

「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26年度をピークにゆるやかに減少傾向にある。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。（※）

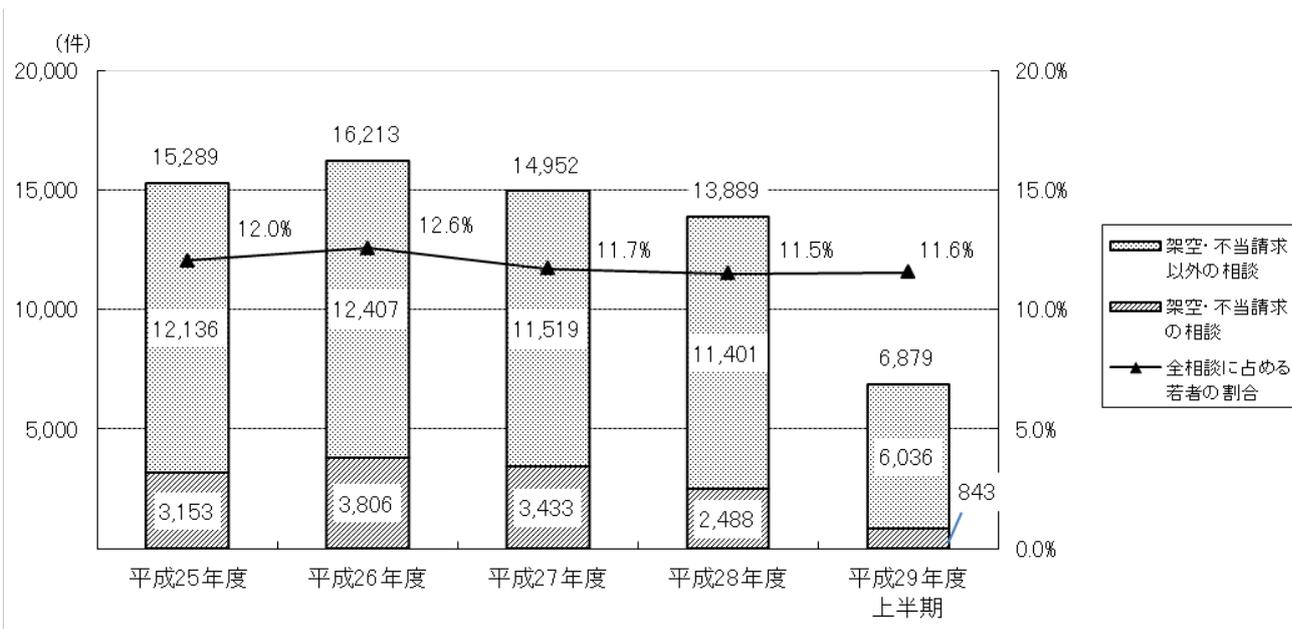
1 相談件数の推移

若者相談について、平成25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28年度の相談件数は13,889件と、前年度に比べ7.1%の減少となった。平成29年度上半期の相談件数は6,879件であり、前年同期(6,967件)と比べ1.3%の減少となった。また、若者相談が相談全体に占める割合は12%前後で推移している。

若者相談に占める架空・不当請求に関する相談の割合は、平成29年度上半期においては、12.3%を占めている。平成25年度以降、20%～23%台で推移していたが、減少傾向にある。

【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。

- 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 25 年 4 月～平成 29 年 9 月の相談データ
(平成 29 年度上半期のデータは平成 29 年 11 月 30 日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

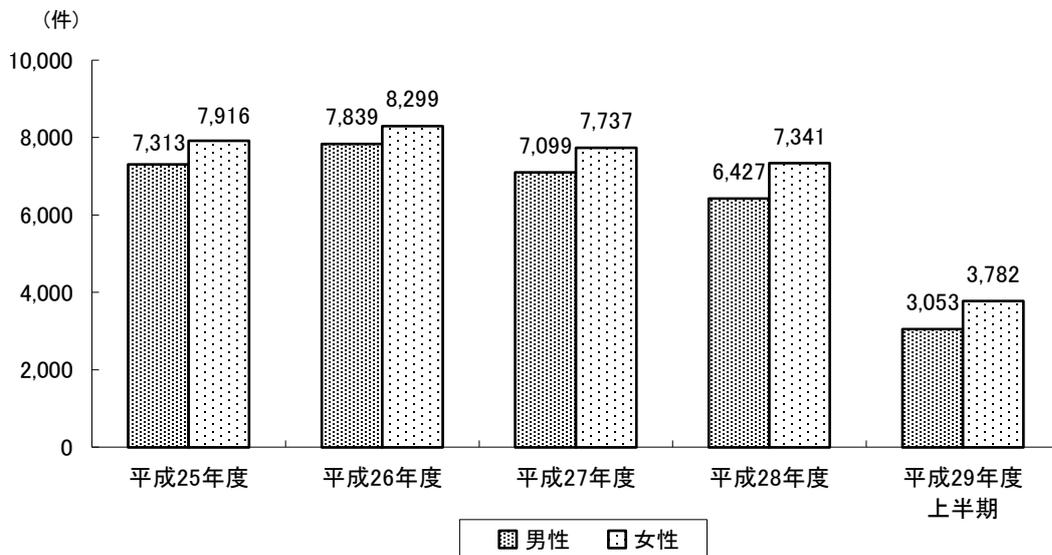
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

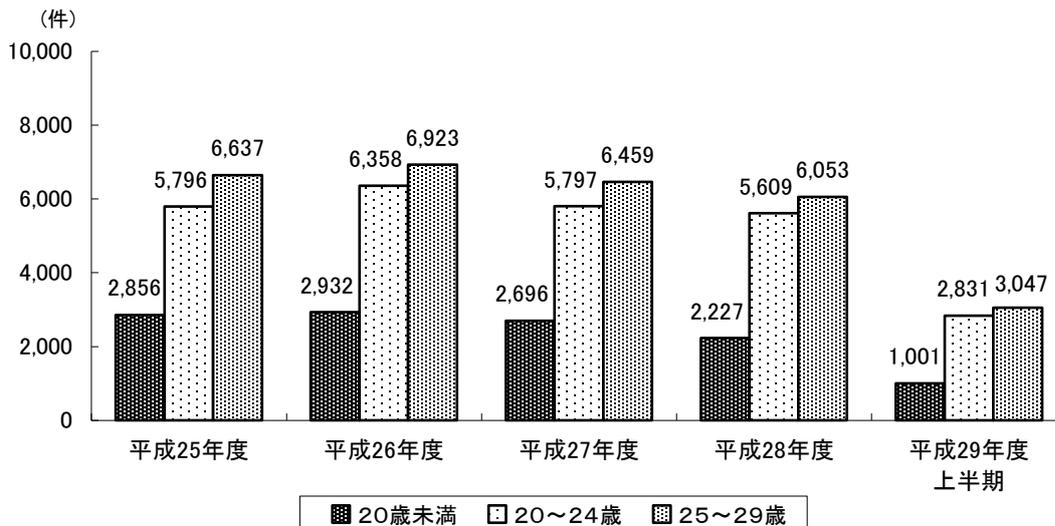
性別で見ると、「女性」が「男性」を上回っている。

また、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

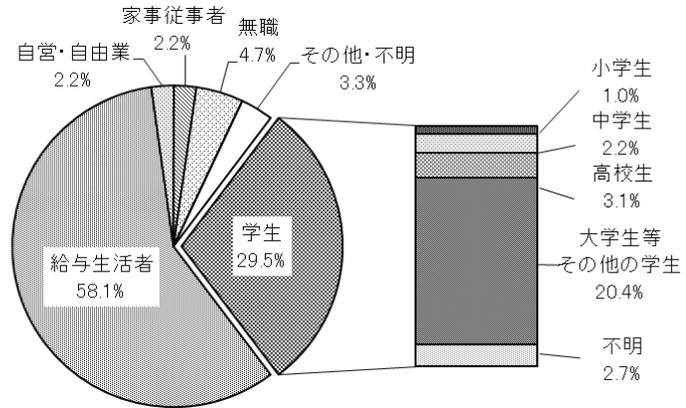


(2) 職業別の割合

平成29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58.1%と最も多く、次に多いのが「学生」の29.5%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20.4%と最も多く、次いで「高校生」が3.1%、「中学生」が2.2%となっている。

【図-4】 職業別 相談件数の割合 (平成29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29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」「他のデジタルコンテンツ」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」「エステティックサービス」、また光ファイバーなどの「インターネット接続回線」「健康食品」があげられる。また、平成29年度上半期では、「ビジネス教室」、オンラインカジノのアフィリエイト内職などの「他の内職・副業」が増加している。

(注1)「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

(注2)「美容医療*」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

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

	平成27年度 (14,952件)	平成28年度 (13,889件)	平成29年度上半期 (6,879件)
1 アダルト情報サイト	2,260	アダルト情報サイト 1,137	エステティックサービス 646
2 賃貸アパート	1,248	賃貸アパート 1,137	賃貸アパート 573
3 デジタルコンテンツ一般	558	デジタルコンテンツ一般 707	デジタルコンテンツ一般 308
4 エステティックサービス	558	エステティックサービス 677	アダルト情報サイト 266
5 インターネット接続回線	540	インターネット接続回線 427	商品一般 198
6 他のデジタルコンテンツ	361	商品一般 395	他のデジタルコンテンツ 185
7 健康食品	357	健康食品 375	健康食品 166
8 携帯電話サービス	343	他のデジタルコンテンツ 360	インターネット接続回線 163
9 出会い系サイト	328	モバイルデータ通信 302	出会い系サイト 160
10 モバイルデータ通信	300	出会い系サイト 273	オンラインゲーム 133
11 商品一般	297	携帯電話サービス 265	役務その他サービス 125
12 フリーローン・サラ金	257	フリーローン・サラ金 251	ビジネス教室 123
13 オンラインゲーム	240	オンラインゲーム 250	モバイルデータ通信 122
14 相談その他	214	役務その他サービス 238	携帯電話サービス 109
15 美容医療*	202	相談その他 231	他の内職・副業 109

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び平成29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。

性別による差が目立つものは、「男性」で多い「オンラインゲーム」「フリーローン・サラ金」である。また、平成29年度上半期は、「ビジネス教室」の増加が目立っている。「女性」では、「エステティックサービス」「健康食品」「美容医療*」などがあげられる。平成29年度上半期は、脱毛剤などの「他の化粧品」や「タレント・モデル養成教室」が増加している。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性)

(単位:件)

	平成27年度 (7,099件)		平成28年度 (6,427件)		平成29年度上半期 (3,053件)	
1	アダルト情報サイト	1,302	アダルト情報サイト	643	賃貸アパート	286
2	賃貸アパート	608	賃貸アパート	532	アダルト情報サイト	144
3	インターネット接続回線	314	デジタルコンテンツ一般	308	デジタルコンテンツ一般	142
4	デジタルコンテンツ一般	263	インターネット接続回線	246	商品一般	107
5	オンラインゲーム	194	商品一般	225	オンラインゲーム	104
6	フリーローン・サラ金	183	オンラインゲーム	202	インターネット接続回線	97
7	携帯電話サービス	183	他のデジタルコンテンツ	192	ビジネス教室	85
8	他のデジタルコンテンツ	168	モバイルデータ通信	167	他のデジタルコンテンツ	81
9	出会い系サイト	167	フリーローン・サラ金	163	他の内職・副業	69
10	モバイルデータ通信	159	携帯電話サービス	131	出会い系サイト	68
11	商品一般	143	相談その他	124	フリーローン・サラ金	66
12	他の内職・副業	118	出会い系サイト	121	役務その他サービス	62
13	相談その他	106	他の内職・副業	114	モバイルデータ通信	60
14	新聞	100	役務その他サービス	113	相談その他	58
15	外食	91	ビジネス教室	111	携帯電話サービス	55

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性)

(単位:件)

	平成27年度 (7,737件)		平成28年度 (7,341件)		平成29年度上半期 (3,782件)	
1	アダルト情報サイト	932	エステティックサービス	647	エステティックサービス	634
2	賃貸アパート	623	賃貸アパート	594	賃貸アパート	283
3	エステティックサービス	533	アダルト情報サイト	481	デジタルコンテンツ一般	162
4	デジタルコンテンツ一般	292	デジタルコンテンツ一般	395	アダルト情報サイト	119
5	健康食品	283	健康食品	295	健康食品	115
6	インターネット接続回線	226	インターネット接続回線	181	他のデジタルコンテンツ	102
7	他のデジタルコンテンツ	191	商品一般	165	出会い系サイト	91
8	出会い系サイト	161	他のデジタルコンテンツ	163	商品一般	90
9	携帯電話サービス	158	美容医療*	161	他の化粧品	90
10	美容医療*	155	出会い系サイト	152	美容医療*	76
11	商品一般	152	携帯電話サービス	134	インターネット接続回線	66
12	モバイルデータ通信	138	モバイルデータ通信	133	役務その他サービス	62
13	相談その他	106	役務その他サービス	124	モバイルデータ通信	61
14	手配旅行	104	他の内職・副業	109	携帯電話サービス	54
15	役務その他サービス	87	相談その他	105	タレント・モデル養成教室	54

(3) 年代別

若者相談について、平成29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。

どの年代も「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ一般」などのデジタルコンテンツ関係やお試しのつもりが「定期購入」だった「健康食品」に関する相談が多い。「20歳未満」で多いのは、「オンラインゲーム」や新入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」や「コンサート」に関する相談である。20歳以上の年代で共通して上位に入っているものには、「エステティックサービス」、原状回復費の請求などの「賃貸アパート」、光ファイバー等の「インターネット接続回線」の相談があげられる。さらに、「20～24歳」では「他の内職・副業」「タレント・モデル養成教室」、「25～29歳」では「フリーローン・サラ金」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29年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,001件)		20～24歳(2,831件)		25～29歳(3,047件)	
1	アダルト情報サイト	111	エステティックサービス	337	賃貸アパート	374
2	オンラインゲーム	85	賃貸アパート	187	エステティックサービス	287
3	健康食品	52	デジタルコンテンツ一般	143	デジタルコンテンツ一般	118
4	ビジネス教室	50	アダルト情報サイト	95	インターネット接続回線	94
5	デジタルコンテンツ一般	47	商品一般	93	商品一般	84
6	他の化粧品	29	出会い系サイト	88	他のデジタルコンテンツ	77
7	他のデジタルコンテンツ	27	他のデジタルコンテンツ	81	役務その他サービス	63
8	テレビ放送サービス	23	インターネット接続回線	66	フリーローン・サラ金	61
9	コンサート	23	他の内職・副業	61	アダルト情報サイト	60
10	エステティックサービス	22	タレント・モデル養成教室	60	健康食品	59
11	相談その他	21	健康食品	55	モバイルデータ通信	58
12	出会い系サイト	21	ビジネス教室	53	携帯電話サービス	56
13	商品一般	21	役務その他サービス	52	出会い系サイト	51
14	教養・娯楽サービスその他	21	携帯電話サービス	48	相談その他	45
15	モバイルデータ通信	16	モバイルデータ通信	48	結婚式	45
15	学習塾	16				

(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29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。

第1位の「タレント・モデル養成教室」に関する相談は、若者相談に占める割合が8割前後と極めて高い水準が続いている。また、「ビジネス教室」「エステティックサービス」「結婚式」「オンラインゲーム」「他の内職・副業」などが上位に入っている。このほか、平成29年度上半期は、タレントやモデルの仕事で収入になることをうたい、高額な登録料などを支払ったが、実際は仕事がこないといった「タレント・モデル内職」の相談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27年度 (14,952件)	若者の 相談割合	平成28年度 (13,889件)	若者の 相談割合	平成29年度上半期 (6,879件)	若者の		全年代の 相談
						相談割合	件数	
1	タレント・モデル養成教室	79.1%	タレント・モデル養成教室	81.0%	タレント・モデル養成教室	77.1%	91	118
2	教養娯楽教材	67.3%	ビジネス教室	56.3%	タレント・モデル内職	72.9%	51	70
3	タレント・モデル内職	66.4%	エステティックサービス	52.6%	ビジネス教室	60.3%	123	204
4	他の理美容用具	44.1%	結婚式	52.1%	エステティックサービス	59.4%	646	1,087
5	エステティックサービス	42.2%	オンラインゲーム	50.0%	結婚式	53.3%	57	107
6	結婚式	40.4%	他の内職・副業	45.2%	オンラインゲーム	52.2%	133	255
7	オンラインゲーム	40.2%	他の教室・講座	36.8%	他の内職・副業	43.3%	109	252
8	他の内職・副業	38.7%	美容医療*	34.7%	他の教室・講座	41.2%	54	131
9	美容医療*	35.4%	出会い系サイト	27.6%	美容医療*	37.6%	88	234
10	ビジネス教室	35.4%	スポーツ・健康教室	24.6%	出会い系サイト	34.9%	160	459
11	他の教室・講座	32.3%	モバイルデータ通信	24.0%	コンサート	30.2%	55	182
12	出会い系サイト	27.8%	賃貸アパート	21.1%	レンタルサービス	25.2%	60	238
13	手配旅行	23.4%	興信所	20.2%	スポーツ・健康教室	22.3%	63	283
14	アダルト情報サイト	20.2%	アダルト情報サイト	19.0%	他の化粧品	22.1%	108	488
15	モバイルデータ通信	19.9%	外食	16.7%	賃貸アパート	20.6%	573	2,779

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、平成29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。

若者全体では、「インターネット通販」「不当請求」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、「約束不履行」は、倒産したエステ業者についてクレジットで支払い済みの未施術分についてどう対処すればよいかの相談が増えたためである。

年代別で見ると、全年代で「解約一般」「インターネット通販」「返金」が多くなっている。20歳未満で多いのは、「未成年者契約」「不当請求」「高価格・料金」「ポルノ・風俗」であり、アダルト情報サイトや有料サイト利用料金など架空請求や親の承諾を得ないで未成年者がオンラインゲームのアイテムを購入したことに関する相談などが多い。20歳以上では「契約書・書面一般」「高価格・料金」などが多く、賃貸アパートやエステティックサービスなどの高額な契約料金や原状回復費の請求の相談が多いためである。

【表－6】 内容キーワード上位15位(平成29年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(6,879件)		20歳未満(1,001件)		20～24歳(2,831件)		25～29歳(3,047件)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
1	解約一般	2,538	未成年者契約	574	解約一般	1,053	解約一般	1,099
2	インターネット通販	2,037	インターネット通販	482	インターネット通販	751	インターネット通販	804
3	返金	1,404	解約一般	386	返金	548	返金	669
4	高価格・料金	958	返金	187	高価格・料金	424	契約書・書面一般	379
5	不当請求*	843	不当請求*	182	契約書・書面一般	369	高価格・料金	369
6	契約書・書面一般	829	高価格・料金	165	不当請求*	338	不当請求*	323
7	電子広告	697	ポルノ・風俗	115	電子広告	282	説明不足	321
8	説明不足	639	ワンクリック請求	107	サイドビジネス商法	272	電子広告	314
9	未成年者契約	592	電子広告	101	説明不足	248	約束不履行	312
10	約束不履行	563	クレジットカード	83	SNS	234	クレジットカード	259
11	クレジットカード	561	契約書・書面一般	81	クレジットカード	219	連絡不能	250
12	連絡不能	533	連絡不能	74	約束不履行	213	倒産	238
13	解約料	469	説明不足	70	倒産	212	解約料	232
14	倒産	458	SNS	65	クーリングオフ一般	211	クレーム処理	206
15	サイドビジネス商法	457	サイドビジネス商法	57	連絡不能	209	補償	185

*は上位キーワードで集計したもの

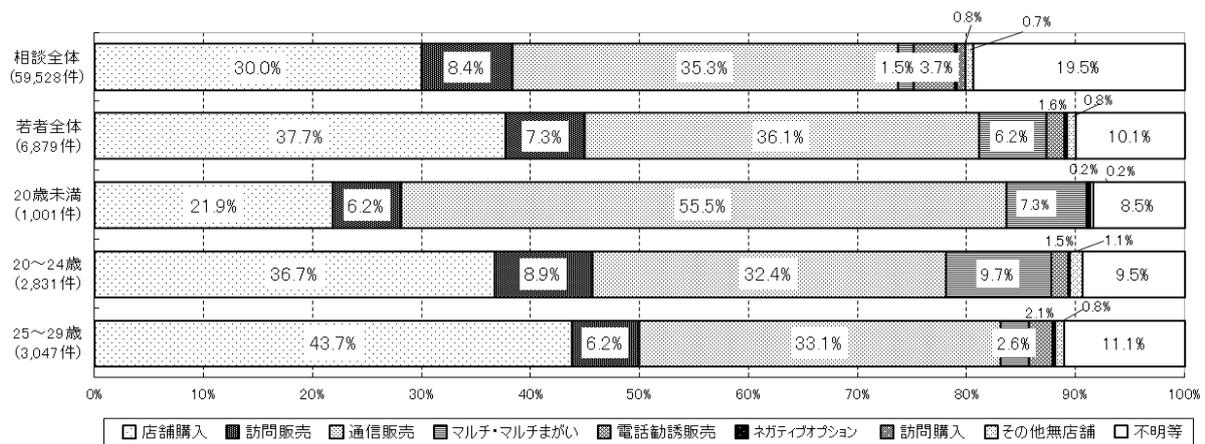
(複数選択項目)

5 販売購入形態

平成29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、「店舗購入」の割合が37.7%と最も多く、相談全体と比較してその割合は大きい。相談全体で35.3%と最も多くを占める「通信販売」は、若者相談でも36.1%を占めている。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、相談全体の1.5%に対して、6.2%となっている。

【図-5】販売購入形態別割合(平成29年度上半期)

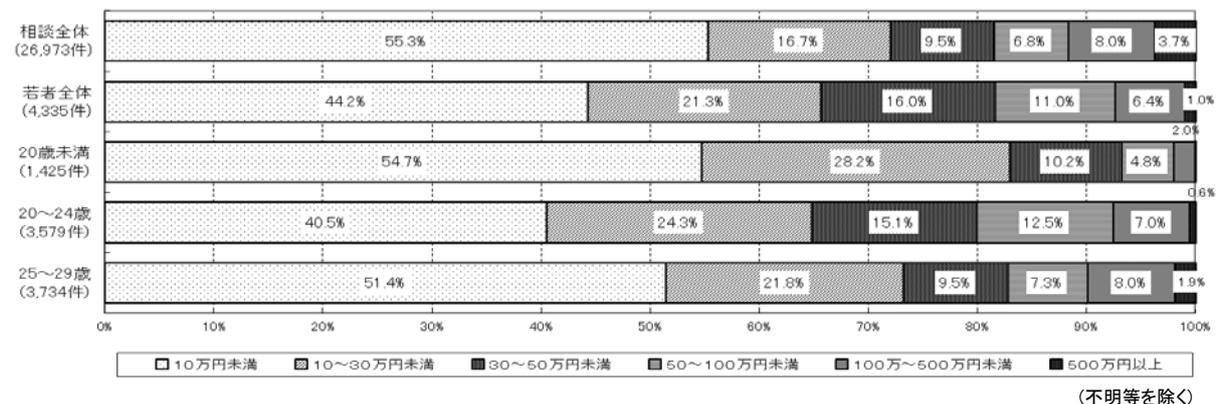


6 契約購入金額

平成29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。

契約購入金額を若者全体で見ると、「10万円未満」は44.2%となっている。この金額帯の相談は賃貸アパートの相談が多い。「10~30万円未満」「30~50万円未満」では、相談全体に比べて若者の相談割合が大きく、エステティックサービスの相談が多い。「50~100万円未満」では投資用教材の相談が多い。「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に比べ大きい。「100~500万円未満」の相談は20歳以上で多く、結婚式場の契約及びキャンセルに関する相談が多くなっている。「500万円以上」では24歳以下の相談がほとんどない一方で、25~29歳では1.9%を占めており、投資用マンション、宅地などの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29年度上半期)

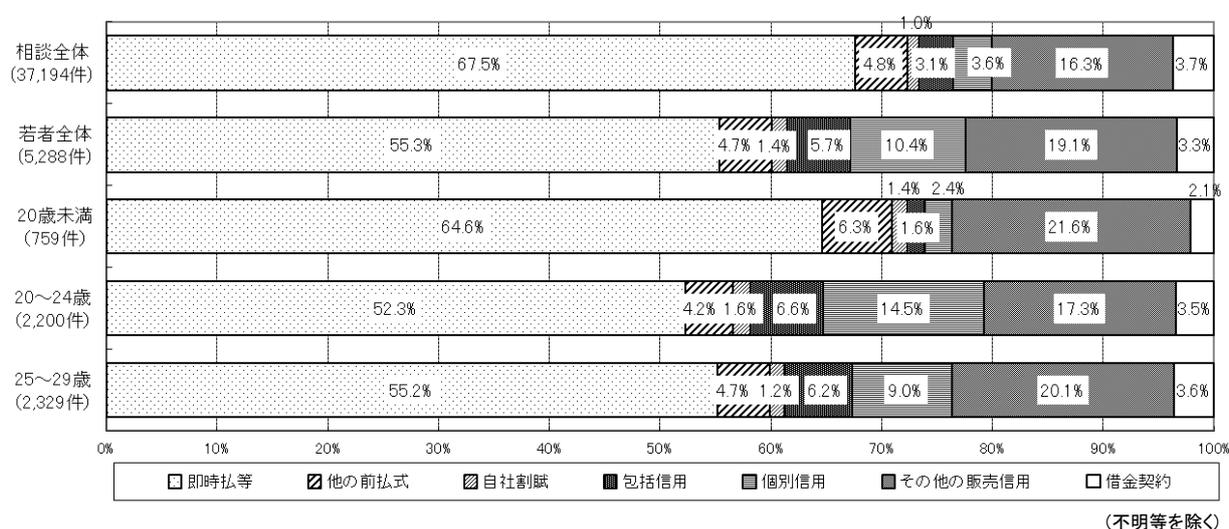


7 支払方法

平成29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55.3%を占めているが、相談全体(67.5%)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)」(※7)の割合が大きく、中でもエステや美容医療の契約に多い「個別信用」(※5)の割合が大きい。なお、「その他の販売信用」(※6)のうち約9割を「2か月内払い」が占めるが、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を支払いに利用する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を支払いに利用するなどの「他の前払式」(※2)は、若者全体で4.7%となっている。

【図-7】 支払方法別割合(平成29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29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が、平成28年度以降はアダルト情報サイトの相談が大きく減少した影響により、減少傾向にある。なお、この数年「インターネット通販」では、健康食品・化粧品の定期購入に関する相談が多く寄せられている。

「サイドビジネス商法」(※2)「マルチ・マルチまがい商法」(※4)では、ビジネス教室、情報商材、投資用教材に関する相談が多く寄せられており、増加傾向にある。このほか、平成27年度以降、減少傾向にある無料商法(※3)では、エステに関する相談が多く寄せられている。

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」は相談全体の約1割が若者であるのに対し、「アポイントメントセールス」(※6)は相談全体の約7割、「キャッチセールス」(※7)は約6割、「クレ・サラ強要商法」(※5)は約9割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 (29年度上半期)
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 上半期	平成29年度 上半期	
インターネット通販	5,704	6,316	5,711	4,804	2,037	14,729	13.8%
架空・不当請求	3,153	3,806	3,434	2,488	843	8,302	10.2%
サイドビジネス商法	745	873	734	814	457	982	46.5%
無料商法	741	828	477	410	175	860	20.3%
マルチ・マルチまがい商法	639	725	621	726	427	813	52.5%
クレ・サラ強要商法	411	466	257	302	193	210	91.9%
アポイントメントセールス	330	401	243	246	149	228	65.4%
キャッチセールス	351	408	180	97	64	99	64.6%

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」などと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29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、「デジタルコンテンツ一般」「アダルト情報サイト」「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約5割を占めているほか、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7割を占めているが、賃貸アパートの原状回復費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、ビジネス教室、投資用教材、オンラインカジノのアフィリエイト内職の相談が多く寄せられている。

「無料商法」では、Wi-Fiルータなどのモバイルデータ通信のほか、エステ・美容医療関係の相談が多い。このほかファンド型投資商品も多いが、これは、無料のエステティックサービスを受けられると思いきや、高額なビジネス会員権の契約をさせられたという相談である。

「アポイントメントセールス」では、タレント・モデル関連の契約に関する相談が多い。

「キャッチセールス」では、タレント・モデル関連やウォーターサーバーの契約の相談が寄せられている。また、街中で呼び止められ、店舗で絵画などを強引に契約させられたという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29年度上半期）

インターネット通販(2,037件)		架空・不当請求(843件)		サイドビジネス商法(457件)		無料商法(175件)	
1 デジタルコンテンツ一般	278	1 デジタルコンテンツ一般	256	1 ビジネス教室	58	1 ファンド型投資商品	11
2 アダルト情報サイト	259	2 アダルト情報サイト	253	2 他の内職・副業	57	1 モバイルデータ通信	11
3 出会い系サイト	147	3 他のデジタルコンテンツ	53	3 教養娯楽教材	34	1 脱毛エステ	11
4 他のデジタルコンテンツ	133	4 商品一般	42	4 商品一般	30	4 美容医療*	10
5 健康食品	123	5 賃貸アパート	35	5 他のデジタルコンテンツ	25	4 出会い系サイト	10
6 オンラインゲーム	113	6 出会い系サイト	16	6 化粧品一般	19	6 ミネラルウォーター	9
7 脱毛剤	60	7 光ファイバー	15	7 ファンド型投資商品	18	6 アダルト情報サイト	9
8 商品一般	56	8 興信所	12	8 役務その他サービス	15	8 他のデジタルコンテンツ	6
9 コンサート	37	9 他のネット通信関連サービス	10	8 タレント・モデル内職	15	8 美顔エステ	6
10 役務その他サービス	34	9 役務その他サービス	10	10 パソコンソフト	14	10 映画配信サービス	5
				10 複合サービス会員	14	10 光ファイバー	5
				10 出会い系サイト	14		

マルチ・マルチまがい商法(427件)		クレ・サラ強要商法(193件)		アポイントメントセールス(149件)		キャッチセールス(64件)	
1 ビジネス教室	64	1 ビジネス教室	32	1 タレント・モデル養成教室	28	1 タレント・モデル内職	9
2 商品一般	43	2 教養娯楽教材	22	2 ビジネス教室	20	2 ミネラルウォーター	8
3 教養娯楽教材	38	3 ファンド型投資商品	19	3 役務その他サービス	15	3 絵画・書画	6
4 他の内職・副業	33	4 パソコンソフト	12	4 ファンド型投資商品	10	4 モバイルデータ通信	4
5 健康食品	27	4 他の内職・副業	12	5 教養・娯楽サービスその他	8	4 美顔エステ	4
6 化粧品一般	23	6 他の教室・講座	11	5 他の内職・副業	8		
7 ファンド型投資商品	21	7 パソコン記憶媒体類	7	7 パソコンソフト	7		
8 複合サービス会員	19	7 他のデジタルコンテンツ	7	7 教養娯楽教材	7		
9 パソコンソフト	15	7 役務その他サービス	7	8 他のデジタルコンテンツ	5		
10 教養・娯楽サービスその他	13	10 デジタルディスクソフト	5	9 商品一般	4		
				9 デジタルディスクソフト	4		
				9 精神修養講座	4		
				9 他の教室・講座	4		

※キャッチセールスの6位以下、件数少ないため割愛

9 相談事例

事例1：有料サイト利用料(インターネット通販、架空請求)

スマートフォンに、「有料動画サイトの未納料金が発生している。本日中に連絡しないと法的手続きをとる」とのショートメッセージが届いた。大手のネット関連事業者名だったので、電話してしまった。聞かれるがままに、氏名を伝えたところ、未納料金について何十万円と請求された。身に覚えがなく、不審に感じ電話を切ったが、どうすればよいか。(20歳代/男性)

事例2：健康食品(インターネット通販、未成年者契約、電子広告、解約、解約料)

スマートフォンから定期購入と気が付かず、ダイエット茶を申し込んだ。2回目がこれから届くという高額請求のメールが届いて驚き、すぐにインターネットサイトの広告を確認して、定期購入とわかった。3回目が届かないようにメールで解約を申し出たが、2回目の発送は止められず、2回目の代金請求をされた。未成年者契約の取消し主張は可能か。(10歳代/女性)

事例3：ビジネス教室(サイドビジネス商法、クレ・サラ強要商法、解約、未成年者契約、返金)

友人からSNSで「投資を教えて貰って稼げる話がある。知人が数十万円稼いでいる」と連絡をもらった。興味深い話だったので、後日友人と一緒に、実際稼いだ人の話を聞くことにした。アフィリエイトや転売ビジネスなど事業者の営業活動全般について説明があり、契約には入会金が数十万円必要で、学生ローンから借りることになったが、自分は借入ができず、友人やその稼いだ人からお金を借りて支払った。これまでビジネススクールを何回か受講したが、説明と違い稼げるような話ではない。他の友人からおかしい商法だと言われたし、解約、返金してほしい。(10歳代/男性)

事例4：タレント・モデル養成教室(アポイントメントセールス、サイドビジネス商法、電子広告、業務提供誘引販売、解約)

ネット広告で、新人タレントを募集していた。芸能界に興味があったので、インターネット上で応募したところ、審査会場に来よう連絡があった。一次、二次と合格し、三次審査までであるとネット上に書いてあったので、次に呼ばれた時も面接審査だと思っていたら、行くとすぐに合格と言われ、これからすぐにレッスンを受けるよう言われた。所属契約はしたものの、レッスンの話は初めて聞いたし、かつすぐにとは強引に感じた。レッスン料の話は聞くだけで、レッスンの契約は気持ちが固まってからと伝えて帰ってきた。親に相談したら、事業者に連絡してくれ、所属契約を破棄することが了承されたが、本当に解約できるか心配だ。(20歳代/女性)

10 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」という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。

★困ったときには、消費生活センターにご相談ください！

11 若者の相談について

若者の相談は、減少傾向ではあるが、依然として多くの相談が寄せられている。

相談の内容で、インターネットのコンテンツに関するものが多く、アダルト情報サイトに関する相談件数は減少しているが、身に覚えのない有料サイト利用料などの架空請求は多く寄せられている。また、美しくなりたいという願望に付け込まれたエステティックサービスや美容医療の契約に関するトラブルも、相変わらず多く寄せられている。このほか、サイドビジネス商法、SNSやネット経由での内容のはっきりしない儲け話、副業サイト、ネットワークビジネスなどのビジネス関連、またお試しのつもりが定期購入だった健康食品の相談も上位にあげられる。

インターネットやSNSなど、相手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、契約するといった、自立した消費行動力を培うことが一層求められている。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、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、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。

※若者に多いトラブルに関する消費者注意情報

- 「人の悩み相談にのってあげると数十万円の謝礼がもらえる」って本当？ (平成29年4月11日)
～副業紹介をうたうサイト事業者の騙しの手口に注意！～
- 脱毛エステの中途解約を申し出たら高額な料金を請求された！ (平成29年4月27日)
～契約前に中途解約する場合の条件等をよく確認しましょう～
- 荷受け代行アルバイトに注意！！ (平成29年5月26日)
～知らない間に自分名義で契約されたスマホやサプリの代金を請求された！～
- 動画で見た「毎月必ず50万円もらえる」話を信じたら… (平成29年10月13日)
～情報商材に関する相談が急増中！～
- 大学生を狙う悪質な事業者に要注意！ (平成29年11月2日)
～友人に誘われたセミナーでUS B教材やビジネス講座を契約させられた！～
- 婚活サイトに潜む「罠（ワナ）」に注意！ (平成29年12月1日)
～婚活サイトを悪用し、出会い系サイトに誘導される手口に気を付けて～

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。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>