

「若者」の消費生活相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、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 M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「若者」の相談（契約当事者29歳以下）

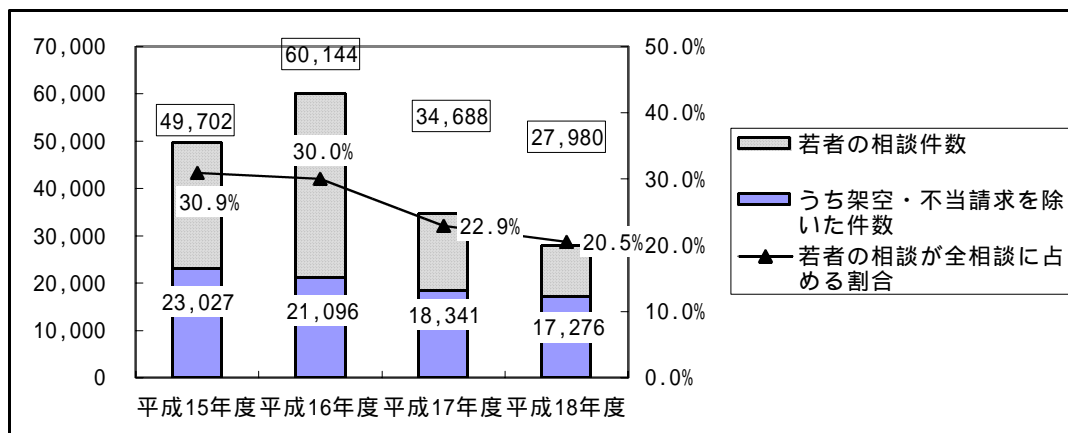
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成15年4月～19年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成19年9月～12月受付の相談データから抽出したものである。

1. 若者の相談件数

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は、15年度から16年度にかけて約1万件の増加がみられたが、17年度においては対前年度比57.7%と大幅に減少し、18年度においても更に19.3%の減少がみられた。また若者の相談が相談全体に占める割合をみると、15、16年度には全体の3割を占めていたが、17年度には22.9%、18年度には20.5%と低下している。これは、主に有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談件数の増減が要因となっており、架空・不当請求に関する相談を除いた相談件数をみると、15年度以降ゆるやかな減少となっている（図-1）。

【図-1】「若者」に関する相談件数の推移

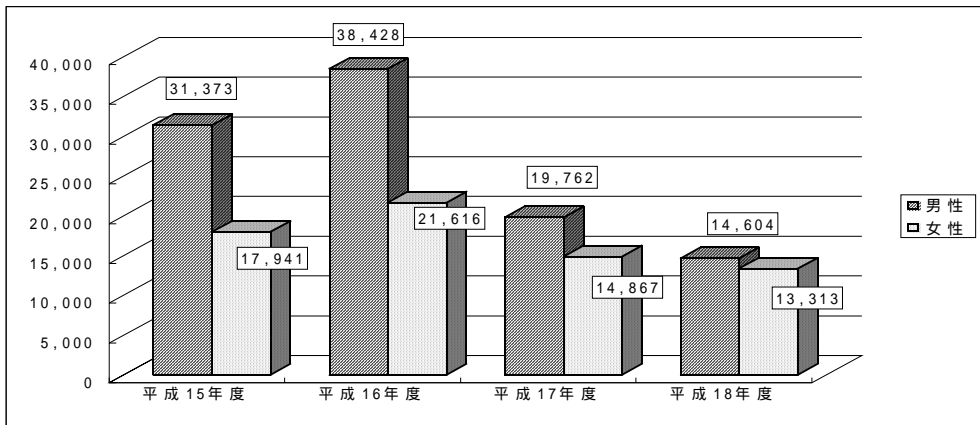


2. 「若者相談」契約当事者性別分析

(1) 相談件数

「若者」の相談について、契約当事者の性別相談件数の推移を示したものが「図-2」である。有料サイトの利用料金等の架空・不当請求の相談が急増したことに伴い、15年度、16年度と「男性」の相談件数が急増していたが、17年度以降、架空・不当請求の相談が減少したことにより、「男性」の件数は大きく減少し、「男性」「女性」の相談件数の差が縮まってきている。一方、「女性」の相談件数についてみると、「男性」ほどの急激な変動はないものの、16年度をピークにゆるやかに減少している。

【図 - 2】「若者」契約当事者性別相談件数の推移（単位：件）

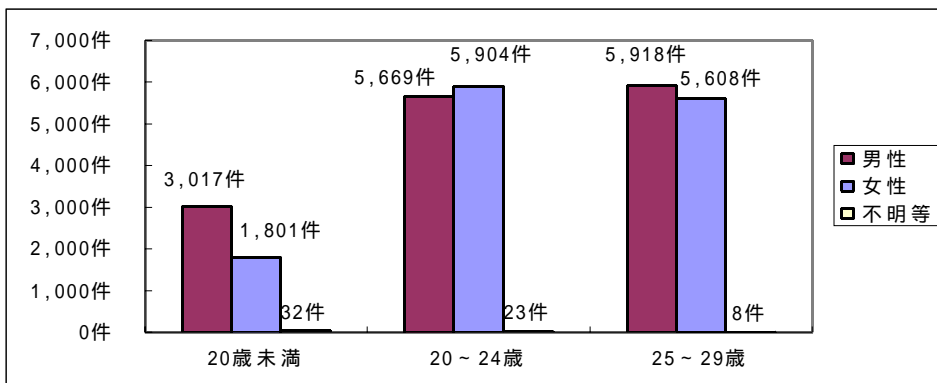


(2)年代別性別の件数

18年度の若者の相談について、年代別に性別の相談件数を示したものが「図 - 3」である。各年代の「男性」と「女性」の相談件数を比較してみると、「20歳未満」では、「女性」が1,801件であるのに対し、「男性」は3,017件と圧倒的に多くなっているのが特徴である。

また、「20歳以上」の相談件数をみてみると、「男性」では、年代があがるにつれ、相談件数が増加しているのに対し、「女性」では、「20～24歳」からの相談が最も多く、「25～29歳」の相談が若干少なくなっているものの、どちらの年代も男女ともにほぼ同程度の相談件数となっている。

【図 - 3】年代別性別にみる相談件数(平成18年度)



(3)相談内容

若者の相談について性別に受付キーワード上位10位までを示したものが「表 - 1」、「表 - 2」である。「男性」の特徴としては、「不当請求」のキーワードがふられた相談が最も多いことがあげられる。同様に「ポルノ・風俗」、「インターネット」等の架空・不当請求に関連したキーワードもこの4年間変わらず上位3位以内である。しかしながら、17年度以降、いずれのキーワードも件数は大きく減少している。「女性」においても同様に、15年度以降は、「不当請求」、「インターネット」、「ポルノ・風俗」の相談が上位を占めているが、いずれも17年度以降減少している。「女性」の特徴としては、「キャッチセールス」に関する相談が多いことが挙げられ、件数は減少傾向にあるものの、依然として1,000件を超える相談が寄せられている。

【表 - 1】契約当事者「男性」受付キーワード上位10位（単位：件）

* 複数集計

	15年度(n=31,373)		16年度(n=38,428)		17年度(n=19,762)		18年度(n=14,604)	
1	不当請求	20,070	不当請求	28,055	不当請求	11,464	不当請求	6,656
2	ポルノ・風俗	10,080	インターネット	15,213	ポルノ・風俗	8,540	インターネット	5,286
3	インターネット	8,376	ポルノ・風俗	14,862	インターネット	8,151	ポルノ・風俗	5,201
4	高価格・料金	5,660	未成年者契約	5,894	未成年者契約	3,202	未成年者契約	2,389
5	未成年者契約	5,217	高価格・料金	4,746	解約	2,695	解約	2,312
6	債権回収業者	4,743	解約	2,825	高価格・料金	2,644	高価格・料金	2,086
7	強迫	3,269	電子広告	2,665	プライバシー	1,891	プライバシー	1,402
8	解約	3,005	強迫	2,649	強引	1,707	返金	1,089
9	遅延金	2,464	プライバシー	2,207	無料商法	1,417	強引	1,079
10	強引	1,609	無料商法	1,988	詐欺	1,237	信用性	1,001

【表 - 2】契約当事者「女性」受付キーワード上位10位（単位：件）

* 複数集計

	15年度(n=17,941)		16年度(n=21,616)		17年度(n=14,867)		18年度(n=13,313)	
1	不当請求	6,392	不当請求	10,929	不当請求	4,857	不当請求	4,031
2	解約	3,904	インターネット	5,951	解約	3,601	解約	3,376
3	インターネット	2,762	ポルノ・風俗	4,967	インターネット	3,349	インターネット	3,367
4	ポルノ・風俗	2,652	解約	3,489	ポルノ・風俗	3,067	ポルノ・風俗	2,726
5	高価格・料金	2,626	未成年者契約	2,850	高価格・料金	2,440	高価格・料金	2,298
6	未成年者契約	2,298	高価格・料金	2,637	未成年者契約	1,653	返金	1,442
7	クーリングオフ	1,911	クーリングオフ	1,636	クーリングオフ	1,507	未成年者契約	1,431
8	キャッチセールス	1,729	キャッチセールス	1,470	キャッチセールス	1,460	キャッチセールス	1,177
9	返金	1,402	返金	1,281	返金	1,457	クーリングオフ	1,152
10	債権回収業者	1,359	電子広告	1,172	強引	1,275	強引	1,102

(4)商品・役務

若者の相談について、性別に商品・役務別上位10位までを示したものが「表 - 3」、「表 - 4」である。「男性」は各年度とも「電話情報提供サービス」が1位となっており、15年度以降は「オンライン情報サービス」も上位に挙がってきている。携帯電話やパソコン等を利用した有料サイト利用料金の架空・不当請求に関する相談がその大半を占める。次いで「フリーローン・サラ金」が多い。15年度以降、件数の増減はあるものの、各年度とも1,000件を超えており、金利や利息、多重債務に関する相談が多い。また18年度には、「化粧品」、「移動電話サービス」が上位10位以内に入ってきている。「化粧品」では、「会員を増やし、化粧品セットを販売すると儲かる」といったマルチ（まがい）取引に関する相談が大学生を中心に寄せられている。「移動電話サービス」では、「携帯電話サービス事業者を変更したが、販売店の説明不足によりトラブルにあった」等の相談が寄せられている。

「女性」においても、15年度以降は「電話情報提供サービス」が1位となっており、携帯サイトの利用料金に関する架空・不当請求に関する相談が多い。また「エステティックサービス」、「化粧品」、「アクセサリー」に関する相談も依然として多い。

敷金トラブル等の「賃貸アパート」に関する相談は、性別を問わず各年度とも多い。

【表 - 3】契約当事者「男性」商品・役務上位10位（単位：件）

	平成15年度(n=31,373)	平成16年度(n=38,428)	平成17年度(n=19,762)	平成18年度(n=14,604)
1 電話情報提供サービス	18,221	電話情報提供サービス 23,659	電話情報提供サービス 6,892	電話情報提供サービス 3,177
2 オンライン等関連サービスその他	1,400	オンライン情報サービス 3,155	オンライン情報サービス 3,807	オンライン情報サービス 3,098
3 フリーローン・サラ金	1,320	オンライン等関連サービスその他 2,449	フリーローン・サラ金 1,173	フリーローン・サラ金 1,309
4 オンライン情報サービス	913	フリーローン・サラ金 1,143	賃貸アパート 962	賃貸アパート 863
5 賃貸アパート	892	賃貸アパート 863	オンライン等関連サービスその他 330	商品一般 279
6 商品一般	729	複合サービス会員 559	商品一般 313	相談その他 234
7 複合サービス会員	542	商品一般 486	複合サービス会員 281	化粧品 215
8 アクセサリー	438	アクセサリー 319	外国語・会話教室 252	新聞 212
9 新聞	351	新聞 314	アクセサリー 247	移動電話サービス 203
10 外国語・会話教室	237	相談その他 242	新聞 241	複合サービス会員 197

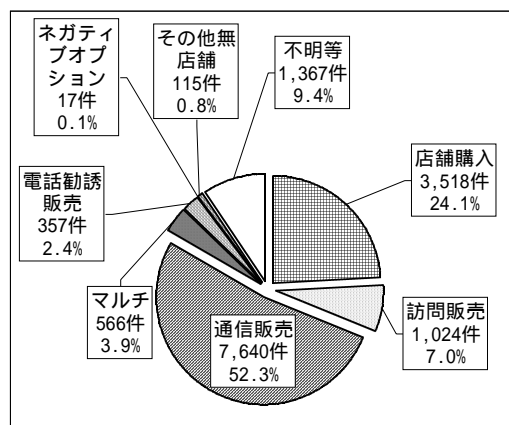
【表 - 4】契約当事者「女性」商品・役務上位10位（単位：件）

	平成15年度(n=17,941)	平成16年度(n=21,616)	平成17年度(n=14,867)	平成18年度(n=13,313)
1 電話情報提供サービス	4,673	電話情報提供サービス 9,041	電話情報提供サービス 2,832	電話情報提供サービス 1,936
2 賃貸アパート	1,178	エステティックサービス 1,211	オンライン情報サービス 1,251	オンライン情報サービス 1,583
3 エステティックサービス	1,131	オンライン等関連サービスその他 1,195	賃貸アパート 1,112	賃貸アパート 1,006
4 化粧品	1,069	賃貸アパート 1,069	エステティックサービス 984	エステティックサービス 906
5 フリーローン・サラ金	751	オンライン情報サービス 813	化粧品 768	フリーローン・サラ金 670
6 オンライン等関連サービスその他	692	化粧品 812	フリーローン・サラ金 596	化粧品 590
7 商品一般	548	フリーローン・サラ金 627	商品一般 565	商品一般 431
8 アクセサリー	428	商品一般 374	アクセサリー 427	アクセサリー 368
9 健康食品	371	アクセサリー 361	外国語・会話教室 300	健康食品 252
10 オンライン情報サービス	366	美顔器 283	健康食品 291	外国語・会話教室 247

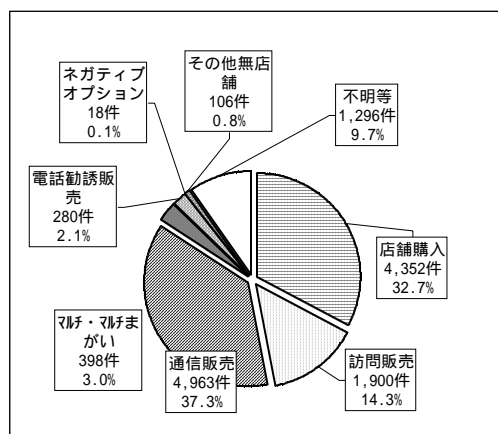
(5) 販売購入形態

若者の相談について、性別に販売購入形態別割合を示したものが「図 - 4」、「図 - 5」である。男女ともに「通信販売」が最も高い割合を示しているが、特に「男性」は、「通信販売」の占める割合が5割と非常に高くなっている。これは有料サイト利用料金等の架空・不当請求の相談が多いことが要因である。次いで男女ともに「店舗購入」、「訪問販売」の順に高い割合を占めているが、「女性」は「男性」に比べ、「店舗購入」、「訪問販売」の割合が高いのが特徴である。

【図 - 4】「男性」販売購入形態別割合
（平成18年度）



【図 - 5】「女性」販売購入形態別割合
（平成18年度）



(6) 契約購入金額

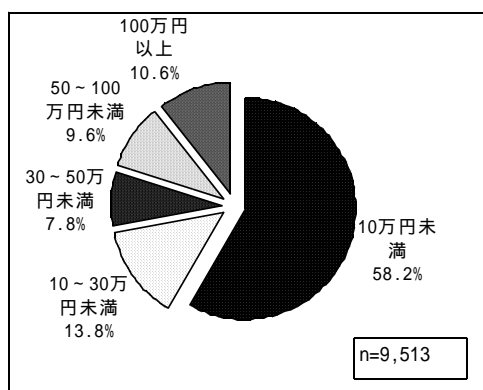
若者の相談について、性別に平均契約購入金額を示したものが「表 - 5」、18年度の契約購入金額

別の割合を示したものが「図 - 6」、「図 - 7」である。平均契約購入金額を見ると、「女性」の平均契約購入金額は、40～50万円台で推移しているが、「男性」の平均契約購入金額は、15年度、16年度と有料サイト利用料金等の請求金額が比較的低い相談が急増したことにより平均契約金額が20～30万円台となっている。しかしながら、17年度以降、架空・不当請求以外の契約を伴った相談の割合が増えたことにより、「男性」の契約購入金額は上昇している。

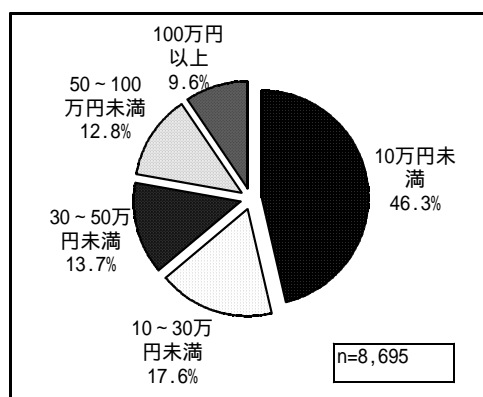
【表 - 5】契約当事者性別平均契約購入金額（単位：円）

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
男性	340,700	250,000	436,400	548,100
女性	405,100	473,500	451,300	452,500

【図 - 6】「男性」契約購入金額別割合
（平成18年度）* 不明分を除く



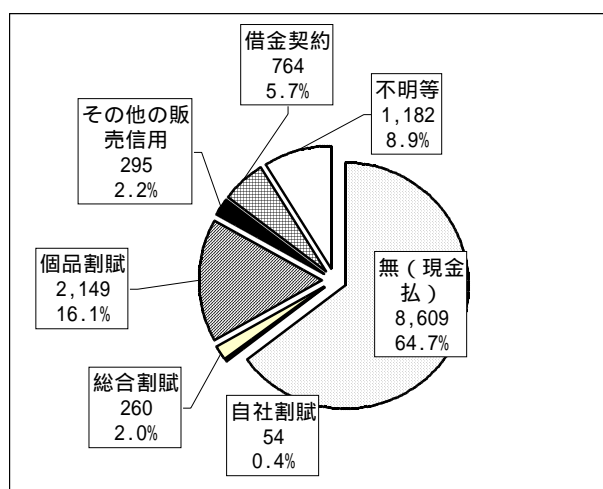
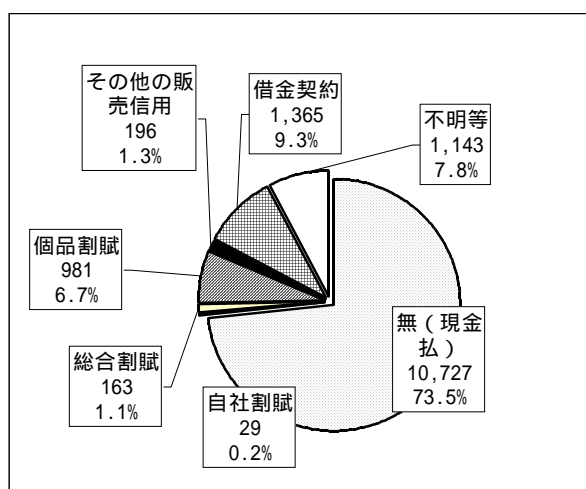
【図 - 7】「女性」契約購入金額別割合
（平成18年度）* 不明分を除く



(7) 支払方法

18年度の若者の相談について、性別に支払方法別の割合を示したものが「図 - 8」、「図 - 9」である。男女ともに最も高い割合を占めているのは、「現金払」であるが、「男性」の方が、その割合が高く、7割を占めている。一方、「女性」は男性に比べて「クレジット（販売信用）」による契約が多く、特に「個品割賦」の割合が高い。

【図 - 8】「男性」支払方法別割合（平成18年度）【図 - 9】「女性」支払方法別割合（平成18年度）



(8) 「クレジット（販売信用）」契約が多い商品・役務及び平均契約購入金額

18年度の若者相談のうち、「クレジット」により支払いの契約をしている商品・役務の件数が多いもの上位5位とその平均契約購入金額を男女別に示したものが「表-6」、「表-7」である。男性のクレジット契約では、「アポイントメントセールス」による「アクセサリ」が多く、女性では「キャッチセールス」による「エステティックサービス」「化粧品」「アクセサリ」などの契約が多いのが特徴である。

東京都の消費生活相談窓口に寄せられた相談全体をみると、商品（サービス）代金の支払い方法を「クレジット」にしている契約のうち、約3割が29歳以下の若者による契約であり、他の年代に比べて高い割合を占めている。収入が少ない若者に「月に数千円なら支払える」といったトークで勧誘して、クレジットを利用した高額な契約をさせるケースが多くみられる。

【表-6】クレジット契約が多い商品・役務及び
平均契約購入金額（男性）（平成18年度）

商品・役務名	件数	平均契約購入金額
アクセサリ	127	931,900
外国語・会話教室	111	708,800
浄水器	91	438,400
自動車	91	1,525,600
学習教材	78	860,400

【表-7】クレジット契約が多い商品・役務及び
平均契約購入金額（女性）（平成18年度）

商品・役務名	件数	平均契約購入金額
エステティックサービス	641	601,800
化粧品	362	375,700
アクセサリ	252	1,131,300
美顔器	150	455,100
外国語・会話教室	129	653,200

3. 若者に多い消費者トラブルについて

若者に多い消費者トラブルについて相談件数の推移を示したものが「表-8」、トラブルの要因別に商品・役務上位8位までをあげたのが「表-9」である。15年度以降急増していた「架空・不当請求」は、16年度をピークに大きく減少している。代表的な若者の消費者トラブルである「キャッチセールス」、「アポイントメントセールス」の相談についてみると、相談件数は年をおうごとに減少している。一方、18年度に相談が増加したのが、「マルチ商法」、「サイドビジネス商法」、「多重債務」に関連した相談である。「商品を買って会員になり、さらに会員になる人を紹介するとマージンが入って儲かる」といった「マルチ商法」やインターネットや口コミを利用して儲け話があるともちかける「サイドビジネス商法」等は巧妙な手口で勧誘する相談が目立つ。また、消費者金融等の「多重債務」に関する相談は17年度以降、急増している。

【表-8】若者に多い消費者トラブル 相談件数（単位：件）

*複数集計

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
架空・不当請求	26,675	39,048	16,347	10,704
キャッチセールス	2,045	1,750	1,663	1,370
アポイントメントセールス	1,588	1,144	755	555
マルチ商法	1,444	1,021	930	965
無料商法	2,104	2,836	2,350	1,758
サイドビジネス商法	1,328	972	962	1,135
多重債務	1,139	1,086	1,259	1,412
若者の全相談件数	49,702	60,144	34,688	27,981

【表 - 9】若者に多い主な消費者トラブル別 商品・役務上位8位（単位：件）

	架空・不当請求	10,704	キャッチセールス	1,370	アポイントメントセールス	555	マルチ商法	965
1	電話情報提供サービス	4,763	化粧品	364	アクセサリ	185	化粧品	286
2	オンライン情報サービス	4,409	エステティックサービス	214	複合サービス会員	111	浄水器	138
3	商品一般	362	アクセサリ	165	絵画・書画	30	健康食品	123
4	オンライン等関連サービス	246	美顔器	141	商品一般	21	商品一般	65
5	賃貸アパート	149	健康食品	77	外国語・会話教室	20	コンピュータソフト	49
6	フリーローン・サラ金	136	絵画・書画	70	学習教材	28	内職・副業	24
7	レンタルビデオ	86	精神修養講座	56	コンピュータソフト	18	空気清浄機	21
8	複合サービス会員	51	外国語・会話教室	42	精神修養講座	16	株	17

4．相談事例

架空・不当請求

パソコンで動画サイトの芸能関連のリンクをクリックした途端、登録完了と表示され8万円の料金とID番号が画面表示された。取り消して欲しいとメールを送ったが返事が無かったので、携帯から電話した。「サイトを開いた時点で会員になっている。4万5千円を払った後で解約手続きをする」と言われた。どう対処したらよいか。(20歳代・女性/家事従事者)

アポイントメントセールス

9年前にレジャー会員権を契約した。会員権の代金50万円は信販の分割払いで完済している。3年前には解約の通知を送り、会費の口座引落も止まっている。昨年休会のままであると知らない会社から電話が入り、退会済みと伝えしたが、1週間前にまたレジャー会員権の管理をしているという事業者から連絡があり、まだ解約されていないと呼び出されて、担当者と会った。会員権をいったん違う会社に移してから解約すると説明され、手続き費用と言われて70万円のダイヤのネックレスを購入したがクーリング・オフしたい。(20歳代・男性/給与生活者)

キャッチセールス

街で、エステを体験してアンケートに答えてと誘われて店に行った。施術後、体が浮腫んでいる、腿にセルライトもある、血管が薄いなどと言われて、ボディ、フェイシャル、血管の壁を厚くするという健康食品を契約。また提携クリニックでケミカルピーリングと脱毛エステ、肌の黒ずみ解消のためのトリートメントエステ等を次々契約した。効果もなく高額なので解約を申し出たら、エステは解約できるが、クリニックの契約は解約できないと言われた。(20歳代・女性/給与生活者)

マルチ商法

友人に誘われて、資産運用のソフトを購入する契約をした。1万本限定のソフトなので、買える人は運がいい、知人を1人誘えば10万円、3人誘えば40万円の収入と言われた。ビジネスをやる人はこういうカードを作らなければならない、と言われて消費者金融に借金をしてカードを作り、販売店に振り込んだ。消費者金融には、月に1万円返すことになっている。契約書にサインしたが、書面も商品も受け取っていない。不信なのでクーリング・オフしたい。(20歳代・男性/自営・自由業者)

6．若者の相談について

東京都の消費生活相談窓口寄せられる相談の2～3割が若者からの相談である。14年度以降急

増していた携帯電話やインターネットによる有料サイト利用料金等の「架空・不当請求」相談は、16年度をピークに減少しており、それに伴い若者の相談件数は大きく減少している。しかしながら、「架空・不当請求」に関する相談を除いてみると、平成15年度からゆるやかな減少にとどまっている。特にキャッチセールスやマルチ商法等で、社会経験の乏しい若者を狙った悪質かつ巧妙な勧誘手口によるトラブルは依然として多く、不適正な営業活動を続けている事業者が少なくない。事業者は法令を順守し、適正な営業活動を行ってほしい。

また、多重債務に関する若者からの相談は、各年度とも1,000件以上寄せられている。気軽にお金を借りてしまい、その借金を返すためにまた借金を重ねるといった悪循環に陥っている事例も多い。

東京都消費生活総合センターでは、若者に多いトラブルへの注意喚起のために、19年度に「『簡易メール』」での不審な連絡に注意！」、「アポイントメント商法などで被害にあった消費者がまたも被害に！」、「高額報酬アルバイトと偽る詐欺被害について」等の緊急消費者被害情報を発信している。

若者自身も事業者のセールストークを鵜呑みにせず、「契約」に対して慎重に対処してほしい。