

テーマ別分析「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。（※）

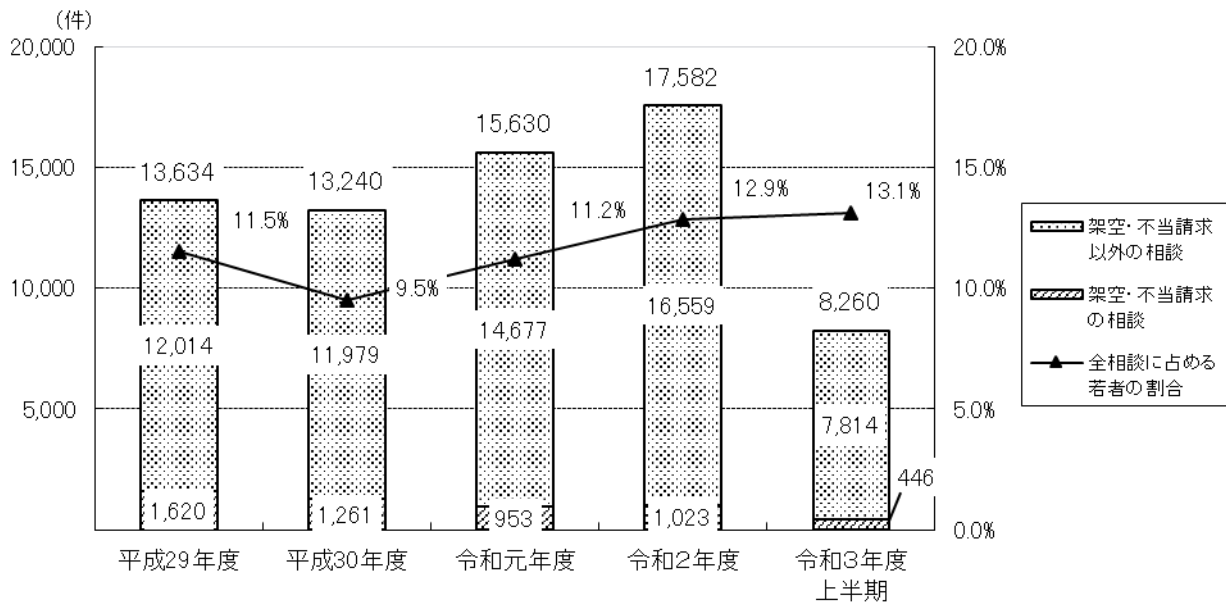
1 相談件数の推移

若者相談について、平成29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。

令和2年度の相談件数は17,582件と、前年度に比べ12.5%の増加となった。令和3年度上半期は相談全体の件数が減少傾向にあることに伴い、若者相談についても8,260件と前年同期(9,387件)に比べて12.0%の減少となった。しかし、若者からの相談件数が相談全体に占める割合は、令和2年度は12.9%、令和3年度上半期は13.1%と増加傾向にある。

若者相談の中で架空・不当請求に関する相談は、平成29年度以降減少していたが、令和2年度に微増し、令和3年度上半期は446件と前年同期（543件）より17.9%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29年4月～令和3年9月の相談データ
(令和3年度上半期のデータは令和3年12月31日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

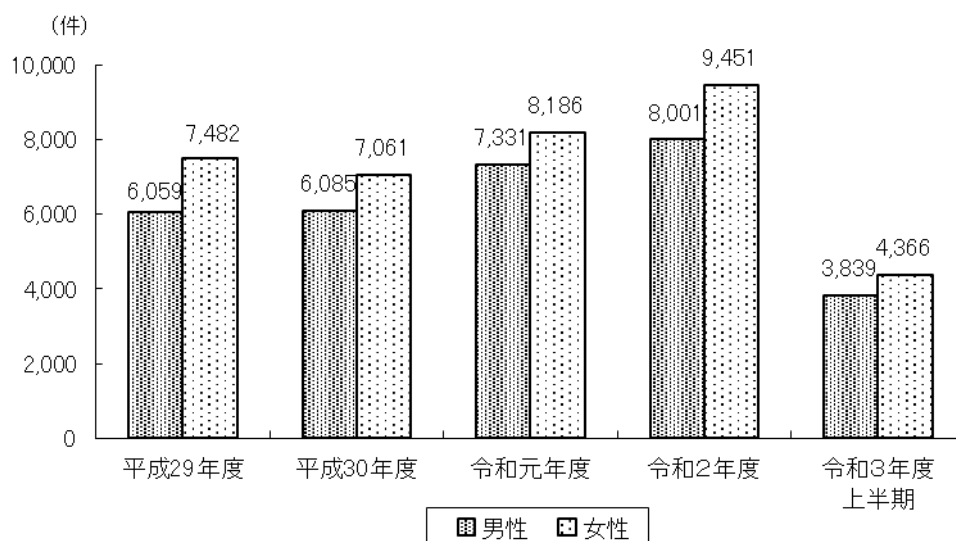
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

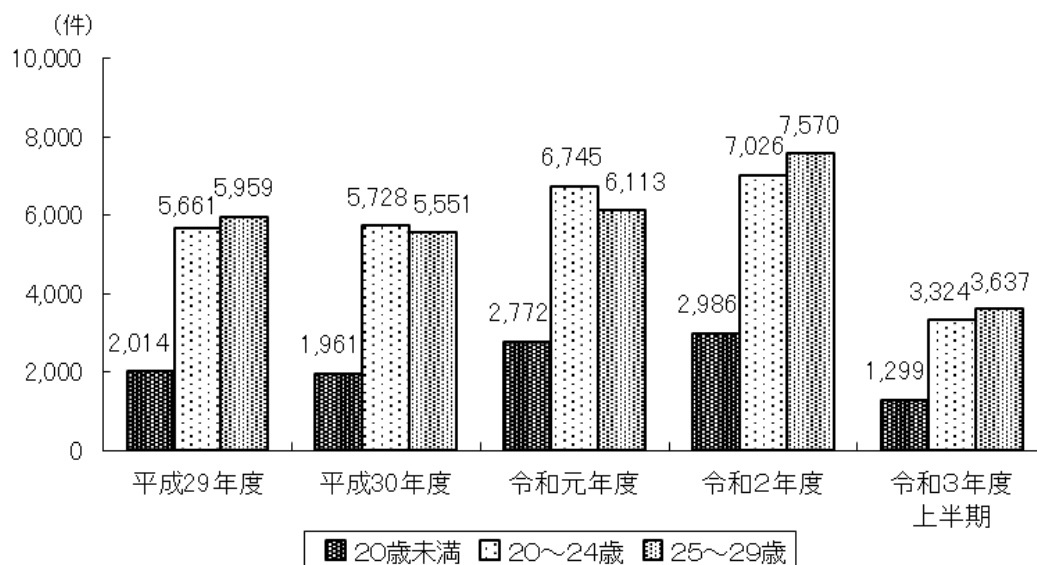
性別で見ると、いずれの年度においても「女性」が「男性」を上回っている。

また、年代別で見ると、いずれの年度においても現在の成年年齢「20歳」を含む「20～24歳」で相談件数が急増している。なお、令和3年度上半期の相談は令和2年度上半期に比べていずれの年代においても減少しており、特に「20歳未満」の相談は前年同期（1,728件）より24.8%の減少と減少幅が大きい。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移

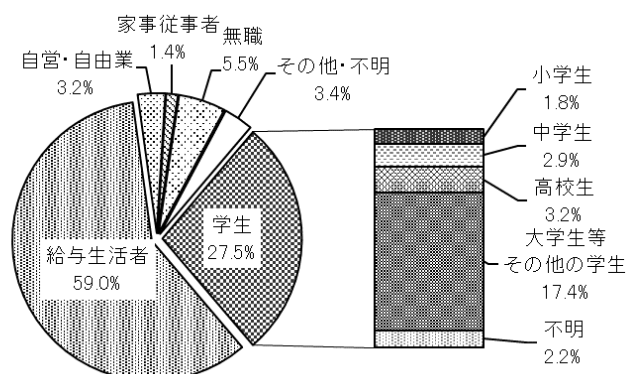


(2) 職業別の割合

令和3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59.0%と最も多く、次に多いのが「学生」の27.5%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17.4%と最も多く、次いで「高校生」が3.2%、「中学生」が2.9%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合 (令和3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3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・敷金等をめぐる内容が多い。また、「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。令和2年度に第9位だった「他の内職・副業」はキーワード改訂の影響もあり第2位となったが、内容は副業に係る情報商材やオンラインカジノのアフィリエイトに関する相談が多い。令和2年度まで第2位だった「健康食品」の主に定期購入トラブルに係る相談件数は、令和3年度上半期には大きく減少した。

令和3年度上半期に特徴的な相談として、第12位「ビジネス教室」(令和2年度上半期71件)の件数が急増しているが、マッチングアプリやSNSで知り合った人に誘われビジネススクールの契約をしたが、高額なため解約したいといった相談が多い。また、第10位の「修理サービス」(令和2年度上半期135件)の増加も目立つが、これはトイレの詰まり等修理トラブルに関する相談が多くを占めている。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

令和元年度 (15,630件)		令和2年度 (17,582件)		令和3年度上半期 (8,260件)	
1 賃貸アパート	1,271	賃貸アパート	1,440	賃貸アパート	812
2 健康食品	997	健康食品	1,081	他の内職・副業	322
3 他の化粧品	594	他のデジタルコンテンツ	909	商品一般	289
4 他のデジタルコンテンツ	584	商品一般	667	エステティックサービス	282
5 商品一般	542	エステティックサービス	541	インターネットゲーム	274
6 エステティックサービス	541	オンラインゲーム	516	電気	258
7 教養娯楽教材	441	電気	453	出会い系サイト・アプリ	233
8 他の内職・副業	408	出会い系サイト	393	他の化粧品	227
9 オンラインゲーム	369	他の内職・副業	386	役務その他サービス	217
10 出会い系サイト	345	役務その他サービス	367	修理サービス	214
11 役務その他サービス	342	修理サービス	364	健康食品	206
12 デジタルコンテンツ一般	264	他の化粧品	345	ビジネス教室	173
13 アダルト情報サイト	203	インターネット接続回線	331	美容医療*	166
14 ビジネス教室	155	結婚式	306	インターネット接続回線	142
15 スポーツ・健康教室	135	美容医療*	281	他の娯楽等情報配信サービス	135

注1) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂された。主な変更点としては、「デジタルコンテンツ」や「他のデジタルコンテンツ」が廃止となり、コンテンツの内容により、様々なキーワードを選択することとなった。また、名称が変更となったキーワードがある(例:「オンラインゲーム」→「インターネットゲーム」「出会い系サイト」→「出会い系サイト・アプリ」)。以降の表においても同様である。

注2) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び令和3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、「インターネットゲーム」「他の化粧品（脱毛クリームなど）」などが多い。

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

「健康食品」は、「女性」は令和元年度には772件（上半期277件）、令和2年度には819件（上半期601件）と第1位だったが、令和3年度上半期は167件と相談件数が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)

	令和元年度 (7,331件)		令和2年度 (8,001件)		令和3年度上半期 (3,839件)	
1	賃貸アパート	570	賃貸アパート	700	賃貸アパート	391
2	他の化粧品	467	オンラインゲーム	419	インターネットゲーム	209
3	教養娯楽教材	332	他のデジタルコンテンツ	409	商品一般	149
4	他のデジタルコンテンツ	305	商品一般	346	他の化粧品	148
5	オンラインゲーム	302	健康食品	257	電気	134
6	商品一般	239	電気	235	他の内職・副業	129
7	健康食品	216	他の化粧品	205	出会い系サイト・アプリ	110
8	他の内職・副業	204	役務その他サービス	191	役務その他サービス	107
9	インターネット接続回線	178	他の内職・副業	189	修理サービス	103
10	出会い系サイト	169	インターネット接続回線	177	ビジネス教室	80
11	役務その他サービス	137	修理サービス	165	フリーローン・サラ金	76
12	電気	136	結婚式	155	インターネット接続回線	65
13	外食	132	出会い系サイト	154	他の娯楽等情報配信サービス	65
14	基礎化粧品	130	モバイルデータ通信	149	相談その他	64
15	携帯電話サービス	129	フリーローン・サラ金	141	金融コンサルティング	58

【表-3】商品・役務別上位15位(女性)

(単位:件)

	令和元年度 (8,186件)		令和2年度(9,451件)		令和3年度上半期 (4,366件)	
1	健康食品	772	健康食品	819	賃貸アパート	419
2	賃貸アパート	693	賃貸アパート	732	エステティックサービス	229
3	エステティックサービス	505	他のデジタルコンテンツ	497	他の内職・副業	193
4	商品一般	292	エステティックサービス	470	健康食品	167
5	医療サービス	216	商品一般	312	商品一般	136
6	他の内職・副業	205	出会い系サイト	238	美容医療*	124
7	役務その他サービス	204	美容医療*	230	電気	124
8	美容医療*	195	スポーツ・健康教室	218	出会い系サイト・アプリ	122
9	出会い系サイト	175	電気	217	修理サービス	111
10	デジタルコンテンツ一般	143	修理サービス	198	役務その他サービス	110
11	他の化粧品	122	他の内職・副業	196	ビジネス教室	92
12	コンサート	117	役務その他サービス	175	他の化粧品	76
13	相談その他	111	インターネット接続回線	154	インターネット接続回線	76
14	教養娯楽教材	109	結婚式	149	他の娯楽等情報配信サービス	69
15	インターネット接続回線	98	他の化粧品	138	スポーツ・健康教室	66

注) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」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3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、「インターネットゲーム」「他の化粧品（脱毛クリームなど）」「健康食品（ダイエットサプリメントなど）」「アダルト情報」などである。

「20～24歳」で多いのは、「賃貸アパート」「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」「電気」「美容医療*」などである。

「25～29歳」で多いのは、「賃貸アパート」「修理サービス」などである。「フリーローン・サラ金」「インターネット接続回線」「結婚式」の相談も24歳以下の年代に比べ、多くなっている。

「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」「エステティックサービス」「役務その他サービス（鍵の開錠サービス、ビジネスコンサルティングなど）」「修理サービス」「ビジネス教室」などである。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(令和3年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,299件)		20～24歳(3,324件)		25～29歳(3,637件)	
1	インターネットゲーム	237	賃貸アパート	240	賃貸アパート	558
2	他の化粧品	144	他の内職・副業	205	商品一般	124
3	健康食品	88	エステティックサービス	165	修理サービス	104
4	アダルト情報	51	電気	150	エステティックサービス	101
5	商品一般	49	商品一般	116	出会い系サイト・アプリ	96
6	他の娯楽等情報配信サービス	34	役務その他サービス	107	役務その他サービス	92
7	出会い系サイト・アプリ	33	出会い系サイト・アプリ	104	他の内職・副業	86
8	他の内職・副業	31	修理サービス	94	電気	79
9	電気	29	美容医療*	92	ビジネス教室	79
10	基礎化粧品	22	ビジネス教室	90	フリーローン・サラ金	74
11	役務その他サービス	18	金融コンサルティング	82	インターネット接続回線	70
12	修理サービス	16	インターネット接続回線	64	健康食品	65
13	教養・娯楽サービスその他	16	他の娯楽等情報配信サービス	54	結婚式	62
14	エステティックサービス	16	健康食品	53	美容医療*	60
15	コンサート	14	相談その他	51	スポーツ・健康教室	47
	賃貸アパート	14			他の娯楽等情報配信サービス	47
	美容医療*	14				

(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3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。

令和3年度上半期は「タレント・モデル養成教室」に関する相談が第1位となっており、7割以上と極めて高い水準が続いている。「ビジネス教室」に関する相談の割合は6割を超え第3位となった。「教養娯楽教材」は令和3年度キーワード改訂の影響等で15位圏外となり、単純比較が出来なくなった。

「インターネットゲーム」「ビジネス教室」「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」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

	令和元年度 (15,630件)	若者の 相談割合	令和2年度 (17,582件)	若者の 相談割合	令和3年度上半期 (8,260件)	若者の 相談割合
1	教養娯楽教材	94.4%	教養娯楽教材	88.8%	タレント・モデル養成教室	77.9%
2	タレント・モデル養成教室	73.2%	タレント・モデル養成教室	75.2%	インターネットゲーム	65.7%
3	他の内職・副業	66.6%	オンラインゲーム	67.1%	ビジネス教室	60.3%
4	オンラインゲーム	58.4%	他の内職・副業	59.7%	他の内職・副業	54.3%
5	エステティックサービス	53.6%	エステティックサービス	51.3%	エステティックサービス	53.3%
6	結婚式	48.3%	ビジネス教室	49.8%	結婚式	46.6%
7	ビジネス教室	45.6%	結婚式	47.2%	美容医療*	40.4%
8	他の化粧品	43.8%	美容医療*	44.5%	金融コンサルティング	40.2%
9	教養・娯楽サービスその他	36.0%	出会い系サイト	38.2%	出会い系サイト・アプリ	37.9%
10	出会い系サイト	37.2%	他の教室・講座	34.1%	他の娯楽等情報配信サービス	35.5%
11	コンサート	35.2%	他の化粧品	33.8%	他の化粧品	28.1%
12	美容医療*	33.4%	映画配信サービス	29.7%	電気	27.5%
13	手配旅行	28.5%	電気	28.7%	教養・娯楽サービスその他	27.2%
14	航空サービス	27.7%	レンタルサービス	25.1%	外食	24.6%
15	レンタルサービス	26.3%	他のデジタルコンテンツ	24.1%	賃貸アパート	24.6%

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3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、「解約一般」「インターネット通販」「返金」「高価格・料金」「電子広告」の相談が多い。

20歳未満で特徴的なものは、「未成年者契約」「定期購入」「架空・不当請求*」などの相談である。20～24歳では、「クーリングオフ一般」「SNS」「サイドビジネス商法」「家庭訪販」、25～29歳では、「契約書・書面一般」「説明不足」「連絡不能」「修理代」などの相談が他の年代よりも目立っている。

【表-6】 内容キーワード上位15位(令和3年度上半期)

(単位:件)

	若者 全体(8,260件)	20歳未満(1,299件)	20～24歳(3,324件)	25～29歳(3,637件)
1	解約一般 3,076	未成年者契約 911	解約一般 1,265	解約一般 1,202
2	インターネット通販 2,711	インターネット通販 800	インターネット通販 875	インターネット通販 1,036
3	返金 1,990	解約一般 609	返金 866	返金 839
4	高価格・料金 1,508	高価格・料金 296	高価格・料金 625	電子広告 617
5	電子広告 1,479	返金 285	電子広告 580	高価格・料金 587
6	契約書・書面一般 1,116	電子広告 282	契約書・書面一般 483	契約書・書面一般 542
7	未成年者契約 927	定期購入 241	クーリングオフ一般 478	説明不足 355
8	SNS 916	クレジットカード 153	SNS 461	連絡不能 327
9	クーリングオフ一般 813	SNS 132	サイドビジネス商法 351	SNS 232
10	説明不足 756	連絡不能 93	説明不足 333	クレジットカード 307
11	クレジットカード 704	契約書・書面一般 91	家庭訪販 317	修理代 293
12	連絡不能 688	架空・不当請求* 90	連絡不能 268	クーリングオフ一般 279
13	家庭訪販 635	返品 85	虚偽説明 254	家庭訪販 252
14	サイドビジネス商法 582	後払い決済 76	クレジットカード 244	クレーム処理 251
15	詐欺 539	説明不足 68	信用性 240	詐欺 248

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

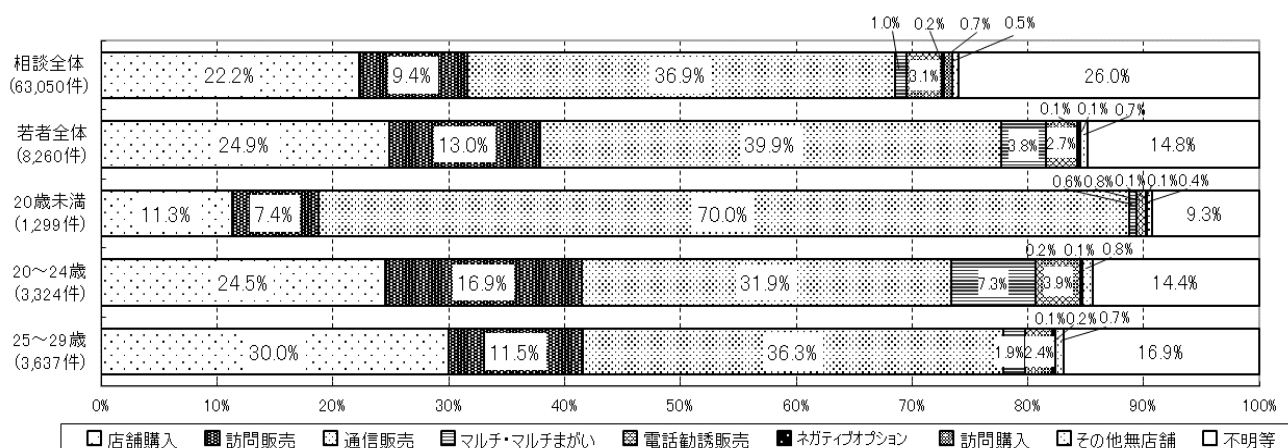
5 販売購入形態

令和3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70.0%に達しており、相談全体の36.9%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7.3%になっており、相談全体では1.0%であることと比較するとその割合が大きい。なお、「マルチ・マルチまがい」の相談の割合は、20歳未満で0.6%、25～29歳では1.9%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3年度上半期）



6 契約購入金額

若者相談について、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令和2年度以降100万円を下回る一方、若者の相談における平均契約購入金額は60万円代で推移している。

令和3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。

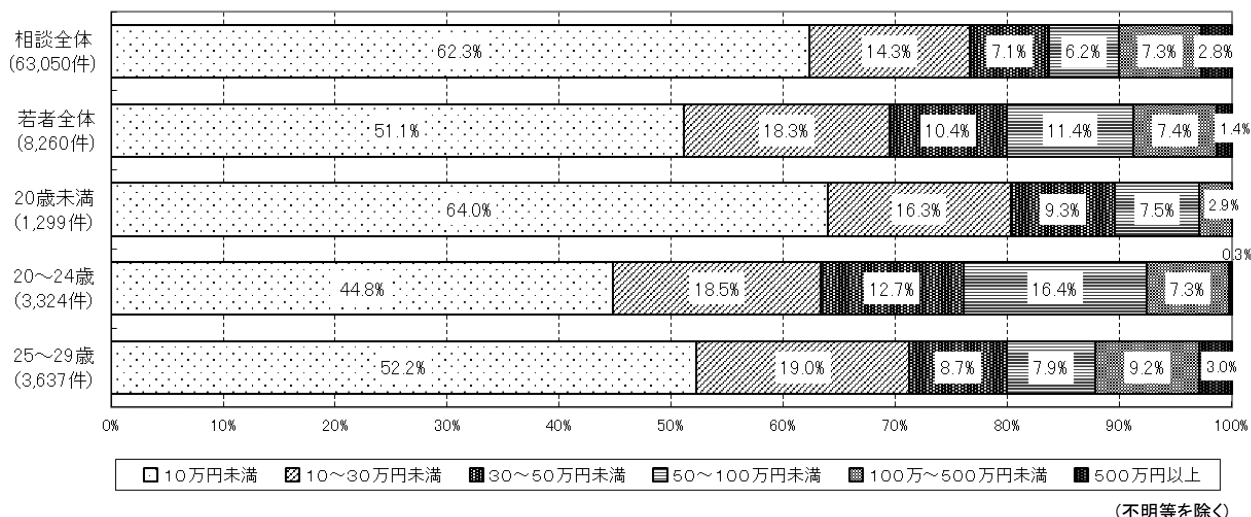
契約購入金額を若者全体で見ると、20歳未満では「50万円未満」の占める割合が約9割となっており、比較的少額な相談が多くを占めている。20～24歳では「50～100万円未満」の相談が16.4%で、相談全体の6.2%と比較するとその割合が大きい。25～29歳では「100万円以上」の比較的高額な相談が12.2%と相談全体の10.1%よりもその割合が大きくなっている。

【表-7】 若者の相談と平均契約購入金額

(単位：千円)

	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度上半期
若者相談	605	674	657	618	614
相談全体	1,347	1,260	1,179	888	941

【図-6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(令和3年度上半期)

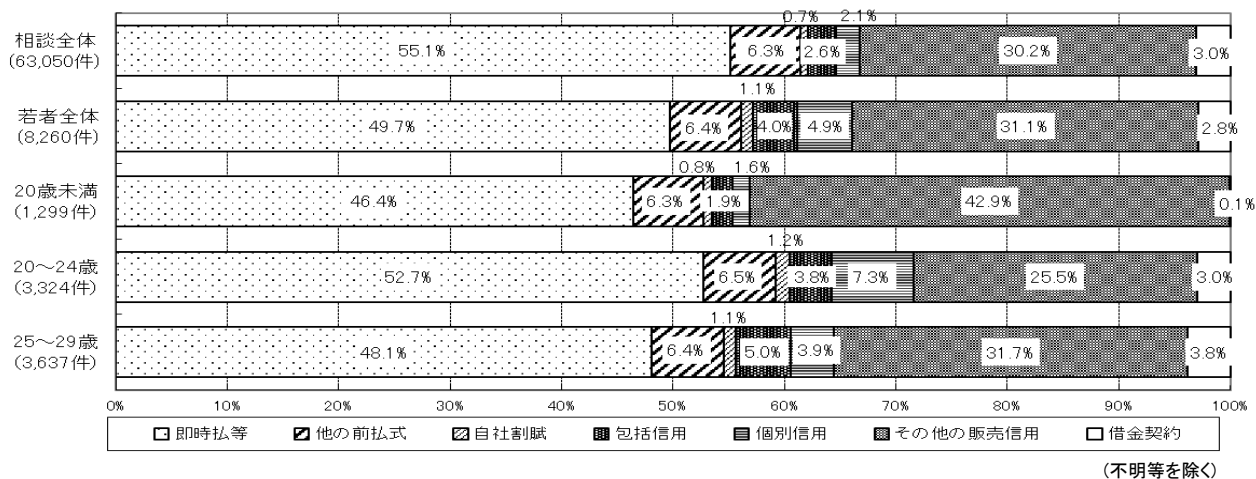


7 支払方法

令和3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49.7%を占めているが、相談全体(55.1%)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「個別信用」(※5)の割合が大きい。なお、「その他の販売信用(1,864件)」(※6)のうち殆どを「2か月内払い(1,729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6.4%となっており、相談全体の割合とほぼ同じである。

【図-7】 支払方法別割合(令和3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・サラ金等からお金を借りた場合、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3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*」の令和3年度上半期は、2,603件であり、令和2年度上半期から減少したものの、相談件数は高止まりしている。

「未成年者契約」の令和3年度上半期は、927件と令和元年度上半期から23.8%の減少となった。

「サイドビジネス商法」及び「クレ・サラ強要商法」は、平成29年度以降増加傾向となっており、令和2年度に若干減少したものの、令和3年度上半期は令和2年度上半期と比べて、それぞれ4.7%、19.0%の増加となった。

「マルチ・マルチまがい商法」の令和3年度上半期は、令和2年度上半期と比べて20.5%の減少となり、減少傾向がうかがわれる。

「アポイントメントセールス」は令和元年度、令和2年度と減少していたが、令和3年度上半期は、令和2年度上半期と比べて27.2%増加している。

「ワンクリック請求」及び「架空請求」は、平成29年度以降減少傾向が続いている。

「キャッチセールス」は、平成29年度以降減少傾向にあったが、令和3年度上半期は、令和2年度上半期と比べて、61.5%の増加となった。

若者相談が、各販売方法・商法の相談に占める割合を令和3年度上半期で見ると、「未成年者契約 (96.5%)」「クレ・サラ強要商法 (88.4%)」「アポイントメントセールス (73.6%)」「キャッチセールス (70.0%)」「サイドビジネス商法 (57.2%)」「マルチ・マルチまがい商法 (56.8%)」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※ 令和3年度 上半期	若者相談が 占める割合 (3年度上半期)
	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和2年度 上半期	令和3年度 上半期		
インターネット通販*	3,409	3,564	5,360	6,391	3,683	2,603	15,483	16.8%
未成年者契約	1,185	1,150	1,971	2,071	1,216	927	961	96.5%
サイドビジネス商法	923	1,005	1,261	1,110	556	582	1,017	57.2%
マルチ・マルチまがい商法	870	844	1,116	767	400	318	560	56.8%
クレ・サラ強要商法	384	466	619	411	211	251	284	88.4%
アポイントメントセールス	319	525	486	395	184	234	318	73.6%
無料商法	351	337	438	434	239	212	992	21.4%
利殖商法	271	501	537	432	218	194	651	29.8%
個人間取引	267	278	341	286	158	164	693	23.7%
ワンクリック請求	354	230	198	180	92	86	519	16.6%
架空請求	803	624	274	161	104	65	966	6.7%
キャッチセールス	106	91	71	63	26	42	60	70.0%

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「ワンクリック請求」「架空請求」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」などどうや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
- ※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無料商法
無料であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法
- ※8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
- ※9個人間取引
個人間の有料の不用品売買や個人間のレンタル・代行サービス (例)フリマサイトでの不用品売買など
- ※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
- ※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3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、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」「健康食品(ダイエットサプリメントなど)」「脱毛剤(脱毛クリームなど)」が多い。

「未成年者契約」では、「インターネットゲーム」「脱毛剤(脱毛クリームなど)」「健康食品(ダイエットサプリメントなど)」「アダルト情報」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」「アポイントメントセールス」では、「他の内職・副業(オンラインカジノのアフィリエイトなど)」「金融コンサルティング(投資用教材USBなど)」「ビジネス教室」が共通して多い。

「無料商法」では、「エステティックサービス」「ミネラルウォーター」「他の娯楽等情報配信サービス(情報商材など)」「出会い系サイト・アプリ」が多い。

「利殖商法」では、「金融コンサルティング(投資用教材USBなど)」のほか、「デリバティブ取引(外国為替証拠金取引)」「他の内職・副業(オンラインカジノのアフィリエイトなど)」も多い。

【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3年度上半期) (単位:件)

インターネット通販*(2,603件)		未成年者契約(927件)		サイドビジネス商法(582件)		マルチ・マルチまがい商法(318件)			
1	インターネットゲーム	233	1	インターネットゲーム	230	1	他の内職・副業	82	
2	出会い系サイト・アプリ	194	2	脱毛剤	128	2	他の娯楽等情報配信サービス	68	
3	健康食品	182	3	健康食品	85	3	ビジネス教室	60	
4	脱毛剤	177	4	アダルト情報	38	4	金融コンサルティング	36	
5	他の内職・副業	115	5	出会い系サイト・アプリ	29	5	出会い系サイト・アプリ	32	
6	他の娯楽等情報配信サービス	88	6	他の娯楽等情報配信サービス	27	5	役務その他サービス	32	
7	商品一般	62	7	他の内職・副業	26	7	教養・娯楽サービスその他	14	
8	役務その他サービス	56	8	電気	17	8	商品一般	13	
9	履物	46	9	エステティックサービス	15	9	教養娯楽教材	12	
10	かばん	45	10	美容医療*	12	10	内職・副業一般	9	
						10	デリバティブ取引	9	
							10	デリバティブ取引	8

クレ・サラ強要商法(251件)		アポイントメントセールス(234件)		無料商法(212件)		利殖商法(194件)					
1	他の内職・副業	53	1	ビジネス教室	38	1	エステティックサービス	39	1	金融コンサルティング	45
2	金融コンサルティング	39	2	他の内職・副業	28	2	ミネラルウォーター	12	2	デリバティブ取引	26
3	ビジネス教室	24	3	金融コンサルティング	27	3	他の娯楽等情報配信サービス	10	3	他の内職・副業	19
4	役務その他サービス	20	4	役務その他サービス	17	3	出会い系サイト・アプリ	10	4	ファンド型投資商品一般	15
5	ギャンブル情報	15	5	タレント・モデル養成教室	16	5	役務その他サービス	9	5	教養娯楽教材	13
6	教養娯楽教材	11	6	他の教室・講座	14	6	脱毛剤	8	6	ビジネス教室	11
7	金融関連サービスその他	9	7	タレント・モデル内職	11	6	スポーツ・健康教室	8	7	金融関連サービスその他	9
7	教養・娯楽サービスその他	9	8	ギャンブル情報	10	8	アダルト情報	7	8	役務その他サービス	8
9	他の娯楽等情報配信サービス	8	9	パソコンソフト	7	8	健康食品	7	9	パソコンソフト	5
10	パソコンソフト	7	9	他の娯楽等情報配信サービス	7	10	修理サービス	6	9	新築分譲マンション	5
10	ソフトウェアライセンス一般	7				10	異性交際関連サービス一般	6	9	他の金融関連サービス一般	5
						10	美容医療*	6			

個人間取引(164件)		架空請求(65件)		ワンクリック請求(86件)		キャッチセールス(42件)					
1	コンサート	22	1	商品一般	26	1	アダルト情報	75	1	エステティックサービス	12
2	相談その他	11	2	役務一般	8	2	娯楽等情報配信サービス一般	3	2	ミネラルウォーター	5
2	かばん	11	3	アダルト情報	3	3	商品一般	2	3	ネックレス	3
4	履物	8	3	役務その他サービス	3	3	役務一般	2	3	モバイルデータ通信	3
5	商品一般	7	5	フリーローン・サラ金	2	3	映像配信サービス	2	3	タレント・モデル養成教室	3
6	インターネットゲーム	6	5	携帯電話サービス	2	※以下、同順位の件数が多いので割愛。		3	美容医療*	3	
7	他の内職・副業	5	5	他のネット通信関連サービス	2			7	パーマ	2	
8	書籍	4	5	映像配信サービス	2			※以下、同順位の件数が多いので割愛。			
8	他の玩具・遊具	4	5	他の娯楽等情報配信サービス	2						
8	ファンド型投資商品一般	4	5	出会い系サイト・アプリ	2						
8	遊園地・レジャーランド	4	5	インターネットゲーム	2						

注) 「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

9 相談事例

事例1：マッチングアプリで知り合った女性から勧誘された「オンラインカジノ」

マッチングアプリで知り合った女性にオンラインカジノのアフィリエイトを紹介された。女性からマンションの一室に案内され、別の男性からオンラインカジノについての説明を受けた。賭け事をするゲームを広めるようで、まずはゲームサイトの有料会員に登録する必要があると言われた。お金は消費者金融で借金するよう指示され、ATMまで付いてこられた。登録料を払ったら、更に稼げる方法があると言われ、家族の名前でも登録するよう指示された。紹介料が入ると言われ断り切れず、また消費者金融で借入し、総額100万円近くを振り込んだ。不本意な契約のため、解約したいがどうしたらよいか。(20歳代/男性)

事例2：2年間通い放題「男性向けエステティック(脱毛)」での解約トラブル

エステ店のホームページにヒゲ脱毛通い放題月々3千円と書いてあり、まずは体験プランを申し込んだ。体験後、いったん帰って検討すると話したが、「今契約すれば割引される。この機会を逃すと初回限定割引が適用されず損だ」と引き留められた。2週間ごとに通えば1年ほどで効果が出ると言われ、2年間通い放題でその後も割引で通える特典が付いていたため契約した。9回通ったが、学業が忙しくなり通えそうにないので解約を申し出たところ、解約料は20万円と言われた。解約料が高すぎて納得できない。(20歳代/男性)

事例3：未成年者契約による「オンラインゲーム」の課金トラブル

クレジットカードの請求金額が高いので明細を調べたところ、身に覚えのないアプリストアからの請求が多数あることがわかった。スマホを調べたら、以前ダウンロードしたオンラインゲームで約30万円の課金がされていた。自分が忙しい時に幼稚園児の息子にスマホを使わせていたので、息子が課金したようだ。自分はゲームに課金はしないが、以前音楽のダウンロードをしていたためクレジットカード情報が既に入っており、息子でも課金できてしまったらしい。未成年者による契約のため取り消したいが、どうすればよいか。 (10歳未満／男性)

事例4：動画配信サイトの広告から定期購入と気付かずに購入した「脱毛クリーム」

スマホで動画配信サイトを閲覧中に脱毛クリームの広告を見た。お試し1本無料だが、3本注文するとお得なため3本注文して代金を払った。1か月後にも同じものが届き、約1万円の代金を請求されて、初めて4回の購入が必要な定期購入だと気づいた。高額で支払えないので解約したいが、どうすればよいか。 (10歳代／男性)

事例5：ネットで検索した業者に依頼した「トイレの詰まり修理」

自宅のトイレが詰まったので、ネットで検索し、ホームページに「基本料金350円～」とあった業者に修理を依頼した。ローポンプを使って作業し、8千円かかると言われたので了承し依頼した。しかし詰まりは解消せず、便器を外して別の機械を使用しないと直らない、費用は十数万円になると言われ、やむを得ず了承した。作業状況をすべて見ていたわけではないが、計2時間ほど作業し、詰まりは解消した。作業後に明細を渡され、約22万円を請求された。翌日管理会社に連絡して事情を伝えたところ、それは高すぎると言われた。相場程度の金額は支払うつもりだが、あまりにも高額なため減額してほしい。 (20歳代／女性)

事例6：簡単に稼げるとうたう「副業の情報商材」

スマホで副業を検索し、一日で簡単に稼げる副業という広告をみて興味を持った。ホームページには副業の内容についての記載はなく、2万円でマニュアルを購入すると副業の内容が分かるということだったので購入することにした。個人情報を入力して申し込むと、PDFファイルでマニュアルが送られてきた。内容は、使用するアプリの説明だけで、稼げるとは思えなかった。運営会社のネット上の評判も悪いため、解約したい。 (10歳代／女性)

事例7：大学の友人に勧誘されて購入した「投資用教材USB」

大学の友人から、「投資で稼げるので話を聞いてみないか」と誘われた。友人と喫茶店に行くと、業者から、バイナリーオプションの投資用教材USBで儲かっている話を聞いた。投資用教材USBは54万円余りと高額だが、セミナーで色々な人と知り合えるようだったので、人脈作りにもなると思い契約した。2ヶ月後、人を紹介して稼ぐ方法もあると言われ、一人を紹介し7万円を受け取ったが、投資ではマイナスとなり儲からなかった。契約解除して返金してほしい。

(20歳代／女性)

事例8：オーディション商法で契約させる「高額なタレント養成レッスン」

アルバイトの求人サイトで、芸能事務所の無料オーディションを見つけた。応募したところ合格し、事務所に呼ばれた。所属契約の書面に署名・押印したところ、レッスンが必要であると説明された。説明に同意すると50万円の支払いを求められた。お金がないと言うと、事務所の指示でクレジットカードを作らされ、分割で支払うことになった。失業して支払いが厳しくなったため解約を申し出たところ、解約は受け付けるが返金は認めないという。返金してほしいがどうしたらよいか。

(20歳代／男性)

10 若者の相談について

令和3年度上半期の若者の相談件数は、令和2年度上半期から若干減少しているものの、相談全体に占める割合では増加しており、依然として多くの相談が寄せられている。

令和3年度上半期の相談の内容をみると、コロナ禍での在宅時間の増加による影響か、「インターネットゲーム」に関する相談、簡単に稼げる・儲かるとインターネット広告でうたう「内職・副業」に関する相談、トイレの詰まり等「修理サービス」に関する相談が目立つ。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。

令和4年4月1日から成年年齢が引き下げられるが、従来、若者相談は、「20歳」を境として急増するといった特徴があった。これは現在の成年年齢である「20歳」に達したとたん、未成年者契約の取消しができなくなることを見計らった悪質商法による被害が増えるという実態があるためである。今後、こうした消費者被害が、18歳及び19歳の年齢層にも拡大することが強く懸念されている。

昨今インターネットや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くなっている。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

- ★架空請求は決して請求元には連絡せず、無視しましょう。支払い請求には絶対に応じないでください。
- ★未成年者が行った契約は取消し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。
- ★「お試し」「初回限定」と無料や数百円をうたう商品は、定期購入の可能性が高いので気を付けましょう。解約・返品条件を初めに確認してから申し込むようにしましょう。
- ★「簡単に儲かる・稼げる」などの甘い言葉を鵜呑みにしないでください。楽しんで稼げるうまい話はありません。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されそうになったら、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

- 男性向けエステティック（脱毛）の相談が増えています（令和3年6月23日）
- サンプル価格でお試しのつもりが、高額な定期購入の契約だった！（令和3年8月6日）
～SNSでしか解約ができないの?!～
- 緊急事態発生!急いでネットで修理事業者を探したら高額請求が!!（令和3年10月20日）
～どんなに慌てても修理依頼するときは代金の確認が必要です～
- 簡単に稼げる?悪質な「オンラインサロン」による消費者被害が増えています（令和3年11月11日）
- 「こんなはずじゃなかった」??（令和3年12月6日）
～美容やエステの契約は、確認して理解して納得して～
- アルバイト募集のはずが、高額な契約に?!（令和4年2月4日）
～アルバイト面接で別の契約勧誘を受ける相談が寄せられています～

詳細は、東京都ホームページ「東京暮らしWEB」を参照してください。

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