購入形態

令和元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68.2%に達しており、相談全体の28.6%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15.0%に達しており、相談全体では1.2%であることと比較するとその割合は極めて大きい。なお、「マルチ・マルチまがい」の相談の割合は、20歳未満で2.7%、20～24歳で15.0%、25～29歳では2.2%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（令和元年度上半期）



6 契約購入金額

若者の相談について、平均契約購入金額の推移を示したものが【表－7】である。相談全体の平均契約購入金額は低くなっていく傾向にあるが、それに反して、若者の相談における平均契約購入金額は高くなっていく傾向にある。

令和元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。

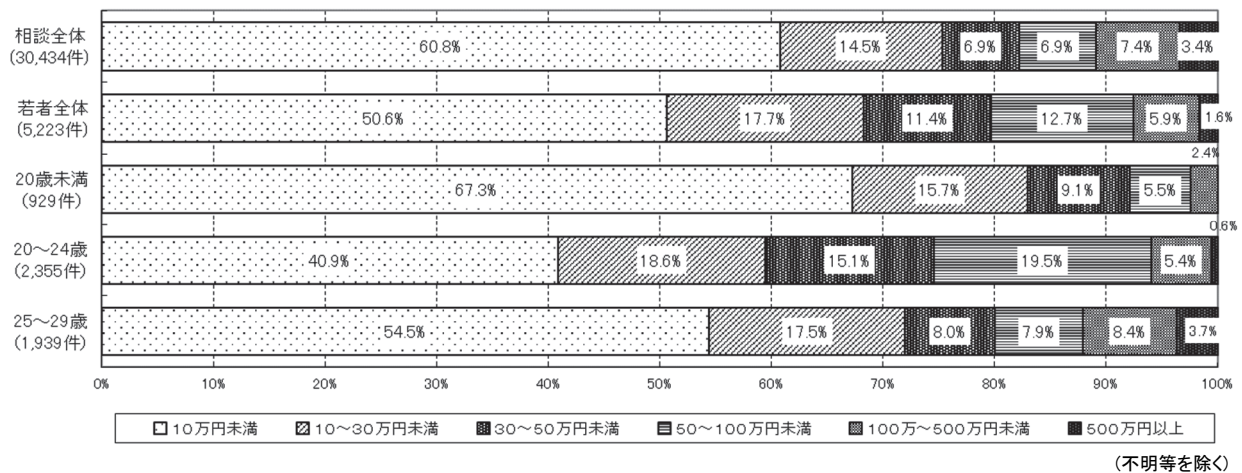
契約購入金額を若者全体で見ると、「10万円未満」は、20歳未満で67.3%であるのに対し、20～24歳では40.9%、25～29歳では、54.5%となっている。「50～100万円未満」は、20歳未満では5.5%であるのに対し、20～24歳では19.5%、25～29歳では7.9%となっている。「100万円～500万円」は、20歳未満で2.4%であるのに対し、20～24歳で5.4%、25～29歳では8.4%となっている。「500万円以上」は、20～24歳で0.6%であるのに対し、25～29歳では3.7%となっている。

【表－7】 若者の相談と平均契約購入金額

(単位：千円)

	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度 上半期
若者相談	479	537	605	674	739
相談全体	1,356	1,320	1,347	1,260	1,219

【図－6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(令和元年度上半期)

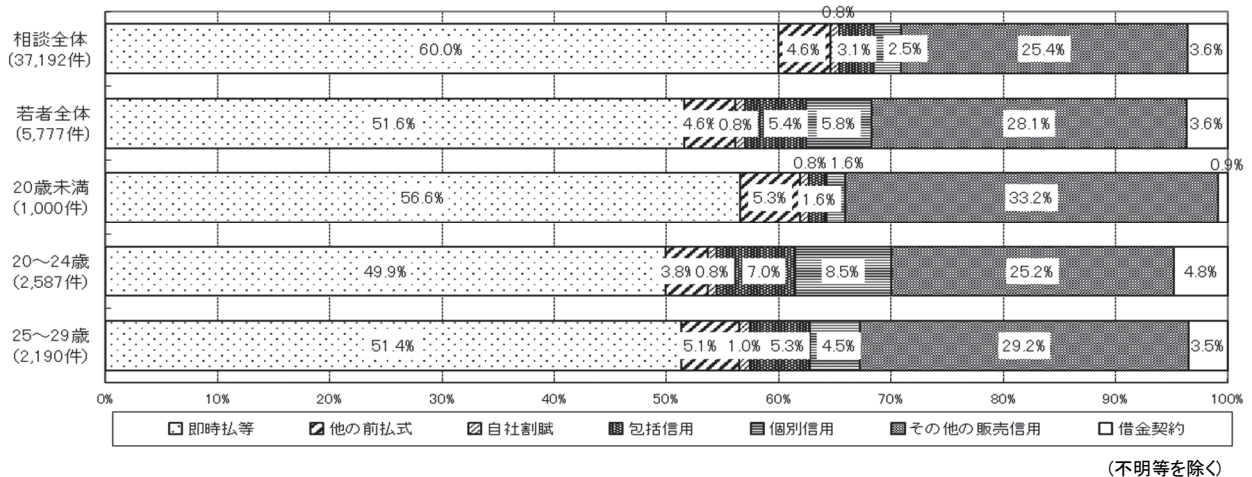


7 支払方法

令和元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、全体の51.6%を占めているが、相談全体(60.0%)と比べると少なくなっている。また、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)の割合が大きく、中でも「個別信用」(※5)の割合が大きい。なお、「その他の販売信用(1,625件)」(※6)のうち殆どを「2か月内払い(1,471件)」が占める。また、前払い式通販や電子マネーなどの「他の前払式」(※2)は、若者全体で4.6%となっており、相談全体の割合と同じである。

【図－7】 支払方法別割合(令和元年度上半期)



※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など)、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などが該当する。

※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年間及び令和元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*」は、平成29年度以降増加傾向にあったが、特に令和元年度上半期は増加が目立つ。

「未成年者契約」は、平成27年度以降減少傾向にあったが、令和元年度上半期は増加が目立つ。

「サイドビジネス商法」は、平成27年度以降増加しており、令和元年度上半期も増加が目立つ。

「マルチ・マルチまがい商法」は、平成27年度以降増加しており、令和元年度上半期も増加が目立つ。

「クレ・サラ強要商法」は、平成27年度以降増加しており、令和元年度上半期も増加が目立つ。

「利殖商法」は、平成27年度以降増加傾向にあり、令和元年度上半期も増加が目立つ。

「アポイントメントセールス」は、平成27年度以降増加しており、平成30年度に500件台に達したが、令和元年度上半期も同水準にある。

「ワンクリック請求」は、平成27年度以降大幅に減少しており、令和元年度上半期も減少している。

若者相談が、各販売方法・商法の相談に占める割合を令和元年度上半期で見ると、「クレ・サラ強要商法（96.4%）」「未成年者契約（95.0%）」「アポイントメントセールス（72.1%）」「マルチ・マルチまがい商法（68.8%）」「サイドビジネス商法（62.7%）」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 (元年度上半期)
	27年度	28年度	29年度	30年度	30年度 上半期	令和元年度 上半期	令和元年度 上半期	
インターネット通販*	3,060	3,007	3,409	3,564	(1,688)	2,462	13,270	18.6%
未成年者契約	1,515	1,279	1,185	1,150	(544)	898	945	95.0%
サイドビジネス商法	734	814	923	1,005	(453)	649	1,035	62.7%
マルチ・マルチまがい商法	621	726	870	844	(344)	593	862	68.8%
クレ・サラ強要商法	257	302	384	466	(214)	351	364	96.4%
利殖商法	146	155	271	501	(232)	300	786	38.2%
アポイントメントセールス	243	246	319	525	(285)	261	362	72.1%
無料商法	477	410	351	337	(153)	206	1,139	18.1%
個人間売買	174	245	267	278	(126)	182	767	23.7%
架空請求	823	806	803	624	(337)	159	13,172	1.2%
ワンクリック請求	2,034	1,168	354	230	(148)	103	581	17.7%
キャッチセールス	180	97	106	91	(41)	46	78	59.0%

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「架空請求」「ワンクリック請求」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」などとうたって契約させる商法

※4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など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

※5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など

※6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

※7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。

※8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

※9無料商法

無料であつて商品やサービスを売りつける商法

※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など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個人間売買

個人間の有料の不用品売買（例）インターネットオークションやフリーマーケットのアプリサービスにおける不用品売買など

※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

令和元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、「健康食品（ダイエットサプリなど）」「脱毛剤（脱毛クリーム
など）」「オンラインゲーム」「他のデジタルコンテンツ（情報商材など）」が多い。

「未成年者契約」では、「オンラインゲーム」「健康食品（ダイエットサプリなど）」「脱毛剤（脱
毛クリームなど）」が多い。

「サイドビジネス商法」「マルチ・マルチまがい商法」「クレ・サラ強要商法」「利殖商法」では
「教養娯楽教材（投資用教材ＵＳＢ）」が共通して多い。「他の内職・副業（オンラインカジノの
アフィリエイト）」「他のデジタルコンテンツ（情報商材など）」も多い。

「利殖商法」では、「教養娯楽教材（投資用教材ＵＳＢ）」のほか、「デリバティブ取引（バイナ
リーオプション）」「ファンド型投資商品（仮想通貨・儲かる投資など）」も多い。

「アポイントメントセールス」では、「教養娯楽教材（投資用教材ＵＳＢ）」「他の内職・副業（オ
ンラインカジノのアフィリエイトなど）」「タレント・モデル養成教室」が多い。

「無料商法」では、「エステティックサービス」「健康食品（定期購入と気づかせずに購入させ
るダイエットサプリなど）」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（令和元年度上半期）

（単位：件）

インターネット通販* (2,462件)		未成年者契約 (898件)		サイドビジネス商法 (649件)		マルチ・マルチまがい商法 (593件)	
1 健康食品	300	1 オンラインゲーム	141	1 教養娯楽教材	160	1 教養娯楽教材	190
2 脱毛剤	221	2 健康食品	136	2 他の内職・副業	120	2 他の内職・副業	100
3 オンラインゲーム	155	3 脱毛剤	86	3 他のデジタルコンテンツ	82	3 ビジネス教室	35
4 他のデジタルコンテンツ	143	4 アダルト情報サイト	42	4 ビジネス教室	29	4 他のデジタルコンテンツ	28
5 出会い系サイト	122	5 化粧品その他	30	5 役務その他サービス	22	5 商品一般	25
6 商品一般	71	6 他のデジタルコンテンツ	29	6 出会い系サイト	20	6 健康食品	24
7 コンサート	62	7 歯みがき粉	23	6 健康食品	20	7 他の学習教材	20
8 化粧品その他	60	8 化粧水	18	8 商品一般	17	8 教養・娯楽サービスその他	18
9 役務その他サービス	53	8 デジタルコンテンツ一般	18	8 教養・娯楽サービスその他	17	9 ファンド型投資商品	13
9 履物	53	10 エステティックサービス	17	10 他の学習教材	14	9 他の教室・講座	13

クレ・サラ強要商法(351件)			利殖商法(300件)			アポイントメントセールス(261件)			無料商法(206件)		
1	教養娯楽教材	161	1	教養娯楽教材	102	1	教養娯楽教材	44	1	エステティックサービス	38
2	他の内職・副業	25	2	デリバティブ取引	24	2	他の内職・副業	39	2	健康食品	31
3	他のデジタルコンテンツ	20	3	ファンド型投資商品	23	3	タレント・モデル養成教室	31	3	出会い系サイト	11
4	ビジネス教室	18	4	他のデジタルコンテンツ	19	4	他のデジタルコンテンツ	21	4	他のデジタルコンテンツ	11
5	教養・娯楽サービスその他	15	5	他の学習教材	13	5	教養・娯楽サービスその他	10	5	美容医療*	7
6	パソコンソフト	12	6	教養・娯楽サービスその他	12	6	パソコンソフト	8	6	スポーツ・健康教室	6
6	他の学習教材	12	7	パソコンソフト	11	7	ギャンブル情報サイト	8	7	化粧品セット	5
8	ファンド型投資商品	10	7	他の内職・副業	11	8	役務その他サービス	8	7	脱毛剤	5
9	パソコン記憶媒体類	7	9	投資情報サイト	10	9	他の学習教材	6	7	モバイルデータ通信	5
9	健康食品	7	10	他の教室・講座	9	9	ビジネス教室	6	7	デリバティブ取引	5
						9	エステティックサービス	6			

個人間売買(182件)			架空請求(159件)			ワンクリック請求(103件)			キャッチセールス(46件)		
1	コンサート	39	1	デジタルコンテンツ一般	65	1	アダルト情報サイト	84	1	エステティックサービス	12
2	履物	19	2	商品一般	55	2	デジタルコンテンツ一般	6	2	タレント・モデル養成教室	4
3	スポーツ観覧	8	3	他のデジタルコンテンツ	14	2	他のデジタルコンテンツ	6	3	祈とうサービス	4
3	かばん	8	4	アダルト情報サイト	12	4	弁護士	2	4	ネックレス	3
5	教養娯楽品その他	6	5	映画配信サービス	4	※以下、同順位の件数が多いので割愛。			5	精神修養講座	3
5	他のデジタルコンテンツ	6	6	祈とうサービス	2				6	ミネラルウォーター	2
7	商品一般	5	※以下、同順位の件数が多いので割愛。						6	他のシャツ	2
7	スマートフォン	5							6	モバイルデータ通信	2
7	他の玩具・遊具	5							6	外食	2
10	財布類	4							※以下、同順位の件数が多いので割愛。		
10	縫ぐるみ	4									

9 相談事例

事例1：「オンラインゲーム」の高額課金トラブル

小学生の息子が、父である私のスマートフォンで、オンラインゲームに課金していた。カード会社から30万円の請求書が届いて、課金されていることに初めて気が付いた。どう対処すればよいのか。(10歳未満／男性)

事例2：定期購入と気づかせずに購入させる「ダイエットサプリ」

高校生の娘が、ダイエットサプリをお試し価格で購入した。商品は先月届き、500円はすでにコンビニで支払ったという。娘は、初回500円のための契約だと思って申し込んだが、1か月後に2回目の商品が届いた。娘が事業者には「頼んでいない」と電話で言うと、「5回購入することが条件で2回目以降の代金は6千数百円、合計2万数千円になる契約だ」と言われたらしい。娘は2万数千円になるとわかっていれば申し込まなかったという。親としては未成年者契約の取り消しをしたい。(10歳代／女性)

事例3：定期購入と気づかせずに購入させる「脱毛クリーム」

10日前にSNSの広告で見つけた980円の脱毛クリームをお試しで注文した。受注メールが届いて、定期購入だとわかった。4日前に商品が届いたので、事業者には電話したが、電話が繋がら

なかった。先ほど事業者には電話が繋がったが、事業者には「2回目以降6千円の全6回の定期購入の申し込みになっているので解約できない」と言われた。自分はお試しだけを購入した。定期購入だとわかっていたら、注文しなかった。取り消すことはできないか。（10歳代／男性）

事例4：無料体験で誘う「高額なエステ」

1か月前に、エステ店へ無料の脱毛体験に行った。全身脱毛12回コースの施術と美容器具で約30万円の契約をし、一括では支払えないので、毎月1万5千円を分割で支払う信販契約をした。母親に契約したことを伝えたところ、「騙されているのではないか」と言われ、解約をするように促された。施術は1回受けているが中途解約したい。（20歳代／女性）

事例5：オーディション商法で契約させる「高額なレッスン契約」

インターネット広告を見て、エキストラのアルバイトを申し込みに行ったところ、映画出演のオーディションを受けるように勧められ、オーディションに臨んだら合格した。昨日、事務所に説明を聞きに行ったところ、「有名な監督の映画に出演できる」と言われ、高額なレッスンの話をされた。入学金25万円、授業料が20万円で、消費税を含めると合計約50万円の契約金額を提示された。「支払えない」と伝えたら、「頭金5万円で月2万円の分割払いもできる」と言われ、契約書に署名捺印した。しかし、高額なレッスン代を支払うことで、不安になった。クーリング・オフしたい。（20歳代／男性）

事例6：借金を強要されて購入した「投資用教材USB」

大学の友人から「投資に興味がないか」と突然無料通話アプリで電話があり、会う約束をした。後日、居酒屋に行くと、投資をやっているという友人の知り合いが来て、「バイナリーオプションで投資をしよう」という話になった。断り切れず、再度話を聞くことになった。翌日、待ち合わせ場所に行くと、友人の知り合いから「投資にはUSBのシステム50数万円が必要だから、学生ローンで50数万円を借金するように」と言われた。「USBで予想されるとおりに投資すれば大丈夫。半年で借金は返せる」と言われたので、指定された学生ローンに行った。友人の知り合いから「目的を留学、収入はアルバイトで10万円と申告する」と指南されて、50万円を借金した。そのままお金を持って、ファーストフード店で業者代表者と会い、50数万円を手渡し、契約書とUSBを受け取った。翌月、セミナーに参加すると、他の人を紹介する話ばかりされて雰囲気が異様だった。儲からないし、人を紹介して広げていくねずみ講のようで不審なので解約したい。（20歳代／男性）

事例7：稼げるとうたう「情報商材」

画像専用SNSで、「月収100万円稼げる」との書き込みを見た。「会員登録して無料アプリを入手するだけで入金される」とのことだったので、そんなに簡単に稼げるならやってみようと思い、3日前、会員登録料1万円をクレジットカード一括払いで決済した。登録後、送信されてきたPDFファイルのマニュアルを見ると、「自分でサイトを立ち上げて無料アプリを広める。

詳細は電話で説明する」などと書かれていた。電話予約をしたところ、事業者から電話があり、「自分のサイトで無料ゲームアプリを広めて誰かが契約すれば収入になる。サポートを受けるなら20万円が必要。サポートを受けなければ儲けることは難しい」とのことだった。「無料アプリを入手するだけで儲かる」とのことだったので契約した。「儲けるにはサポートが必要」との話は聞いていない。騙されたと思うので、契約を取り消したい。(20歳代／男性)

事例8：儲かるとうたう「オンラインカジノのアフィリエイト」

SNSで知り合った人から、「簡単なコピーで儲かる仕事がある」と呼び出され、夕方出向いたところ、そのままその人の事務所に連れて行かれた。オンラインカジノのアフィリエイトの仕事を紹介され、「オーナーになればもっと儲かる」とか、「人を勧誘すると儲かる」と強く迫られた。「お金がない」と断ろうとしたが、「消費者金融で借りればよい」と夜間にタクシーで連れて行かれ、断れる雰囲気ではなく、やむなく限度額の20数万円を借りて、そのまま先方が指定する銀行口座に振り込んだ。登録はスマートフォン上で行ったので、契約書面は渡されていない。クーリング・オフしたい。(20歳代／女性)

10 若者の相談について

契約当事者が29歳以下の相談では、架空請求・ワンクリック請求は減少傾向にあるが、それ以外の相談は減っていない。

特に令和元年度上半期では、定期購入と気づかせずに購入させる健康食品や化粧品のインターネット通販、簡単に稼げる・儲かるとインターネット広告でうたう「情報商材」や「内職・副業」などに関する若者相談が目立つ。

インターネットやSNSなど、相手の実際の顔が見えない情報があふれる中で、社会経験の少ない若者が気軽に契約し、また利用する過程で思わぬトラブルに遭う状況が多いことが考えられる。インターネットなどにより簡単に契約でき、クレジット払いなど支払能力を超える契約が安易にできる環境の中で、若者にはその契約を冷静に判断し、自らの意志と支払能力の範囲内で契約するか否かを判断することができる消費者としての力を身に着けることが求められている。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など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、若者自身も対処方法を学んでほしい。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

- ★架空請求は無視しましょう。支払い請求には絶対応じないでください。
- ★未成年者が行った契約は取消しが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。
- ★「簡単に儲かる・稼げる」「初回無料」などの甘い言葉を鵜呑みにしないでください。契約前に、どのような商品・役務なのか、費用はいくらなのか、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、家族に相談するなど冷静に判断しましょう。
- ★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れそうになったら、毅然とした態度で借金及び契約そのものを断りましょう。
- ★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

- 大学生を狙う悪質な事業者要注意！（平成29年11月2日）
～友人に誘われたセミナーでUSB教材やビジネス講座を契約させられた！～
- 代金前払いのネット通販、支払ったのに商品が届かない！（平成29年11月22日）
～注文の際は、事業者の情報をよく確認しましょう！～
- すぐにタレントになれると思ったら、高額費用がかかる？！（平成30年8月23日）
～オーディションをきっかけに勧誘されるタレント・モデル契約のトラブルに注意！～
- インターネットで手軽に一儲け？！（平成30年9月18日）
～簡単に高額収入を得られるという情報商材の販売に要注意～
- SNSで知り合った人について行ったら競馬ソフトを購入することに！（令和元年5月10日）
～事業者が勧誘目的を隠してSNSで近づいてくる場合があります～
- 大学生のみなさん、バイナリーオプションの投資学習用USBメモリの勧誘にご注意ください！（令和元年7月4日）

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.jp/>