

「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。（※）

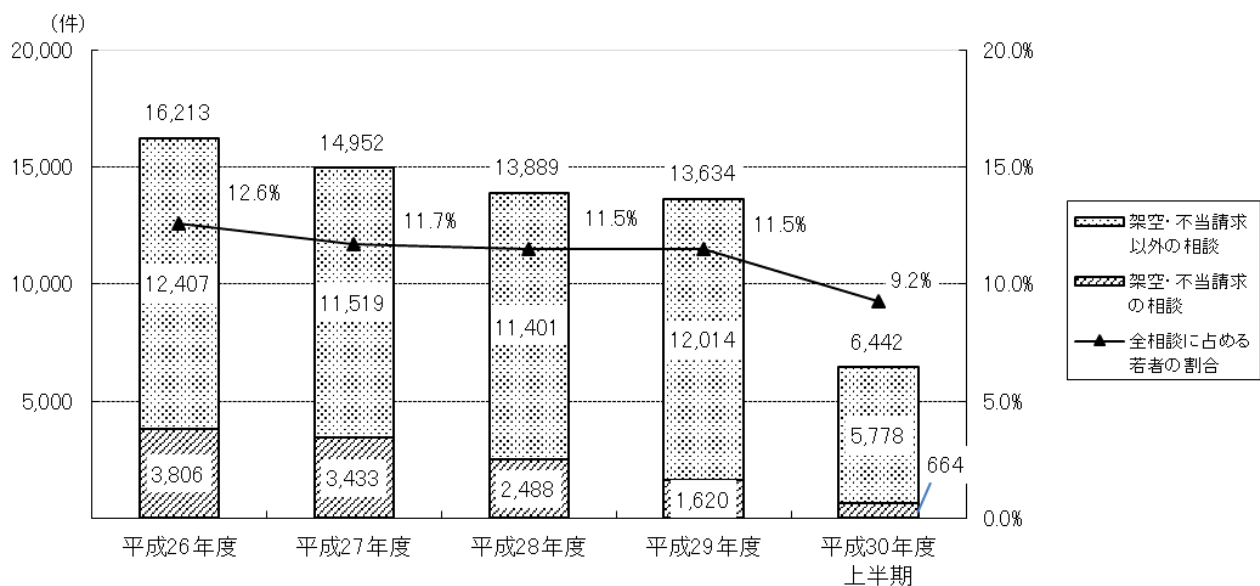
1 相談件数の推移

若者相談について、平成26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29年度の相談件数は13,634件と、前年度に比べ1.8%の減少となった。平成30年度上半期の相談件数は6,442件であり、前年同期（6,879件）と比べ6.4%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%前後で推移していたが、平成30年度上半期は9.2%となった。

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26年度（23.5%）以降、平成27年度は23.0%、平成28年度は17.9%、平成29年度11.9%と大きく減少している。平成30年度上半期は10.3%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 : 平成 26 年 4 月～平成 30 年 9 月の相談データ
(平成 30 年度上半期のデータは平成 31 年 1 月 31 日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

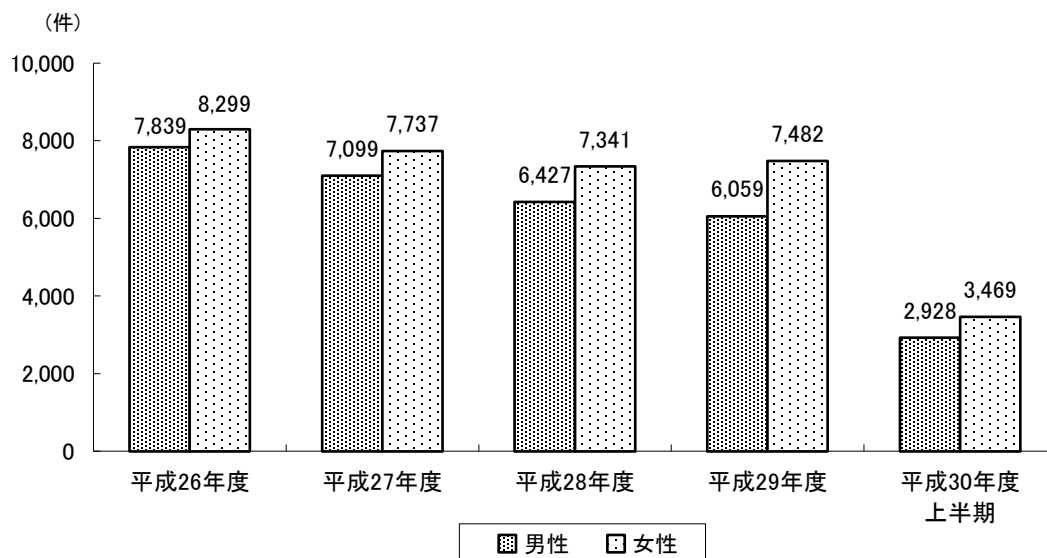
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

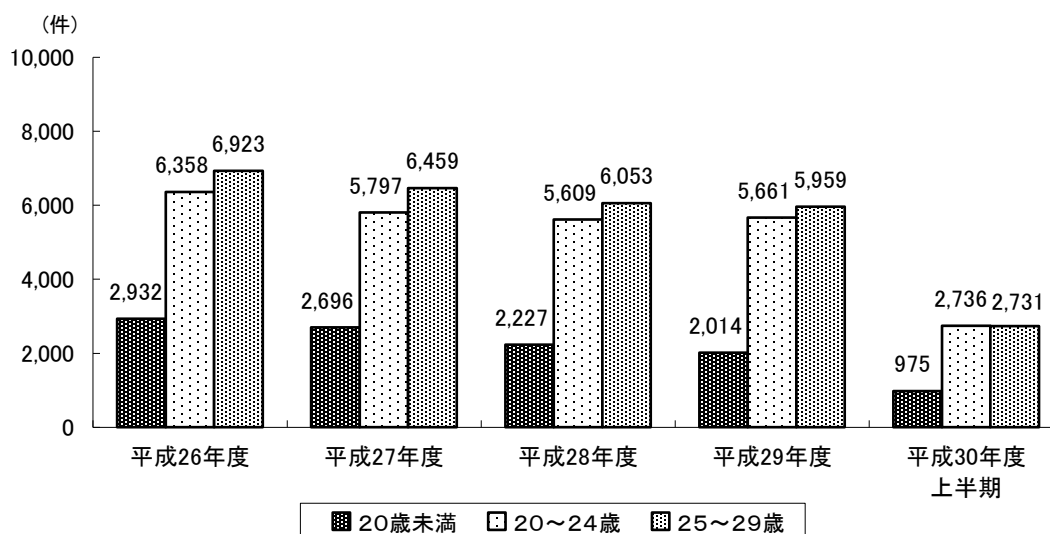
性別で見ると、いずれの年度においても「女性」が「男性」を上回っている。

また、年代別の相談件数を見ると、いずれの年度においても「20歳未満」の相談は「20～24歳」の相談の半分以下である。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移

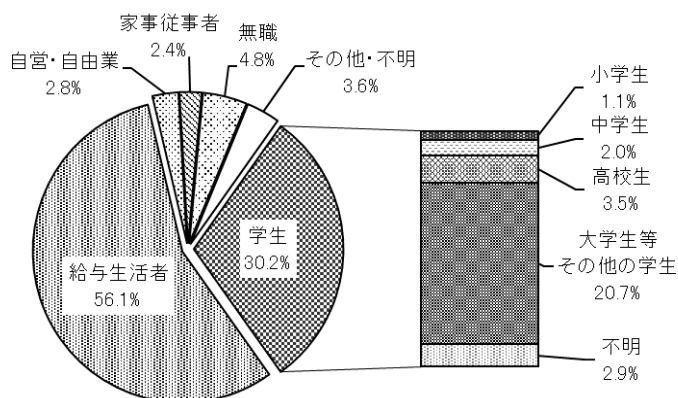


(2) 職業別の割合

平成30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56.1%と最も多く、次に多いのが「学生」の30.2%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20.7%と最も多く、次いで「高校生」が3.5%、「中学生」が2.0%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合(平成30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30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」に関する相談は多く寄せられており、修理代・原状回復費・敷金等をめぐる相談が多い。また、「デジタルコンテンツ一般」に関する相談も多く、大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求に関する相談がその多くを占める。

増加傾向にあるのは、「他のデジタルコンテンツ」であるが、投資やビジネスの情報商材、副業サイトなどに関する相談が寄せられている。

「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。「エステティックサービス」の相談件数は、平成29年度906件に増加したが、このうち433件が「倒産」に関する相談であった。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

	平成28年度 (13,889件)	平成29年度 (13,634件)	平成30年度上半期 (6,442件)
1	アダルト情報サイト 1,137	賃貸アパート 1,190	賃貸アパート 600
2	賃貸アパート 1,137	エステティックサービス 906	デジタルコンテンツ一般 272
3	デジタルコンテンツ一般 708	デジタルコンテンツ一般 641	他のデジタルコンテンツ 265
4	エステティックサービス 677	健康食品 555	エステティックサービス 250
5	インターネット接続回線 427	アダルト情報サイト 435	商品一般 212
6	商品一般 395	商品一般 420	アダルト情報サイト 174
7	健康食品 375	他のデジタルコンテンツ 417	他の内職・副業 162
8	他のデジタルコンテンツ 360	インターネット接続回線 318	健康食品 149
9	モバイルデータ通信 302	出会い系サイト 288	出会い系サイト 146
10	出会い系サイト 273	他の内職・副業 256	オンラインゲーム 142
11	携帯電話サービス 265	ビジネス教室 253	インターネット接続回線 132
12	フリーローン・サラ金 251	オンラインゲーム 232	フリーローン・サラ金 121
13	オンラインゲーム 250	役務その他サービス 226	役務その他サービス 118
14	役務その他サービス 238	フリーローン・サラ金 217	携帯電話サービス 116
15	相談その他 231	モバイルデータ通信 213	タレント・モデル養成教室 105

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び平成30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」で多いのは「オンラインゲーム」「フリーローン・サラ金」、「女性」で多いのは「エステティックサービス」「健康食品」「美容医療*」である。「健康食品」には、思春期の女性が多く購入していると思われる、ダイエットサプリ、ダイエットスミージー、丰胸サプリ、酵素食品などの相談が寄せられている。

「アダルト情報サイト」は、「男性」の方が多く、「男性」「女性」とともに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28年度 (6,427件)		平成29年度 (6,059件)		平成30年度上半期 (2,928件)	
1	アダルト情報サイト	643	賃貸アパート	567	賃貸アパート	244
2	賃貸アパート	532	デジタルコンテンツ一般	285	他のデジタルコンテンツ	127
3	デジタルコンテンツ一般	308	アダルト情報サイト	232	デジタルコンテンツ一般	122
4	インターネット接続回線	246	商品一般	217	オンラインゲーム	113
5	商品一般	225	他のデジタルコンテンツ	189	アダルト情報サイト	98
6	オンラインゲーム	202	オンラインゲーム	184	商品一般	88
7	他のデジタルコンテンツ	192	インターネット接続回線	183	フリーローン・サラ金	84
8	モバイルデータ通信	167	ビジネス教室	177	インターネット接続回線	75
9	フリーローン・サラ金	163	フリーローン・サラ金	149	他の内職・副業	74
10	携帯電話サービス	131	他の内職・副業	145	教養娯楽教材	66
11	相談その他	124	出会い系サイト	132	携帯電話サービス	63
12	出会い系サイト	121	役務その他サービス	110	出会い系サイト	62
13	他の内職・副業	114	モバイルデータ通信	104	相談その他	50
14	役務その他サービス	113	相談その他	104	四輪自動車	49
15	ビジネス教室	111	教養娯楽教材	103	役務その他サービス	49

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性) (単位:件)

	平成28年度 (7,341件)		平成29年度 (7,482件)		平成30年度上半期 (3,469件)	
1	エステティックサービス	647	エステティックサービス	881	賃貸アパート	352
2	賃貸アパート	594	賃貸アパート	617	エステティックサービス	244
3	アダルト情報サイト	481	健康食品	456	デジタルコンテンツ一般	148
4	デジタルコンテンツ一般	395	デジタルコンテンツ一般	349	他のデジタルコンテンツ	137
5	健康食品	295	他のデジタルコンテンツ	224	商品一般	123
6	インターネット接続回線	181	商品一般	201	健康食品	118
7	商品一般	165	アダルト情報サイト	199	他の内職・副業	87
8	他のデジタルコンテンツ	163	美容医療*	161	出会い系サイト	84
9	美容医療*	161	出会い系サイト	154	美容医療*	74
10	出会い系サイト	152	インターネット接続回線	134	アダルト情報サイト	72
11	携帯電話サービス	134	役務その他サービス	117	役務その他サービス	68
12	モバイルデータ通信	133	他の化粧品	116	スポーツ・健康教室	63
13	役務その他サービス	124	他の内職・副業	111	インターネット接続回線	57
14	他の内職・副業	109	モバイルデータ通信	108	タレント・モデル養成教室	56
15	相談その他	105	相談その他	104	携帯電話サービス	52

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、平成30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、「オンラインゲーム」、「アダルト情報サイト」、「ダイエットサプリ」などの「健康食品」、二重瞼用化粧品・脱毛剤などの「他の化粧品」、「コンサート」である。

「20～24歳」で多いのは、「賃貸アパート」、「エステティックサービス」、オンラインカジノのアフィリエイトなどの「他の内職・副業」、「出会い系サイト」、投資用教材U S B等の「教養娯楽教材」、「タレント・モデル養成教室」である。

「25～29歳」で多いのは、「賃貸アパート」、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」、「エステティックサービス」、「インターネット接続回線」、「フリーローン・サラ金」、「携帯電話サービス」、オンラインカジノのアフィリエイトなどの「他の内職・副業」である。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(平成30年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(975件)		20～24歳(2,736件)		25～29歳(2,731件)	
1	オンラインゲーム	101	賃貸アパート	203	賃貸アパート	376
2	アダルト情報サイト	87	エステティックサービス	157	他のデジタルコンテンツ	109
3	デジタルコンテンツ一般	53	デジタルコンテンツ一般	133	商品一般	90
4	健康食品	49	他のデジタルコンテンツ	117	デジタルコンテンツ一般	86
5	他のデジタルコンテンツ	39	他の内職・副業	101	エステティックサービス	77
6	商品一般	34	商品一般	88	インターネット接続回線	75
7	他の化粧品	28	出会い系サイト	86	フリーローン・サラ金	65
8	テレビ放送サービス	27	教養娯楽教材	75	携帯電話サービス	65
9	コンサート	25	タレント・モデル養成教室	65	他の内職・副業	52
10	出会い系サイト	22	アダルト情報サイト	62	役務その他サービス	47
11	賃貸アパート	21	健康食品	59	結婚式	43
12	相談その他	17	役務その他サービス	57	スポーツ・健康教室	42
13	エステティックサービス	16	フリーローン・サラ金	53	健康食品	41
14	教養・娯楽サービスその他	14	インターネット接続回線	48	美容医療*	40
15	役務その他サービス	14	携帯電話サービス	43	出会い系サイト	38
					相談その他	38

(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30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いる。「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」、オンラインカジノのアフィリエイトなどの「他の内職・副業」、「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28年度 (13,889件)	若者の 相談割合	平成29年度 (13,634件)	若者の 相談割合	平成30年度上半期 (6,442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	81.0%	教養娯楽教材	86.2%	教養娯楽教材	87.2%	82	94
2	ビジネス教室	56.3%	タレント・モデル養成教室	74.6%	タレント・モデル養成教室	75.0%	105	140
3	エステティックサービス	52.6%	タレント・モデル内職	72.3%	オンラインゲーム	54.6%	142	260
4	結婚式	52.1%	ビジネス教室	62.8%	他の内職・副業	53.1%	162	305
5	オンラインゲーム	50.0%	エステティックサービス	57.8%	エステティックサービス	50.6%	250	494
6	他の内職・副業	45.2%	結婚式	52.2%	ビジネス教室	48.5%	66	136
7	他の教室・講座	36.8%	オンラインゲーム	47.7%	結婚式	46.6%	54	116
8	美容医療*	34.7%	他の内職・副業	46.8%	美容医療*	36.6%	89	243
9	出会い系サイト	27.6%	他の教室・講座	36.7%	コンサート	33.3%	56	168
10	スポーツ・健康教室	24.6%	美容医療*	36.6%	出会い系サイト	32.6%	146	448
11	モバイルデータ通信	24.0%	上着	34.9%	教養・娯楽サービスその他	29.8%	51	171
12	賃貸アパート	21.1%	出会い系サイト	32.7%	他の教室・講座	29.2%	47	161
13	興信所	20.2%	教養・娯楽サービスその他	28.2%	スポーツ・健康教室	22.5%	78	346
14	アダルト情報サイト	19.0%	賃貸アパート	22.0%	パソコンソフト	22.3%	41	184
15	外食	16.7%	他の化粧品	21.3%	レンタルサービス	21.9%	44	201

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)

注) 平成28年度の「教養娯楽教材」に関する相談が若者相談に占める割合は6割であったが、相談件数は上位31位以下であった。

4 相談内容

若者相談について、平成30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。

20歳未満で多い「未成年者契約」では、「オンラインゲーム」、「アダルト情報サイト」、ダイエットサプリなどの「他の健康食品」の相談が多い。次いで多い「インターネット通販」では、「オンラインゲーム」、「アダルト情報サイト」、架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」が多い。

20～24歳で多い「解約一般」では、「賃貸アパート」、オンラインカジノのアフィリエイトなどの「他の内職・副業」、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」が多い。次いで多い「インターネット通販」では、架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」、情報商材や副業サイトなどの「他のデジタルコンテンツ」、「出会い系サイト」が多い。

25～29歳で多い「解約一般」では、「賃貸アパート」、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」、「スポーツ・健康教室」が多い。次いで多い「インターネット通販」では、架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」、「出会い系サイト」が多い。

【表-6】 内容キーワード上位15位(平成30年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(6,442件)		20歳未満(975件)		20～24歳(2,736件)		25～29歳(2,731件)	
1	解約一般	2,447	未成年者契約	528	解約一般	1,045	解約一般	1,020
2	インターネット通販	2,090	インターネット通販	510	インターネット通販	829	インターネット通販	751
3	返金	1,307	解約一般	382	返金	553	返金	580
4	高価格・料金	956	返金	174	高価格・料金	470	契約書・書面一般	359
5	契約書・書面一般	758	不当請求*	157	契約書・書面一般	329	高価格・料金	344
6	電子広告	750	高価格・料金	142	電子広告	313	電子広告	329
7	不当請求*	664	電子広告	108	サイドビジネス商法	299	説明不足	279
8	説明不足	564	ポルノ・風俗	84	クーリングオフ一般	285	連絡不能	239
9	未成年者契約	544	クレジットカード	82	不当請求*	282	不当請求*	225
10	クレジットカード	499	連絡不能	78	SNS	248	クレーム処理	223
11	連絡不能	495	契約書・書面一般	70	説明不足	236	約束不履行	223
12	SNS	461	SNS	59	クレジットカード	222	解約料	211
13	サイドビジネス商法	453	プライバシー	54	信用性	215	クレジットカード	195
14	クーリングオフ一般	449	信用性	54	解約料	194	修理代	193
15	解約料	447	説明不足	49	アポイントメントセールス	191	補償	172

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

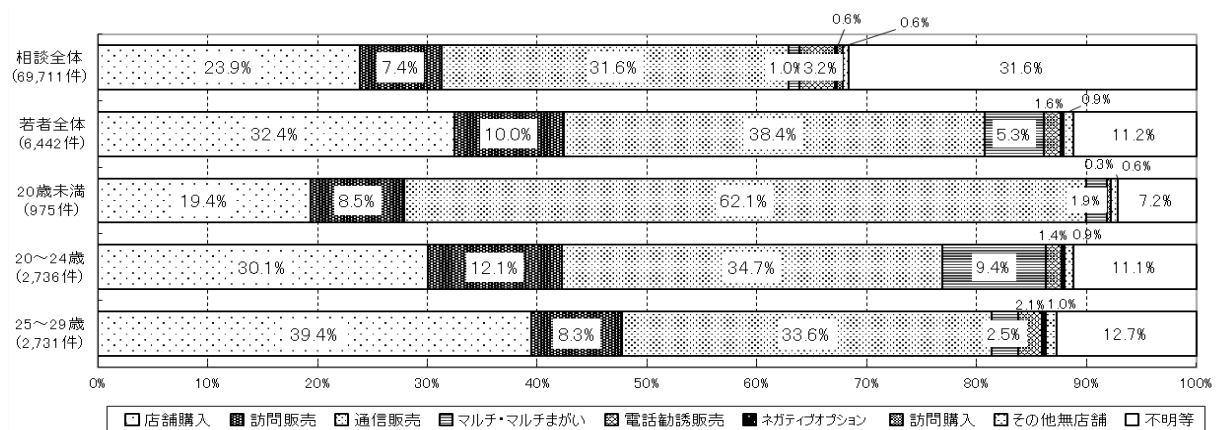
5 販売購入形態

平成30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62.1%に達しており、相談全体の31.6%と比較してもその割合は大きい。

20～24歳では、「マルチ・マルチまがい」の割合が9.4%に達しており、相談全体では1.0%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1.9%、20～24歳で9.4%、25～29歳では2.5%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(平成30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。

平成30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。

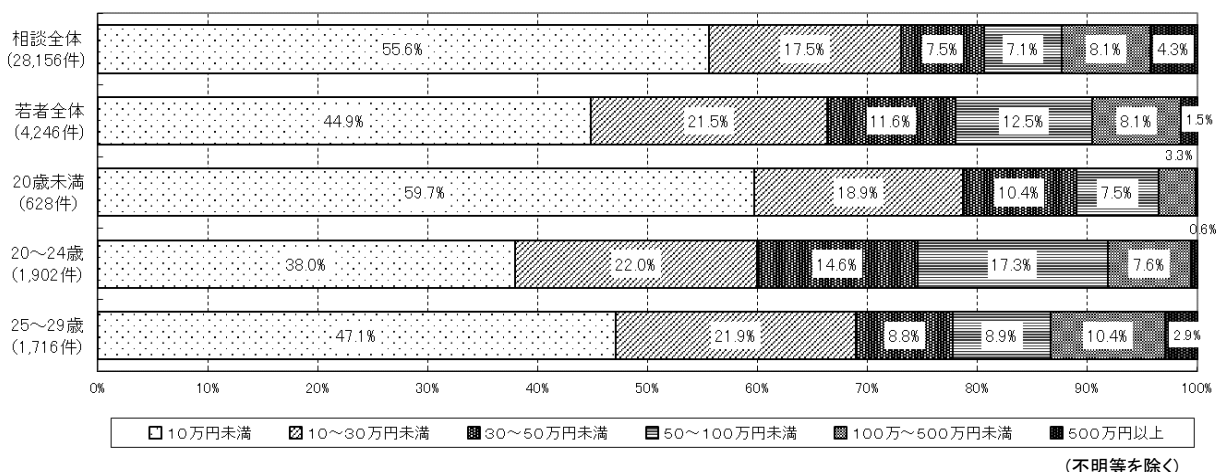
契約購入金額を若者全体で見ると、「10万円未満」は44.9%であり、この金額帯の相談は賃貸アパート、健康食品の相談が多い。「10～30万円未満」は21.5%であり、賃貸アパート、内職・副業の相談が多い。「30～50万円未満」は11.6%であり、エステティックサービス、アダルト情報サイトの相談が多い。「50～100万円未満」は12.5%であり、投資用教材USB、タレント・モデル養成教室の相談が多い。「100～500万円未満」は8.1%であり、フリーローン・サラ金、結婚式の相談が多い。「500万円以上」は1.5%であり、新築・中古分譲マンションの相談が多い。

【表-7】 若者の相談と平均契約購入金額

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度 上半期
若者相談	474	479	537	605	646
相談全体	1,517	1,356	1,320	1,347	1,315

【図-6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(平成30年度上半期)

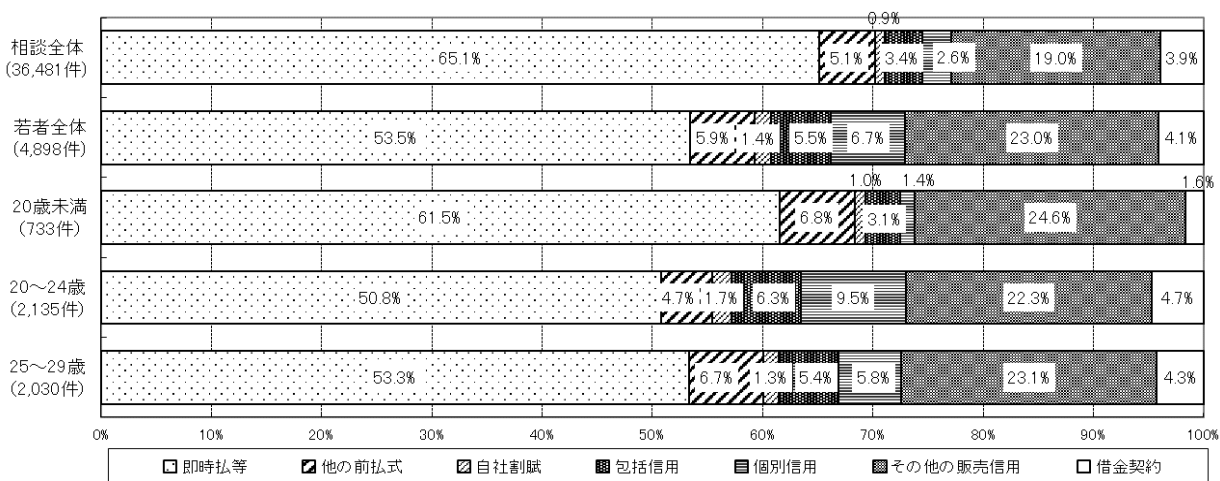


7 支払方法

平成30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53.5%を占めているが、相談全体(65.1%)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、中でもエステティックサービス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(1,126件)」(※6)のうち殆どを「2か月内払い(1,015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5.9%となっている。

【図-7】 支払方法別割合(平成30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、過去4年間及び平成30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-8】である。

「サイドビジネス商法」「マルチ・マルチまがい商法」は恒常的に多くの相談が寄せられている。

「利殖商法」「アポイントメントセールス」は、平成29年度以降の増加が目立っている。

「クレ・サラ強要商法」は、若者相談が占める割合が91.1%と極めて高い。

【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 (30年度上半期)
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 上半期	平成30年度 上半期	
インターネット通販*	3,384	3,060	3,007	3,409	1,688	10,043	16.8%
未成年者契約	1,691	1,515	1,279	1,185	544	568	95.8%
サイドビジネス商法	873	734	814	923	453	913	49.6%
マルチ・マルチまがい商法	725	621	726	870	344	643	53.5%
架空請求	639	823	806	803	337	14,365	2.3%
アポイントメントセールス	401	243	246	319	285	385	74.0%
利殖商法	218	146	155	271	232	1,092	21.2%
クレ・サラ強要商法	466	257	302	384	214	235	91.1%
無料商法	828	477	410	351	153	876	17.5%
ワンクリック請求	2,465	2,034	1,168	354	148	912	16.2%
個人間売買	155	174	245	267	126	534	23.6%
キャッチセールス	408	180	97	106	41	73	56.2%

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「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

無料でつっ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

平成30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【表一9】である。

販売方法・商法は様々だが、寄せられている商品・役務上位10位を横断的に見てみると、トラブル・被害が生じている代表的な商品・役務が概ね特定できる。

例えば、「サイドビジネス商法」「マルチ・マルチまがい商法」「利殖商法」などで共通して多い商品・役務を見てみると「他の内職・副業」、「他のデジタルコンテンツ」、「教養娯楽教材」があげられる。「他のデジタルコンテンツ」では、情報商材、副業サイト、「他の内職・副業」では、オンラインカジノのアフィリエイト、「教養娯楽教材」では、投資用教材USBの相談が多くを占める。

【表一9】 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30年度上半期）（単位：件）

インターネット通販*(1,688件)		未成年者契約(544件)		サイドビジネス商法(453件)		マルチ・マルチまがい商法(344件)	
1 出会い系サイト	132	1 オンラインゲーム	93	1 他の内職・副業	100	1 他の内職・副業	63
2 他のデジタルコンテンツ	123	2 アダルト情報サイト	46	2 他のデジタルコンテンツ	64	2 教養娯楽教材	59
3 健康食品	118	3 健康食品	38	3 教養娯楽教材	50	3 商品一般	23
4 オンラインゲーム	110	4 他のデジタルコンテンツ	19	4 ビジネス教室	22	4 他のデジタルコンテンツ	19
5 デジタルコンテンツ一般	51	5 デジタルコンテンツ一般	17	5 商品一般	19	5 ビジネス教室	18
6 履物	50	6 出会い系サイト	16	6 タレント・モデル養成教室	18	5 教養・娯楽サービスその他	18
7 他の内職・副業	49	6 エステティックサービス	16	6 教養・娯楽サービスその他	18	7 健康食品	15
8 コンサート	38	8 商品一般	14	8 出会い系サイト	15	8 ファンド型投資商品	11
9 商品一般	35	9 テレビ放送サービス一般	13	9 デリバティブ取引	14	9 複合サービス会員	10
10 脱毛剤	32	10 コンサート	12	10 役務その他サービス	11	9 デリバティブ取引	10

架空請求(337件)		アポイントメントセールス(285件)		利殖商法(232件)		クレ・サラ強要商法(214件)	
1 デジタルコンテンツ一般	181	1 タレント・モデル養成教室	48	1 教養娯楽教材	44	1 教養娯楽教材	50
2 商品一般	51	2 他の内職・副業	27	2 デリバティブ取引	24	2 パソコンソフト	16
3 他のデジタルコンテンツ	49	3 教養娯楽教材	25	3 パソコンソフト	22	2 他の内職・副業	16
4 アダルト情報サイト	34	4 教養・娯楽サービスその他	16	3 他のデジタルコンテンツ	22	4 他のデジタルコンテンツ	13
5 他のネット通信関連サービス	10	5 パソコンソフト	15	5 ファンド型投資商品	20	5 教養・娯楽サービスその他	12
6 映画配信サービス	3	6 ビジネス教室	14	6 新築分譲マンション	15	6 ネットレス	9
7 携帯電話サービス	2	6 役務その他サービス	14	7 教養・娯楽サービスその他	9	6 ビジネス教室	9
		8 他のデジタルコンテンツ	12	8 ビジネス教室	7	6 タレント・モデル養成教室	9
		9 指輪	9	9 投資情報サイト	6	6 役務その他サービス	9
		9 タレント・モデル内職	9	9 役務その他サービス	6	10 ファンド型投資商品	7
				9 他の内職・副業	6	10 他の教室・講座	7

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

無料商法(153件)		ワンクリック請求(148件)		個人間売買(126件)		キャッチセールス(41件)	
1 エステティックサービス	29	1 アダルト情報サイト	125	1 コンサート	25	1 精神修養講座	6
2 他のデジタルコンテンツ	18	2 デジタルコンテンツ一般	10	2 履物	13	1 エステティックサービス	6
3 美容医療*	10	3 他のデジタルコンテンツ	7	3 かばん	8	3 美容医療*	4
4 映画配信サービス	8	4 スマートフォン	2	4 商品一般	6	3 タレント・モデル内職	4
5 ミネラルウォーター	7	4 司法書士	2	5 他の玩具・遊具	4	5 ミネラルウォーター	3
5 健康食品	7	6 映画配信サービス	1	5 他のデジタルコンテンツ	4	6 理美容用具その他	2
7 デジタルコンテンツ一般	6	6 弁護士	1	7 上着	3	6 他の教室・講座	2
8 他の内職・副業	5			7 ネットレス	3	6 他の内職・副業	2
9 アダルト情報サイト	4			7 スマートフォン	3		
9 出会い系サイト	4			7 オンラインゲーム	3		
9 光ファイバー	4						

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

9 相談事例

事例1：健康食品(インターネット通販、未成年者契約、効能・効果、便秘・下痢)

10歳代の学生。4か月前から、豊胸のサプリメントを定期購入している。「初回は500円のお試し価格で、2回目以降は約7,000円」であり、「4回は最低続けるが、5回目が送付される1週間前までに解約の通知をすればやめられる」というお得なコースだった。しかし、豊胸の効果はなく、便秘を起こすなどの体調不良が生じた。病院にはまだ行っていない。「4回続けて効果がなければ全額返金される」制度があったので、4回目が届いてすぐに、事業者の問い合わせメールで解約の通知を行ったが、解約を受理したとの返信はない。電話でも解約の連絡をしたが、事業者が電話に出ない。

(10歳代/女性)

事例2：出会い系サイト(インターネット通販、詐欺、返金)

「お金が稼げる」で検索してヒットしたサイトが、男性とメール交換をするとお金がもらえるという出会い系サイトだった。サイトの説明では、「メール交換するためにはサイトからポイントを購入する必要がある。男性と連絡先を交換するところまで行くと、最終的には支払ったお金は戻ってくる」とのことだった。しかし、連絡先交換をするところまで行くと文字化けする。ポイント代や文字化け解消のために何度もお金を支払い、請求金額がだんだん高額になった。お金も戻ってこない。

(20歳代/女性)

事例3：他の内職・副業(サイドビジネス商法、紹介販売、クーリングオフ)

友人に誘われて説明会に行き、お金が儲かるオンラインカジノの会員になった。説明会の後、電話で名前やクレジットカード番号を伝え、登録手続きをした。代金は20万円。一人紹介すると3万円から5万円になると言われた。儲かりそうもないので解約したい。

(20歳代/女性)

事例4：教養娯楽教材(利殖商法、クレ・サラ強要商法、アポイントメントセールス)

同じ高校の先輩に、20歳の誕生日前に「お金が簡単に儲かる」と勧誘された。「誕生日が過ぎたら、サラ金でお金を借りることもできる」と言われ、サラ金から借りる時にも携帯電話で指示を受けながら、お金を借りた。喫茶店で「投資先物のUSBを購入すれば儲けられる」と先輩に言われ、お金と引き換えにUSBを受け取った。「儲かる」と思い、先輩の言うことを鵜呑みにし、ずっと従ってきたが、現在サラ金の返済で大変な状況になっている。

(20歳代/男性)

事例5：エステティックサービス(無料商法、問題勧誘)

知人に「3,000円のお試しがある」と誘われて、マンションの一室で美顔エステの施術を受けた。施術したその日に、「10回の美顔コースと美顔器の化粧品セット」を契約し、約10万円を現金で支払った。その後、「同じ化粧品の紹介がある」と誘われている。母親に相談したところ、「解約した方がよい」と言われた。

(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。

相談の内容をみると、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コンテンツ利用料などの架空請求の相談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、SNSやインター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の相談、また若者を対象としたサイドビジネス商法や利殖商法の相談も上位にあがっている。

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。

また、「クレ・サラ強要商法」は若者相談が占める割合が9割を超えており、支払能力を超える金額の契約を若者に勧誘する事業者が存在していることが明らかである。契約・支払の際に無理やり消費者金融等から借金をさせられたり、クレジット契約を組まされたりされそうになったら、毅然とした態度で契約そのものを断ってほしい。

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～
- 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USB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～
- 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～

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/>