

「若者」の消費生活相談の概要

契約当事者が29歳以下の若者の相談（以下「若者相談」という。）は、平成17年度以降減少傾向にあったが、平成25年度から増加に転じた。ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた若者相談について、その特徴と傾向を分析する。（※）

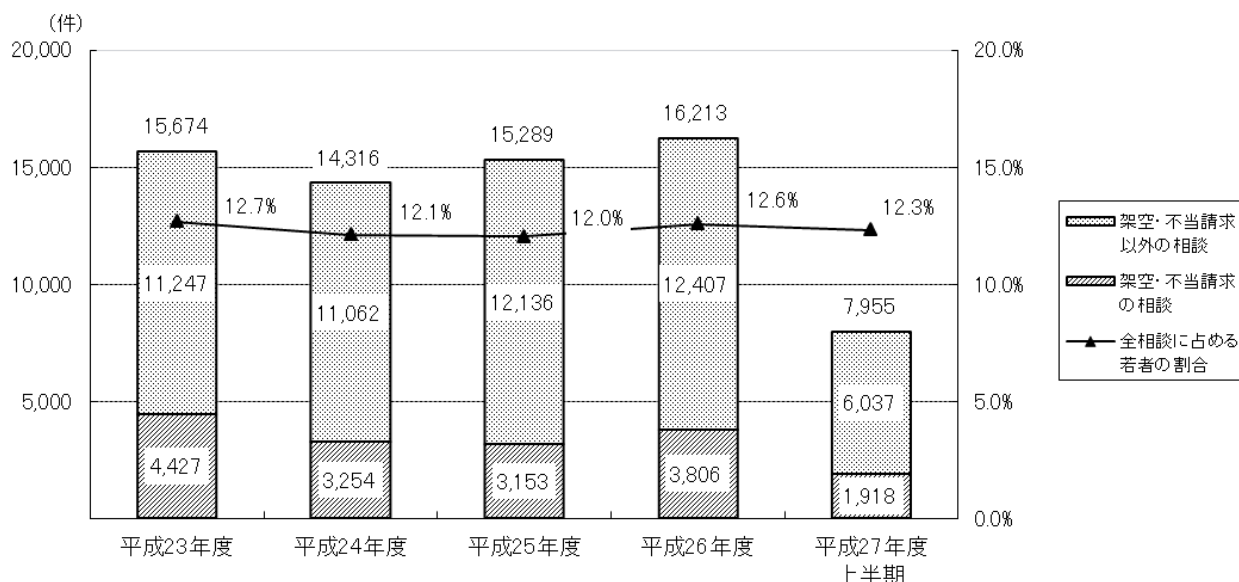
1 相談件数の推移

若者相談について、平成23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。

若者相談の件数は減少傾向にあったが、平成26年度の相談件数は16,213件と、前年度に比べ6.0%の増加となった。平成27年度上半期の相談件数は7,955件であり、前年同期(8,349件)と比べ4.7%の減少となった。また、若者相談が相談全体に占める割合で見ると下降傾向にあったが、平成26年度は上昇した。しかし、平成27年度上半期は12.3%と下がっている。

このほか、若者相談に占める架空・不当請求に関する相談件数も減少傾向にあったが、平成26年度は増加に転じ、平成27年度上半期においても若者相談の2割を超えており、架空・不当請求相談の割合は依然として大きくなっている。

【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を。

- 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23年4月～平成27年9月の相談データ

(平成27年度上半期のデータは平成28年1月31日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

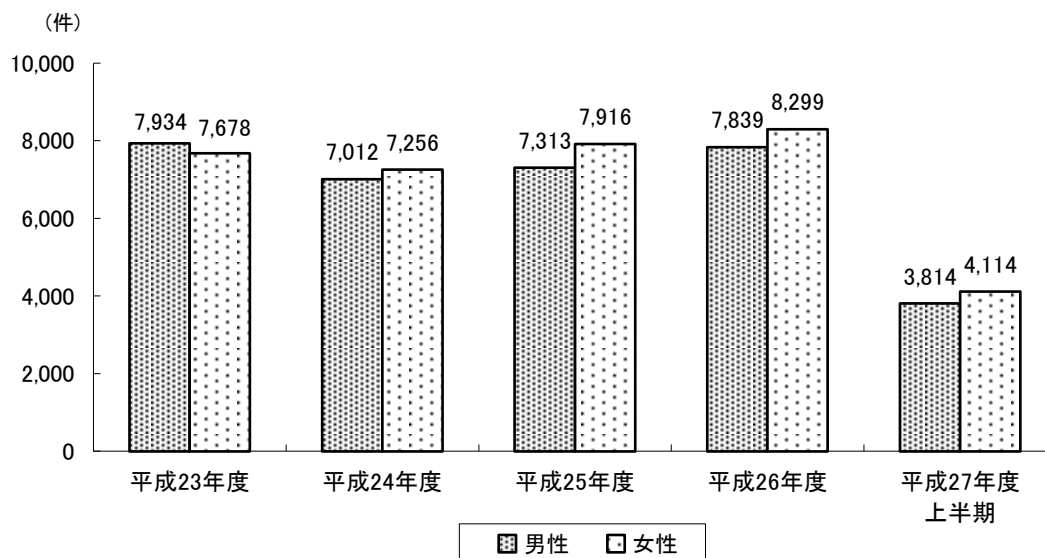
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

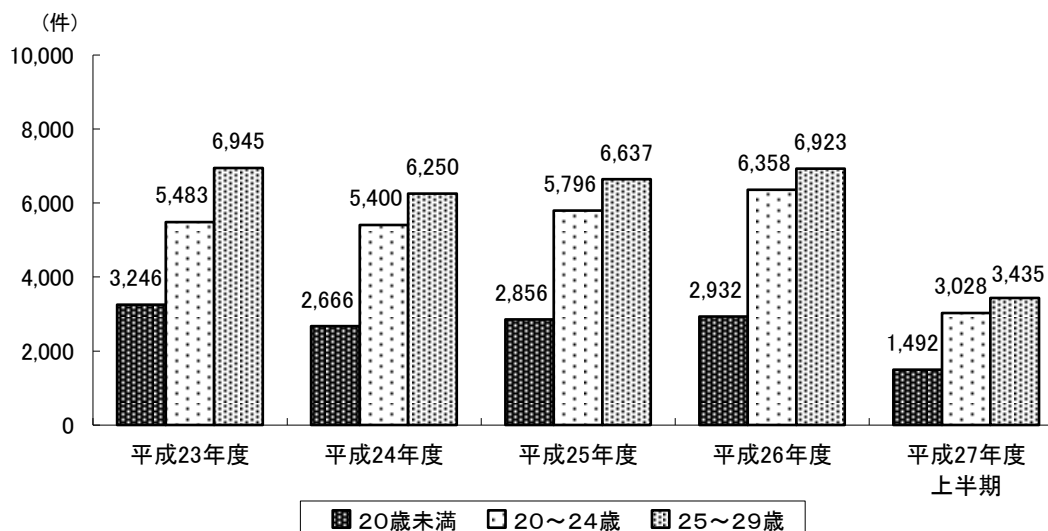
性別で見ると、平成23年度は「男性」が「女性」を若干上回ったが、平成24年度以降は「女性」が「男性」を上回っている。

年代別推移を見ると、どの年度においても「25～29歳」からの相談件数が最も多い。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移

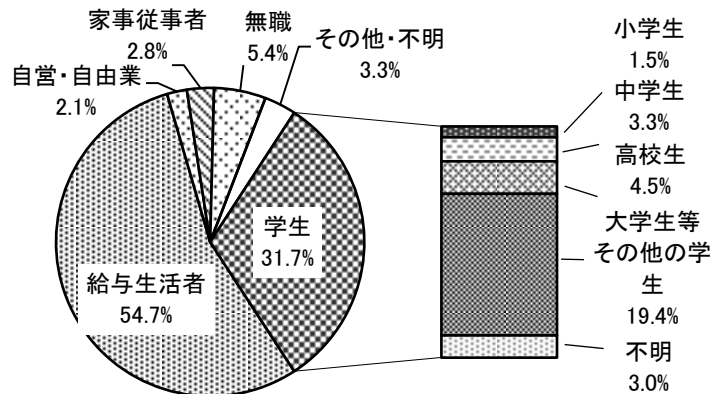


(2) 職業別の割合

平成27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。

契約当事者が「給与生活者」である相談が54.7%と最も多く、次に多いのが「学生」の31.7%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19.4%と最も多く、次いで「高校生」が4.5%、「中学生」が3.3%となっている。

【図-4】 職業別 相談件数の割合 (平成27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年間及び平成27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「アダルト情報サイト」、有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」「出会い系サイト」「他のデジタルコンテンツ*」「オンラインゲーム」などのデジタルコンテンツに関する相談が多く寄せられ、なかでも「アダルト情報サイト」は若者の相談全体の15%以上を占めている。このほか、若者相談で多く見られる商品・役務は、「賃貸アパート」「移动通信サービス」「エステティックサービス」などである。また、平成27年度上半期では、光ファイバーなどの「インターネット接続回線」、ダイエットサプリなどの「健康食品」が増加している。

*「他のデジタルコンテンツ」は、電子書籍、懸賞、占い等のサイトや各種ポイントサイト、スマホアプリ等の相談に付与。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

	平成25年度 (15,289件)	平成26年度 (16,213件)	平成27年度上半期 (7,955件)
1 アダルト情報サイト	2,376	アダルト情報サイト 2,860	アダルト情報サイト 1,398
2 賃貸アパート	1,232	賃貸アパート 1,292	賃貸アパート 640
3 エステティックサービス	695	エステティックサービス 661	移动通信サービス 376
4 移动通信サービス	539	移动通信サービス 541	エステティックサービス 308
5 デジタルコンテンツ一般	387	デジタルコンテンツ一般 427	インターネット接続回線 246
6 フリーローン・サラ金	353	出会い系サイト 402	デジタルコンテンツ一般 221
7 出会い系サイト	345	フリーローン・サラ金 340	出会い系サイト 200
8 オンラインゲーム	307	他のデジタルコンテンツ 295	他のデジタルコンテンツ 179
9 他のデジタルコンテンツ	302	インターネット接続回線 293	健康食品 152
10 相談その他	283	商品一般 293	医療サービス 137
11 インターネット接続回線	282	オンラインゲーム 266	商品一般 135
12 商品一般	263	医療サービス 258	フリーローン・サラ金 127
13 医療サービス	262	健康食品 204	手配旅行 125
14 音響・映像ソフト	195	相談その他 201	相談その他 123
15 運動ぐつ	187	教養娯楽教材 190	オンラインゲーム 108

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び平成27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。

男女ともに、「アダルト情報サイト」「賃貸アパート」「移动通信サービス」が上位を占めている。

「男性」で多いのは、「フリーローン・サラ金」「オンラインゲーム」があげられる。また、平成27年度上半期は、光ファイバーなどの「インターネット接続回線」の増加が目立っている。「女性」で多いのは、「エステティックサービス」「医療サービス」などの美容に関する契約の相談である。平成27年度上半期は、平成26年度まで多かった「他の理美容用具」が減少した一方、ダイエットサプリなどの「健康食品」が増加した。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性)

(単位:件)

	平成25年度(7,313件)		平成26年度(7,839件)		平成27年度上半期(3,814件)	
1	アダルト情報サイト	1,324	アダルト情報サイト	1,692	アダルト情報サイト	823
2	賃貸アパート	599	賃貸アパート	630	賃貸アパート	322
3	移动通信サービス	304	移动通信サービス	283	移动通信サービス	205
4	オンラインゲーム	255	フリーローン・サラ金	213	インターネット接続回線	157
5	フリーローン・サラ金	250	オンラインゲーム	212	デジタルコンテンツ一般	96
6	出会い系サイト	195	出会い系サイト	208	フリーローン・サラ金	91
7	インターネット接続回線	162	デジタルコンテンツ一般	206	オンラインゲーム	89
8	デジタルコンテンツ一般	161	教養娯楽教材	163	出会い系サイト	86
9	音響・映像ソフト	149	インターネット接続回線	151	他のデジタルコンテンツ	82
10	相談その他	147	商品一般	145	商品一般	69
11	他のデジタルコンテンツ	130	外食	131	相談その他	65
12	商品一般	124	他のデジタルコンテンツ	129	新聞	58
13	新聞	110	相談その他	105	外食	58
14	運動ぐつ	109	他の内職・副業	99	他の内職・副業	56
15	パソコンソフト	108	テレビ放送サービス	93	携帯電話	53

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性)

(単位:件)

	平成25年度(7,916件)		平成26年度(8,299件)		平成27年度上半期(4,114件)	
1	アダルト情報サイト	1,034	アダルト情報サイト	1,137	アダルト情報サイト	566
2	エステティックサービス	662	賃貸アパート	659	賃貸アパート	317
3	賃貸アパート	631	エステティックサービス	647	エステティックサービス	302
4	移动通信サービス	233	移动通信サービス	257	移动通信サービス	170
5	医療サービス	227	デジタルコンテンツ一般	217	デジタルコンテンツ一般	123
6	デジタルコンテンツ一般	224	出会い系サイト	193	健康食品	115
7	他の理美容用具	174	医療サービス	171	出会い系サイト	114
8	他のデジタルコンテンツ	170	他のデジタルコンテンツ	165	医療サービス	97
9	出会い系サイト	150	他の理美容用具	161	他のデジタルコンテンツ	97
10	商品一般	138	商品一般	145	インターネット接続回線	89
11	相談その他	135	インターネット接続回線	142	手配旅行	87
12	インターネット接続回線	119	タレント・モデル内職	133	商品一般	65
13	婦人用バッグ	107	健康食品	130	相談その他	58
14	フリーローン・サラ金	100	フリーローン・サラ金	127	テレビ放送サービス	49
15	財布類	98	化粧品セット	125	他の内職・副業	49

(3) 年代別

若者相談について、平成27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。

各年代とも「アダルト情報サイト」が多く、特に「20歳未満」では全体の4割以上を占めている。また、「移動通信サービス」「デジタルコンテンツ一般」「出会い系サイト」「他のデジタルコンテンツ」の相談は、どの年代も上位にある。

このほか、「20歳未満」では、主に高校生に多いインターネット通販で購入したダイエットサプリなどの「健康食品」や新入生を含む大学生など一人暮らしを始める際に多い「テレビ放送サービス」「新聞」などの相談が目立つ。20歳以上の年代に共通するものとして、原状回復費用の請求などの「賃貸アパート」、光ファイバーなどの「インターネット接続回線」の相談、「エステティックサービス」や美容医療等の「医療サービス」など美容に関する相談があげられる。さらに「25～29歳」では、「手配旅行」が上位に入っている。

【表-4】 年代別 商品・役務別上位15位 (平成27年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,492件)		20～24歳(3,028件)		25～29歳(3,435件)	
1	アダルト情報サイト	623	アダルト情報サイト	422	賃貸アパート	418
2	オンラインゲーム	68	賃貸アパート	199	アダルト情報サイト	353
3	デジタルコンテンツ一般	47	移動通信サービス	160	移動通信サービス	182
4	他のデジタルコンテンツ	47	エステティックサービス	154	エステティックサービス	136
5	健康食品	43	インターネット接続回線	98	インターネット接続回線	129
6	移動通信サービス	34	出会い系サイト	98	デジタルコンテンツ一般	88
7	出会い系サイト	30	デジタルコンテンツ一般	86	手配旅行	72
8	テレビ放送サービス	28	他のデジタルコンテンツ	67	出会い系サイト	72
9	相談その他	28	医療サービス	65	医療サービス	65
10	新聞	26	他の内職・副業	65	他のデジタルコンテンツ	65
11	賃貸アパート	23	健康食品	62	フリーローン・サラ金	63
12	インターネット接続回線	19	フリーローン・サラ金	60	商品一般	63
13	エステティックサービス	18	商品一般	56	外食	51
14	自動二輪車	16	手配旅行	50	携帯電話	47
15	商品一般	16	相談その他	50	健康食品	47

(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年間及び平成27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。

各年度とも「タレント・モデル内職」「タレント・モデル養成教室」など、タレント・モデル関連の契約に関する相談の割合が上位を占めている。また、「エステティックサービス」など美容に関する相談や「オンラインゲーム」が上位に入っている。このほか、平成26年度以降、「簡単に収入を得られる」ための取引などのオンラインカジノの副業やアフィリエイト内職等の「他の内職・副業」の相談について、若者相談の割合が大きくなっている。また、平成27年度上半期は、占い教室や就活セミナーなどの「他の教室・講座」、インターネットから手配できる格安国内航空券などの「手配旅行」が上位に入っている。

【表-5】 若者相談が占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	平成25年度 (15,289件)	若者の 相談割合	平成26年度 (16,213件)	若者の 相談割合	平成27年度上半期 (7,955件)	若者の 相談割合	若者の 件数	全年代の 相談
	1	タレント・モデル養成教室	74.5%	タレント・モデル内職	83.4%	タレント・モデル養成教室	85.0%	68
2	他の理美容用具	64.6%	教養娯楽教材	79.2%	タレント・モデル内職	72.2%	52	72
3	結婚式	50.2%	タレント・モデル養成教室	77.5%	エステティックサービス	44.4%	308	694
4	エステティックサービス	48.8%	他の理美容器具	62.8%	オンラインゲーム	42.4%	108	255
5	オンラインゲーム	45.3%	化粧品セット	54.9%	他の内職・副業	41.8%	105	251
6	財布類	36.3%	エステティックサービス	53.4%	他の教室・講座	35.4%	58	164
7	音響・映像ソフト	36.0%	他の内職・副業	47.2%	出会い系サイト	30.3%	200	659
8	運動靴	28.9%	オンラインゲーム	45.2%	手配旅行	27.9%	125	448
9	アダルト情報サイト	26.9%	ネックレス	31.0%	モバイルデータ通信	24.4%	185	757
10	出会い系サイト	24.5%	財布類	30.1%	スポーツ・健康教室	21.9%	61	278
11	モバイルデータ通信	21.2%	音響・映像ソフト	29.7%	テレビ放送サービス	21.9%	95	434
12	パソコンソフト	20.9%	出会い系サイト	28.9%	医療サービス	21.8%	137	628
13	賃貸アパート	20.7%	運動靴	28.8%	アダルト情報サイト	21.7%	1,398	6,441
14	医療サービス	20.0%	レンタルサービス	26.0%	外食	20.2%	85	420
15	テレビ放送サービス	19.4%	アダルト情報サイト	23.2%	賃貸アパート	20.1%	640	3,183

注)各年度100件以上、平成27年度は上半期50件以上を割合順で並び替え、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、平成27年度上半期の内容キーワード別相談件数の上位10位を若者全体及び年代別で示したものが【表-6】である。

若者全体では、「インターネット通販」「不当請求」「ポルノ・風俗」が上位にあるが、これはアダルト情報サイトや有料サイトなどの利用料金等の架空・不当請求の相談が多いためである。

また、「説明不足」は前年同期(558件)と比べて上位にあがっており、モバイルWi-Fiルータの購入の際、販売員から十分な説明がなかったことに伴うトラブルに関する相談が寄せられている。

年代別で見ると、全年代で「インターネット通販」が最も多くなっている。20歳未満では「未成年者契約」「不当請求」「ポルノ・風俗」が上位を占め、アダルト情報サイトの架空請求やオンラインゲームのアイテム購入に関する相談が多く、親の承諾を得ないなど未成年が契約したことによる問題が多い。20歳以上では「解約一般」「不当請求」「返金」が多く、国内航空券の手配や賃貸アパート、エステティックサービスなどの解約・返金に関する相談が多い。20～24歳では「連絡不能」「詐欺」が上位に入っており、インターネット通販での商品購入やアフィリエイト内職などによるトラブルが目立つ。25歳～29歳では「約束不履行」が上位に入っており、電話勧誘や店舗等で契約した光回線のトラブルが目立つ。

【表-6】 内容キーワード上位10位(平成27年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(7,955件)	20歳未満(1,492件)	20～24歳(3,028件)	25～29歳(3,435件)
1	インターネット通販 3,196	インターネット通販 963	インターネット通販 1,068	インターネット通販 1,165
2	解約一般 2,367	未成年者契約 794	解約一般 959	解約一般 1,086
3	不当請求* 1,918	不当請求* 709	不当請求* 631	返金 621
4	ポルノ・風俗 1,389	ポルノ・風俗 613	返金 501	不当請求* 578
5	返金 1,272	解約一般 322	高価格・料金 490	高価格・料金 456
6	高価格・料金 1,207	高価格・料金 261	ポルノ・風俗 423	契約書・書面一般 390
7	未成年者契約 809	返金 150	電子広告 305	ポルノ・風俗 353
8	電子広告 755	電子広告 116	契約書・書面一般 285	説明不足 346
9	契約書・書面一般 739	クレジットカード 97	連絡不能 254	電子広告 334
10	説明不足 627	強引 95	詐欺 239	約束不履行 284

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

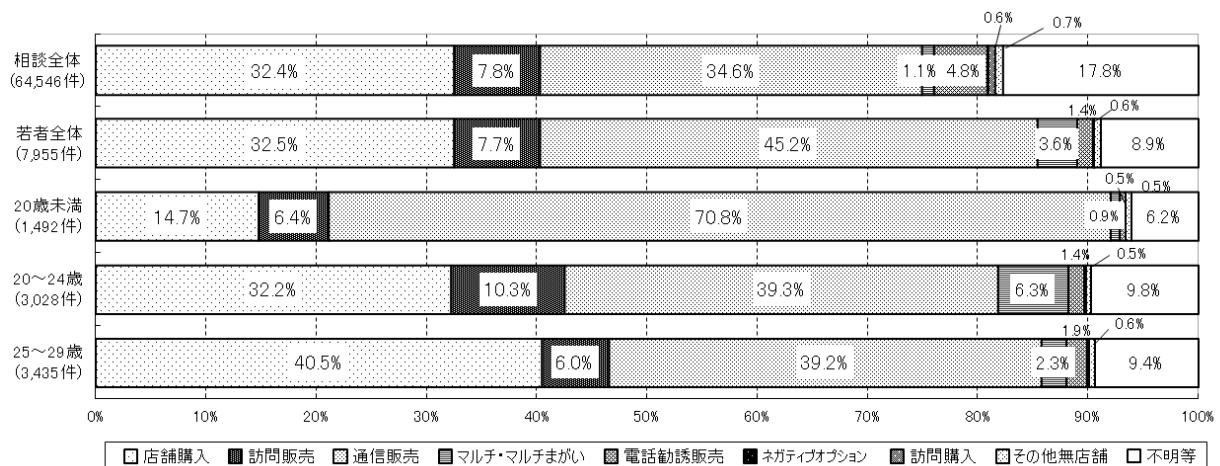
5 販売購入形態

平成27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。

若者全体では、「通信販売」の割合が45.2%と最も大きく、相談全体と比較してもその割合は大きい。これは、アダルト情報サイトの利用料金等の架空・不当請求に関する相談が多いためである。また、「マルチ・マルチまがい」の相談については、若者の割合が大きくなっており、相談全体の1.1%に対して、3.6%となっている。

年代別で見ると、20歳未満では、「通信販売」の割合が70.8%と非常に大きい。20～24歳では、「訪問販売」の相談が10.3%と多く寄せられているほか、「マルチ・マルチまがい」の相談も6.3%と、若者の他の年代と比較して多い。25～29歳では、「店舗購入」が40.5%、「通信販売」が39.2%と多く寄せられている。

【図-5】 販売購入形態別割合(平成27年度上半期)

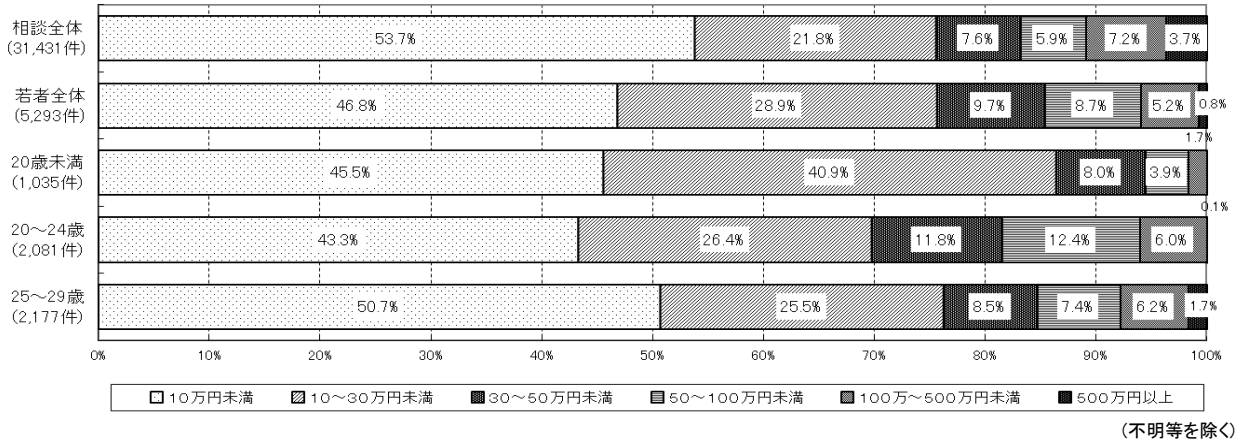


6 契約購入金額

平成27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、契約購入金額の割合を示したものが【図-6】である。

契約購入金額の区分別で見ると、「10万円未満」は各年代とも割合が大きくなっているが、これはアダルト情報サイトの架空請求の相談が多く占めているためである。「10～30万円未満」では、各年代とも相談全体と比べて割合が大きくなっており、特に20歳未満の相談では40.9%となっている。20歳未満ではアダルト情報サイトの架空請求の相談が多く見られ、20歳以上では、賃貸アパートの原状回復費やアフィリエイト内職などによるトラブルなどの相談がこの区分に該当する。「30～50万円未満」「50～100万円未満」では、20～24歳の割合が他の年代と比べ大きくなっている。「30～50万円未満」では、美容関連サービスの相談が多く、「50～100万円未満」では、投資用教材DVDの相談が多く寄せられている。「100～500万円未満」では20歳以上の割合が大きくなっており、結婚式場の契約及びキャンセルや中古自動車の契約に関する相談が多くなっている。「500万円以上」では、25歳～29歳の割合が大きく、新築分譲マンション、投資用中古マンションなどの高額な契約に関する相談が多く見られる。

【図-6】 契約購入金額別割合（平成27年度上半期）

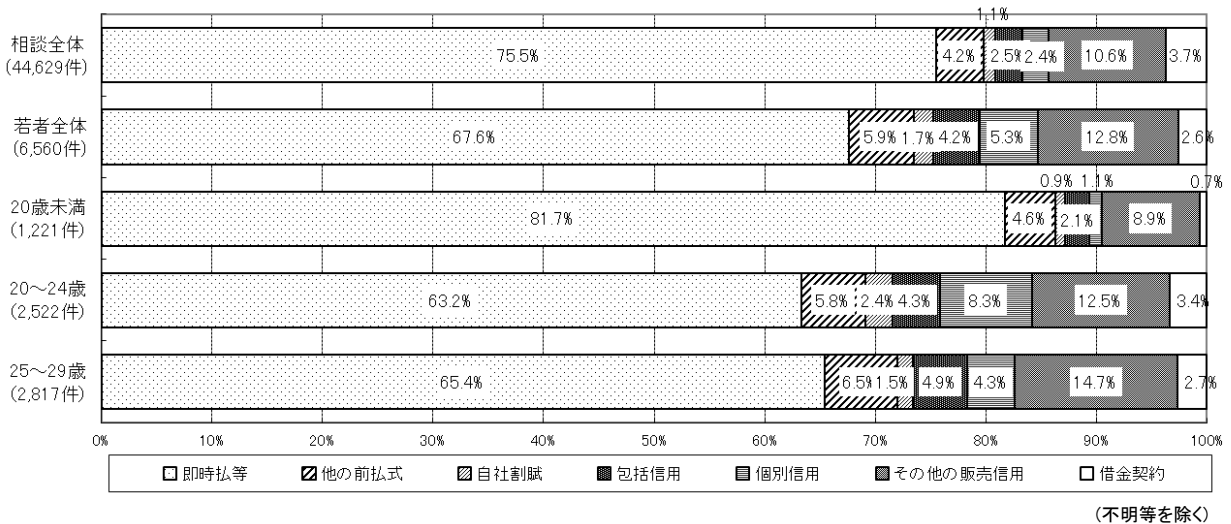


7 支払方法

平成27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、全体の約7割を占めている。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)」(※7)の割合が大きく、中でも「個別信用」(※5)の割合が大きい。これは、エステティックサービスなどの継続的役務提供契約や美容医療施術の分割払いの際に「個別信用」を利用するケースが多いためである。なお、「その他の販売信用」(※6)のうち9割以上を「2か月内払い」が占め、そのほとんどがクレジットカードを利用しており、若者相談ではクレジットカード利用のトラブルの相談が多いことがわかる。また、現金のかわりに電子マネーやプリペイドカード等で支払いをする等の「他の前払い式」(※2)は、5.9%となっている。

【図-7】 支払方法別割合（平成27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)プリペイドカード・定期券・回数券・切手等で前払い。

※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、他の販売信用によるもの。

※7「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、過去4年間及び平成27年度上半期の相談件数の推移と相談全体に占める割合を、若者相談に多い販売方法・商法別に示したものが【表-7】である。

「インターネット通販」(※1)「架空・不当請求」は、各年度とも多くの相談が寄せられている。「インターネット通販」は、平成24年度にアダルト情報サイトの相談が減少した影響により下がったが、その後は増加傾向となっている。

「サイドビジネス商法」(※2)「マルチ・マルチまがい商法」(※4)「クレ・サラ強要商法」(※5)「アポイントメントセールス」(※6)「キャッチセールス」(※7)は平成23年度以降、増加傾向にあった。平成27年度上半期は前年同期と比べると全て減少している。

また、相談全体に占める若者相談の割合を見ると、「インターネット通販」「架空・不当請求」は相談全体の2割近くが若者であるのに対し、「クレ・サラ強要商法」は9割近く、「キャッチセールス」は7割以上、「アポイントメントセールス」は相談全体の6割以上を若者が占めている。

【表-7】 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 (27年度上半期)
	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 上半期	平成27年度 上半期	
インターネット通販	5,967	5,104	5,704	6,316	3,196	16,565	19.3%
架空・不当請求	4,427	3,254	3,153	3,806	1,918	10,717	17.9%
サイドビジネス商法	520	555	745	873	374	790	47.3%
無料商法	671	625	741	828	299	1,291	23.2%
マルチ・マルチまがい商法	443	464	639	725	283	659	42.9%
クレ・サラ強要商法	210	229	411	466	125	146	85.6%
アポイントメントセールス	210	304	330	401	127	198	64.1%
キャッチセールス	318	332	351	408	111	150	74.0%

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
インターネット申込による役務提供サービスや、デジタルコンテンツ提供サービスも含む

※2サイドビジネス商法

「副業や内職で収入になる」などどうたって契約させる商法

※3無料商法

無料をうたって、高額な商品を売りつける商法

※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
マージンが入るとど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

※5クレ・サラ強要商法

売買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

※6アポイントメントセールス

著しく有利な条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる商法

※7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

平成27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-8】である。

「インターネット通販」では、「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ一般」「出会い系サイト」「他のデジタルコンテンツ」「オンラインゲーム」などのデジタルコンテンツ関連が6割以上を占めているほか、「手配旅行」「健康食品」に関する相談が目立つ。

「架空・不当請求」では、デジタルコンテンツ関連が9割近くを占めているが、賃貸アパートの原状回復費用の請求に関する相談なども寄せられている。

「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」では、アフィリエイト内職、投資用教材DVDの相談が目立つ。

「無料商法」では、「アダルト情報サイト」の相談が3割近くを占めているほか、「エステティックサービス」「化粧品」「他の理美容用具」「健康食品」の相談が目立つ。

「アポイントメントセールス」では、投資用DVDやタレント・モデル関連などの契約に関する相談が目立つ。

「キャッチセールス」では、「エステティックサービス」「他の理美容用具」やタレント・モデル関連の契約に関する相談が目立つ。また、絵画などを店舗で強引に契約させられた相談も寄せられている。

【表－8】 若者相談に多い販売方法・商法別商品・役務別上位10位（平成27年度上半期）

インターネット通販(3,196件)		架空・不当請求(1,918件)		サイドビジネス商法(374件)		無料商法(299件)	
1 アダルト情報サイト	1,362	1 アダルト情報サイト	1,356	1 他の内職・副業	82	1 アダルト情報サイト	82
2 デジタルコンテンツ一般	189	2 デジタルコンテンツ一般	195	2 健康食品	35	2 エステティックサービス	30
3 出会い系サイト	186	3 他のデジタルコンテンツ	74	3 教養娯楽教材	27	3 出会い系サイト	19
4 他のデジタルコンテンツ	136	4 出会い系サイト	39	4 化粧品	21	4 化粧品	15
5 手配旅行	111	5 賃貸アパート	38	5 出会い系サイト	19	5 他の理美容用具	14
6 健康食品	93	6 商品一般	29	6 ビジネス教室	16	6 医療サービス	12
7 オンラインゲーム	83	7 興信所	27	7 タレント・モデル内職	15	7 健康食品	11
8 運動靴	40	8 役務その他サービス	18	7 商品一般	15	8 インターネット接続回線	10
8 財布類	40	9 携帯電話サービス	12	9 パソコンソフト	14	9 デジタルコンテンツ一般	8
10 紳士・婦人用バッグ	37	10 外食	9	10 複合サービス会員	13	9 他のデジタルコンテンツ	8

マルチ・マルチまがい商法(283件)		クレ・サラ強要商法(125件)		アポイントメントセールス(127件)		キャッチセールス(111件)	
1 他の内職・副業	48	1 教養娯楽教材	27	1 教養娯楽教材	12	1 エステティックサービス	19
2 健康食品	41	2 パソコンソフト	12	2 他の内職・副業	11	2 他の理美容用具	15
3 教養娯楽教材	30	3 他の教室・講座	11	3 ビジネス・教室	10	2 タレント・モデル内職	15
4 化粧品	29	4 他の内職・副業	10	3 タレント・モデル養成教室	10	4 タレント・モデル養成教室	11
5 商品一般	22	5 他の理美容用具	6	5 アクセサリー	8	5 絵画・書画	7
6 複合サービス会員	13	5 ビジネス教室	6	5 化粧品	8	5 撮影サービス	7
7 パソコンソフト	9	5 エステティックサービス	6	7 他の理美容用具	7	7 化粧品	5
7 他の教室・講座	9	8 複合サービス会員	5	8 パソコンソフト	6	7 医療サービス	5
9 オンラインゲーム	8	9 タレント・モデル養成教室	4	9 複合サービス会員	4	9 精神修養講座	4
10 デジタルディスクソフト	7	10 他のデジタルコンテンツ	3	9 撮影サービス	4	9 外食	4
10 ビジネス教室	7			9 エステティックサービス	4		
				9 役務その他サービス	4		
				9 タレント・モデル内職	4		

9 相談事例

事例1：オンラインゲーム（インターネット通販、未成年者契約、クレジットカード、名義冒用）

中学生の息子が親のクレジットカードを勝手に使ってオンラインゲームをしていた。カード会社からの請求が来て初めて気付いたが、金額は2社で30万円と高額だ。母親である自分が別のサイトにクレジットカード情報を登録しているところを息子は見ていたようで、それを真似て、勝手にそのカードをオンラインゲームの決済に使っていたようだ。未成年者契約なので取消したいと思い、ゲーム会社2社に連絡したが、1社からは出来ないという返事が届いた。

（契約当事者 10歳代／男性）

事例2：出会い系サイト（SNS、サイドビジネス商法、電子マネー、クレジットカード）

「1日5分間メールで相談にのれば高収入が得られる」とSNSのサイトにあり、誘導された出会い系サイトに登録した。「登録に際して未成年者でないことの確認が必要」と言われ、パスポートの画像を送付した。状況がわからないままメールの送受信をし、50万円程度の金額をクレジットカードと電子マネーで支払った。電子マネーはコンビニで支払をして、IDをメールで業者に連絡した。お金も貰えず騙されたと思うので返金してほしい。（契約当事者 20歳代／女性）

事例3：モバイルデータ通信（家庭訪販、次々販売、販売目的隠匿、解約料）

1年前、訪問販売でWi-Fiルータを勧められ、元々持っていたWi-Fiルータを機種変更したいと思っていたため、契約してしまった。先月夜9時頃、同じ業者に訪問され、「法改正に伴い、ネットワークの料金に変更になった」と言われた。光回線も契約しているので回線工事の件だと思いドアを開け、玄関先で立ったまま30分説明を受けた。昨年の契約は2年縛りだったため、来年に解約するつもりだったが、「月々4千円が3千円になる」「今までのルータの解約料が発生するが新機種が安いからお得」と言われ、早く話を終えたくて新たなWi-Fiルータと光回線を契約してしまったが、解約したい。（契約当事者 20歳代／女性）

* 若者の「モバイルデータ通信」の相談のうち1割を超える事例で、内容キーワード「家庭訪販」が付与されています。

事例4：賃貸アパート（解約、保証金等、見積、高価格・料金、修理代、契約書・書面一般）

4年間住んだ賃貸マンションを先月退去した。退去時に家主が依頼したリフォーム業者が立ち会いに同席し、後日見積が届いた。禁煙の部屋ではないが喫煙を理由に、「1Kの居室の壁紙の張り替え：負担額70%で98,280円、床ワックスの剥離と洗浄で定価の60%：12,000円」の合計11万2800円を請求された。契約書にはハウスクリーニングの特約で退去時の清掃は借主負担となっている。金額については記載がない。高額の見積だと思うが、どのように対応したらよいか。（契約当事者 20歳代／男性）

※「モデル勧誘を受け美容セットを購入してしまった」「アダルトサイトの料金請求を受け解決を謳う業者に電話してしまった」「先輩から儲かる話があると言われ投資教材を買ってしまった」との事例については、平成28年2月15日付の当センタープレス資料（若者向け悪質商法防止キャンペーン）に「最近の若者からの相談事例」として掲載しています。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/campaign/documents/02wakamono.pdf>

10 若者の相談について

若者相談は、平成17年度以降減少傾向にあったが、平成25年度から増加に転じた。また、若者相談が相談全体に占める割合で見ると下降傾向にあったが、平成26年度は上昇した。しかし、平成27年度上半期は12.3%と下がっている。

若者相談の件数を見ると、「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く、若者相談全体に占める割合は、平成25年度に24.5%、平成26年度に26.5%、平成27年度上半期は27.0%と上昇している。

今回の「テーマ別分析（若者）」では、「デジタルコンテンツ」に関する相談の詳細を把握するため、これまで使用していた商品キーワード（中）「デジタルコンテンツ」ではなく、商品キーワード（小）を使用した。

商品キーワード（小）で見ると、「デジタルコンテンツ」の中では「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く、「デジタルコンテンツ」のうち6割以上を占める。次いで多いのが、有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」「出会い系サイト」「他のデジタルコンテンツ」「オンラインゲーム」である。

「他のデジタルコンテンツ」には、電子書籍、副業紹介サイト、懸賞、各種ポイントサイト、スマホのアプリなど様々なコンテンツに関する相談が含まれる。相談事例を参照すると、『副業サイトに登録すれば、メールのやり取りをするだけでお金を受け取れる』と言われたが、お金を受け取るための登録料を支払わされた、「サイト閲覧中に『スマートフォンが当選』と表示されたので登録したら会費等を請求された」、「登録するとゲームポイントをもらえるサイトに登録したら、翌月に高額な料金請求を受けた」などの相談が寄せられている。

若者相談が占める割合の多い商品・役務（【表-5】）では、「若者相談が占める割合」と当該商品・役務の「相談件数」を同時に把握できるように、平成27年度上半期のデータについて両者を並べて記載した。割合では「タレント・モデル養成教室」「タレント・モデル内職」「エステティックサービス」「オンラインゲーム」が上位にあるが、相談件数も合わせてみると、「出会い系サイト」「モバイルデータ通信」「賃貸アパート」なども、若者相談において多くの比重を占めている。そのため、「9 相談事例」には、これらの商品・役務に関する事例を記載している。

若者相談に多い販売方法・商法（【表-7】）は、今回の分析でも従来と同じ販売方法・商法が挙げられている。しかし、平成27年度上半期は、「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」「アポイントメントセールス」「キャッチセールス」の相談件数が前年同期と比べて減少している。

内容別分類と合わせて見てみると、上記に挙げた販売方法・商法において、内容別分類「販売方法」の付与された相談の件数が減少している。一方、内容別分類「契約・解約」が付与された若者相談のうち、平成27年度上半期と前年同期の比較で増加した内容キーワードは、「解約料」「契約書・書面一般」「説明不足」などであり、「強引」はほぼ横ばい、「商品未着」は減少している。

このことは、若者相談において、「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある」「商品が届かない」などの相談が減少し、「法律行為としての契約に関する相談や解約に関する相談」「解約の理由を分類できない相談」が増加していることを示している。

加えて、店員が不親切などの場合に付与する内容キーワード「販売態度」、相談者が何らかのクレームを抱えている、もしくは相談者がクレームを事業者申し出たが対応に問題があると思われる場合などに付与する「クレーム処理」が増加している。

東京都では、若者が消費生活において必要な知識や判断力を習得し、「自立した消費者」として主体的に行動できるように、幼児期（保護者対象を含む）、小学生期、中学生期、高校生期、成人した若者といったライフステージ別の特徴を踏まえ、各種教育講座の開催、消費者教育教材の制作提供、普及啓発などの様々な取組を実施している。

東京くらしWEB上に、「消費者教育教材等検索サイト」を設けているので、活用してほしい。