

「若者」の消費生活相談の概要

令和5年度上半期に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。（※）

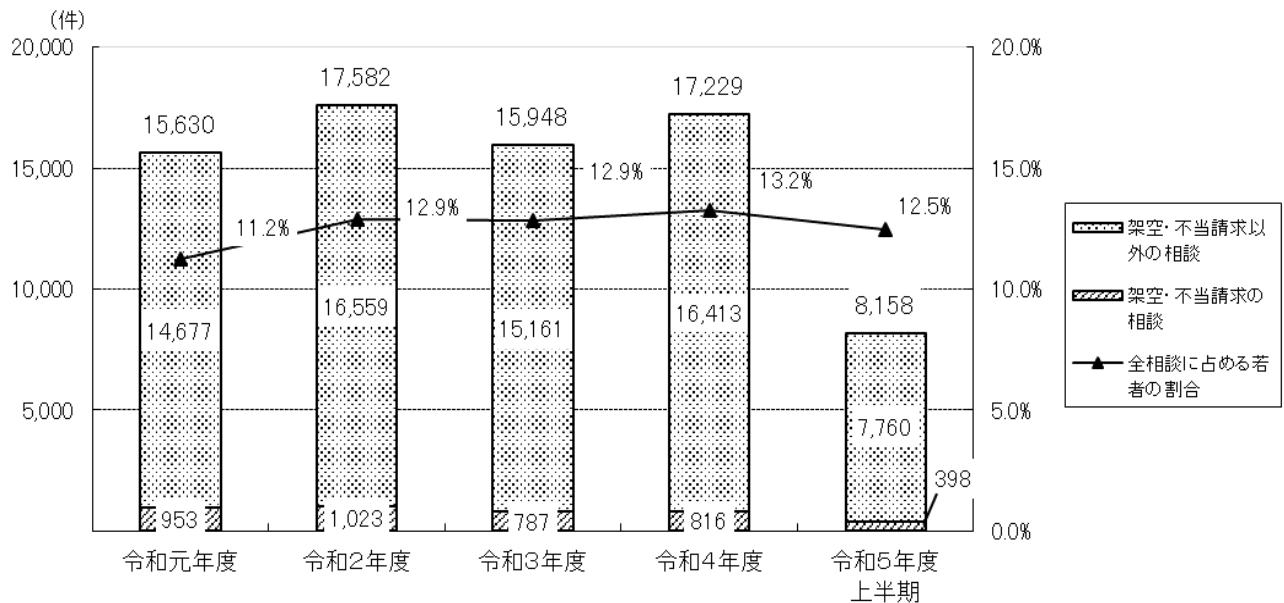
1 相談件数の推移

若者相談について、令和元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4年度の相談件数は17,229件で前年度と比べ108.0%と増加した。令和5年度上半期は8,158件と前年度同期(8,765件)と比べ93.1%(607件減)となった。若者からの相談件数が相談全体に占める割合は、令和4年度は13.2%、令和5年度上半期は12.5%と0.7ポイント減少している。

若者相談の中で架空・不当請求に関する相談は、令和元年度から令和4年度まで700件台から1,000件台で推移しており、令和5年度上半期は398件と前年同期（417件）と比べ95.4%(19件減)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：令和元年4月～令和5年9月の相談データ
(令和5年度上半期のデータは令和5年12月31日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

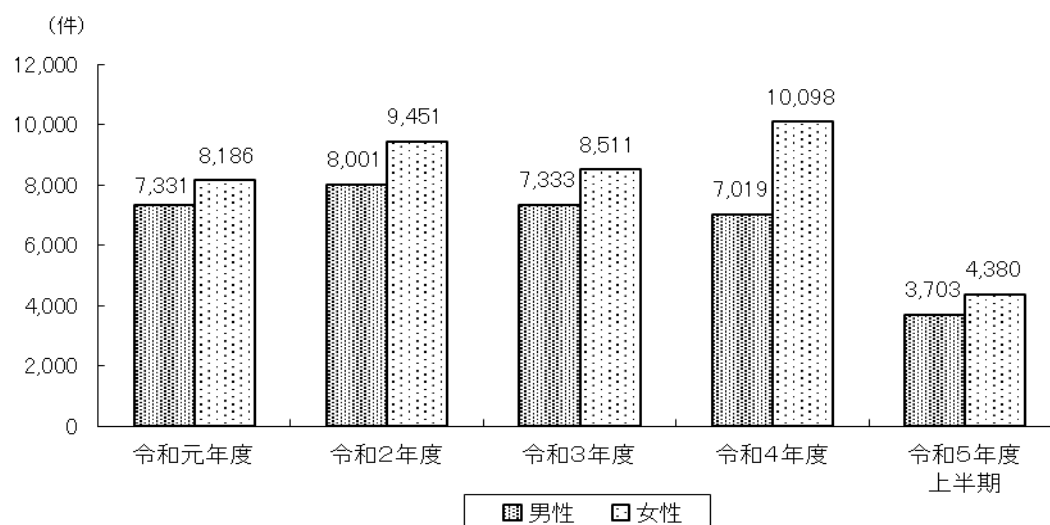
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

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。

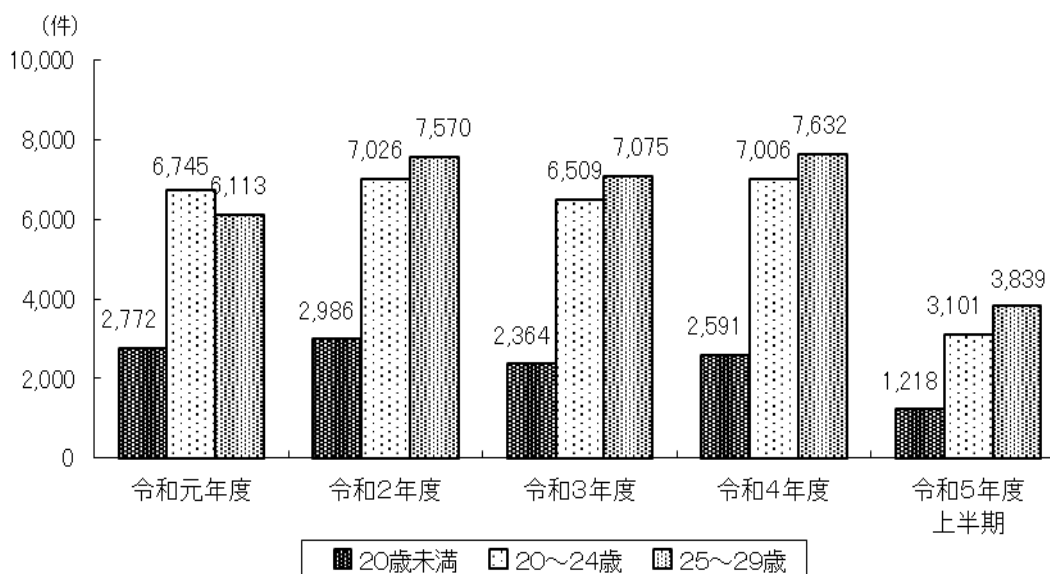
性別で見ると、いずれの年度においても「女性」が「男性」を上回っている。

また、年代別で見ると、20歳以上で相談件数が急増している。令和4年4月に成年年齢が引き下げられたが、令和5年度上半期においても成年年齢引き下げ以前からの傾向に大きな変化は見られない。

【図-2】 性別 相談件数の推移



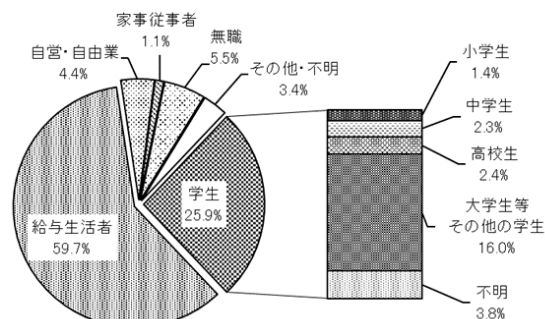
【図-3】 年代別 相談件数の推移



(2) 職業別の割合

令和5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59.7%と最も多く、次に多いのが「学生」の25.9%となっている。

「学生」に分類された相談の内訳は、「大学生等その他の学生」が16.0%と最も多く、次いで「高校生」が2.4%、「中学生」が2.3%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合 (令和5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5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。

令和5年度上半期の相談の特徴として、第9位「駆除サービス」の相談が146件で対前年度同期270.4% (92件増) と激増、第3位「美容医療*」の相談が406件で対前年度同期171.3% (169件増) と大幅に増加している。「駆除サービス」では、「ゴキブリ駆除について、ネットで「料金550円から」と広告している業者に頼んだところ、料金を示さず作業を始め、途中で追加作業を強引に勧められてきて、作業後、十数万円の高額な代金を請求された。」等の相談が多数寄せられた。「美容医療*」では、医療脱毛の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられた。また、脱毛エステの一部事業者で破産手続きを開始した等の報道により、令和4年度に激増した「エステティックサービス」は減少したが高止まりしている。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位:件)

	令和3年度 (15,948件)	令和4年度 (17,229件)	令和5年度上半期 (8,158件)
1	賃貸アパート 1,569	エステティックサービス 2,503	賃貸アパート 762
2	エステティックサービス 707	賃貸アパート 1,450	エステティックサービス 653
3	他の内職・副業 632	インターネットゲーム 549	美容医療* 406
4	商品一般 606	商品一般 543	役務その他サービス 296
5	インターネットゲーム 566	電気 502	インターネットゲーム 283
6	電気 469	美容医療* 498	商品一般 282
7	役務その他サービス 412	役務その他サービス 482	他の内職・副業 230
8	健康食品 402	他の内職・副業 425	修理サービス 163
9	修理サービス 375	修理サービス 352	駆除サービス 146
10	出会い系サイト・アプリ 357	外食 309	電気 138
11	他の化粧品 330	出会い系サイト・アプリ 308	健康食品 137
12	美容医療* 313	フリーローン・サラ金 246	インターネット接続回線 130
13	ビジネス教室 288	健康食品 245	ビジネス教室 122
14	インターネット接続回線 269	インターネット接続回線 242	出会い系サイト・アプリ 121
15	他の娯楽等情報配信サービス 226	ビジネス教室 233	フリーローン・サラ金 115

注1) 「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5年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を性別ごとに示したものが【表-2】【表-3】である。

性別ごとの特徴を見ていくと、「男性」では、「インターネットゲーム」等が多い。そのほか、いままで「女性」で多かった「美容医療*」の相談が「男性」でも第2位に上昇した。

「女性」では、「エステティックサービス」等が多い。そのほか、「駆除サービス」が激増し第7位に入った。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性)

(単位:件)

	令和3年度(7,333件)		令和4年度(7,018件)		令和5年度上半期(3,703件)	
1	賃貸アパート	771	賃貸アパート	677	賃貸アパート	366
2	インターネットゲーム	429	インターネットゲーム	401	美容医療*	215
3	商品一般	294	電気	261	インターネットゲーム	214
4	他の内職・副業	259	商品一般	242	役務その他サービス	129
5	電気	237	外食	240	商品一般	121
6	他の化粧品	213	役務その他サービス	218	他の内職・副業	91
7	役務その他サービス	213	エステティックサービス	193	修理サービス	85
8	修理サービス	171	修理サービス	159	エステティックサービス	84
9	出会い系サイト・アプリ	162	他の内職・副業	149	電気	79
10	フリーローン・サラ金	143	フリーローン・サラ金	142	フリーローン・サラ金	74
11	ビジネス教室	143	出会い系サイト・アプリ	137	インターネット接続回線	74
12	インターネット接続回線	140	インターネット接続回線	136	ビジネス教室	71
13	金融コンサルティング	132	他の化粧品	132	健康食品	61
14	他の娯楽等情報配信サービス	108	ビジネス教室	123	出会い系サイト・アプリ	58
15	エステティックサービス	108	金融コンサルティング	114	外食	54

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性)

(単位:件)

	令和3年度(8,511件)		令和4年度(10,094件)		令和5年度上半期(4,380件)	
1	賃貸アパート	792	エステティックサービス	2,305	エステティックサービス	565
2	エステティックサービス	595	賃貸アパート	762	賃貸アパート	390
3	他の内職・副業	366	美容医療*	397	美容医療*	188
4	商品一般	312	商品一般	290	役務その他サービス	165
5	健康食品	307	他の内職・副業	270	商品一般	157
6	美容医療*	237	役務その他サービス	264	他の内職・副業	138
7	電気	232	電気	238	駆除サービス	109
8	他の健康食品	223	修理サービス	191	スポーツ・健康教室	82
9	修理サービス	201	出会い系サイト・アプリ	171	修理サービス	77
10	役務その他サービス	200	スポーツ・健康教室	167	健康食品	74
11	出会い系サイト・アプリ	195	コンサート	164	コンサート	68
12	ビジネス教室	142	健康食品	161	紳士・婦人用バッグ	66
13	スポーツ・健康教室	135	インターネットゲーム	131	インターネットゲーム	63
14	インターネット接続回線	127	ビジネス教室	109	出会い系サイト・アプリ	63
15	インターネットゲーム	126	他の娯楽等情報配信サービス	107	電気	58

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5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」では、圧倒的に「インターネットゲーム」が多く、「20～24歳」では、「エステティックサービス」が増加するとともに、「賃貸アパート」や「役務その他サービス（副業サポート、ビジネスコンサルティング等）」等の相談が多くなっている。

「25～29歳」では、「賃貸アパート」が急増し、次いで「エステティックサービス」と「美容医療*」の相談が多く寄せられている。また、24歳以下の年代と比較して多いのは、「修理サービス（トイレの詰まり修理等）」「インターネット接続回線」「フリーローン・サラ金」の相談となっている。

「20～24歳」で増加し、「25～29歳」においても多く相談が寄せられているのは、「賃貸アパート」「役務その他サービス（副業サポート、ビジネスコンサルティング等）」「電気」「修理サービス（トイレの詰まり修理等）」等である。

そのほか、「駆除サービス」がどの年代でも上位15位の中に入っており、例年に比べ増加している。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(令和5年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,218件)		20～24歳(3,101件)		25～29歳(3,839件)	
1	インターネットゲーム	240	エステティックサービス	294	賃貸アパート	517
2	エステティックサービス	81	賃貸アパート	227	エステティックサービス	278
3	商品一般	53	役務その他サービス	152	美容医療*	223
4	健康食品	40	美容医療*	147	役務その他サービス	129
5	美容医療*	36	他の内職・副業	117	商品一般	127
6	出会い系サイト・アプリ	32	商品一般	102	他の内職・副業	92
7	基礎化粧品	26	駆除サービス	73	修理サービス	81
8	駆除サービス	25	電気	68	インターネット接続回線	66
9	アダルト情報	23	ビジネス教室	68	電気	63
10	コンサート	22	修理サービス	67	フリーローン・サラ金	63
11	他の内職・副業	21	出会い系サイト・アプリ	56	ビジネス教室	48
12	他の娯楽等情報配信サービス	20	金融コンサルティング	52	駆除サービス	48
13	スポーツ・健康教室	19	健康食品	51	健康食品	46
14	賃貸アパート	18	インターネット接続回線	50	紳士・婦人用バッグ	44
14	教養・娯楽サービスその他	18	フリーローン・サラ金	49	スポーツ・健康教室	44

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。

(4) 若者相談が相談全体に占める割合の大きい商品・役務

若者相談が相談全体に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5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5年度上半期は、「エステティックサービス」に関する相談が64.5%で第1位となっており、令和3年度以降、ほぼ6割から7割程度と高い水準が続いている。若者の相談割合63.6%で第2位の「インターネットゲーム」に関する相談についても同程度の高い水準が続いている。また、第3位の「他の内職・副業（副業サイト等）」に関する相談が48.8%、第4位「ビジネス教室」に関する相談が47.8%、第5位「美容医療*」に関する相談が42.1%と引き続き多い。そのほか、令和5年度上半期の特徴として、「駆除サービス」の相談件数が急増し、相談全体に占める割合が41.0%で第6位と上位になっている。

【表-5】若者相談が相談全体に占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	令和3年度 (15,948件)	若者の 相談割合	令和4年度 (17,229件)	若者の 相談割合	令和5年度上半期 (8,158件)	若者の 相談割合
1	タレント・モデル養成教室	71.9%	インターネットゲーム	72.2%	エステティックサービス	64.5%
2	インターネットゲーム	68.4%	エステティックサービス	66.8%	インターネットゲーム	63.6%
3	エステティックサービス	59.3%	他の内職・副業	53.5%	他の内職・副業	48.8%
4	ビジネス教室	58.4%	美容医療*	51.6%	ビジネス教室	47.8%
5	他の内職・副業	56.1%	ビジネス教室	49.9%	美容医療*	42.1%
6	結婚式	48.3%	金融コンサルティング	38.2%	駆除サービス	41.0%
7	金融コンサルティング	43.2%	コンサート	37.8%	出会い系サイト・アプリ	36.8%
8	美容医療*	37.5%	出会い系サイト・アプリ	34.7%	コンサート	36.2%
9	他の娯楽等情報配信サービス	34.8%	外食	32.2%	金融コンサルティング	33.2%
10	出会い系サイト・アプリ	33.3%	電気	27.0%	他の娯楽等情報配信サービス	30.3%
11	電気	25.5%	他の娯楽等情報配信サービス	26.8%	賃貸アパート	25.1%
12	賃貸アパート	24.3%	スポーツ・健康教室	25.7%	レンタルサービス	22.9%
13	他の化粧品	24.1%	レンタルサービス	25.6%	スポーツ・健康教室	21.8%
14	教養・娯楽サービスその他	24.0%	上着	25.0%	モバイルデータ通信	21.6%
15	廃品回収サービス	23.5%	賃貸アパート	23.7%	外食	20.5%

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5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」等の相談である。20～24歳では、「クーリングオフ一般(※)」「サイドビジネス商法」、25～29歳では、「約束不履行」「クレーム処理」「修理代」等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5年度上半期)

(単位:件)

	若者全体(8,158件)	20歳未満(1,218件)	20～24歳(3,101件)	25～29歳(3,839件)			
1 解約一般	2,985	インターネット通販	588	解約一般	1,102	解約一般	1,360
2 インターネット通販	2,401	解約一般	523	返金	832	返金	1,086
3 返金	2,300	未成年者契約	452	インターネット通販	782	インターネット通販	1,031
4 電子広告	1,441	返金	382	電子広告	593	電子広告	634
5 高価格・料金	1,409	高価格・料金	299	高価格・料金	547	連絡不能	631
6 連絡不能	1,181	電子広告	214	SNS	483	高価格・料金	563
7 SNS	1,049	クレジットカード	202	連絡不能	424	契約書・書面一般	488
8 契約書・書面一般	986	SNS	162	契約書・書面一般	403	SNS	404
9 クレジットカード	881	連絡不能	126	クーリングオフ一般(※)	397	約束不履行	397
10 クーリングオフ一般(※)	729	契約書・書面一般	95	クレジットカード	295	クレジットカード	384
11 約束不履行	723	定期購入	85	詐欺	295	説明不足	362
12 説明不足	705	詐欺	80	説明不足	266	詐欺	314
13 詐欺	689	クーリングオフ一般(※)	79	約束不履行	264	クレーム処理	288
14 解約料	494	解約料	78	サイドビジネス商法	235	修理代	275
15 クレーム処理	485	説明不足	77	家庭訪販	221	商品未着	264

(複数選択項目)

注1)「クーリングオフ一般」は、クーリング・オフに関する相談で、<下位キーワード>のクーリング・オフできるのに拒否された場合に使う「クーリングオフ回避」に該当しない相談である。PIO-NET上のキーワードではクーリング・オフについて「クーリングオフ」と表記している。

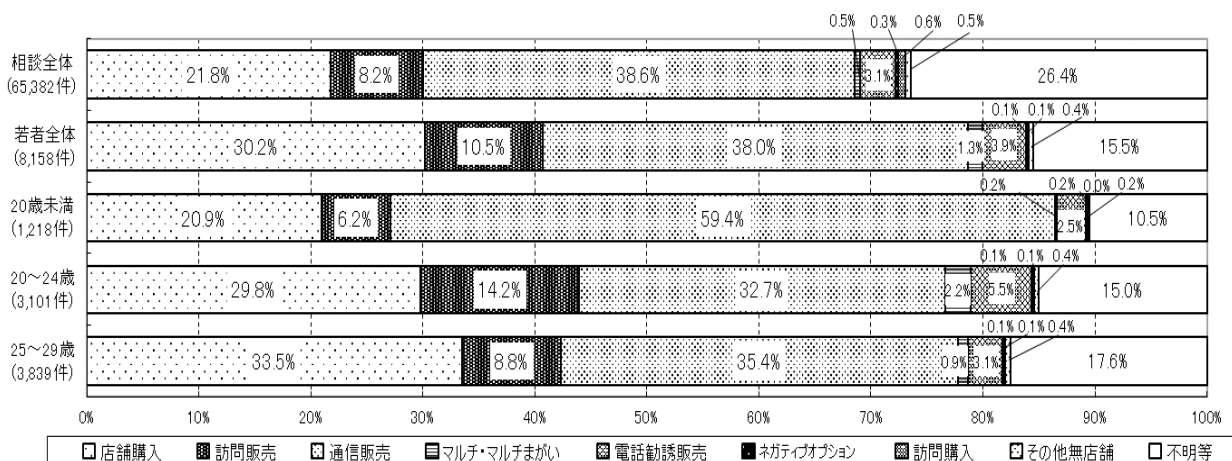
5 販売購入形態

令和5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59.4%に達しており、相談全体の38.6%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2.2%あり、相談全体では0.5%であることと比較するとその割合が大きい。「マルチ・マルチまがい」の相談の割合は、20歳未満で0.2%、25～29歳では0.9%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5年度上半期)



6 契約購入金額

若者相談と18～19歳相談及び相談全体について、年度ごとに平均契約購入金額の推移を示したものが【表-7】である。平均契約購入金額は、相談全体では80万円から120万円、若者の相談では50万円から70万円の間で推移している。18～19歳相談では令和3年度まで10万円台で推移していたが、成年年齢が18歳に引き下げられた令和4年度以降、20万円台に増加している。

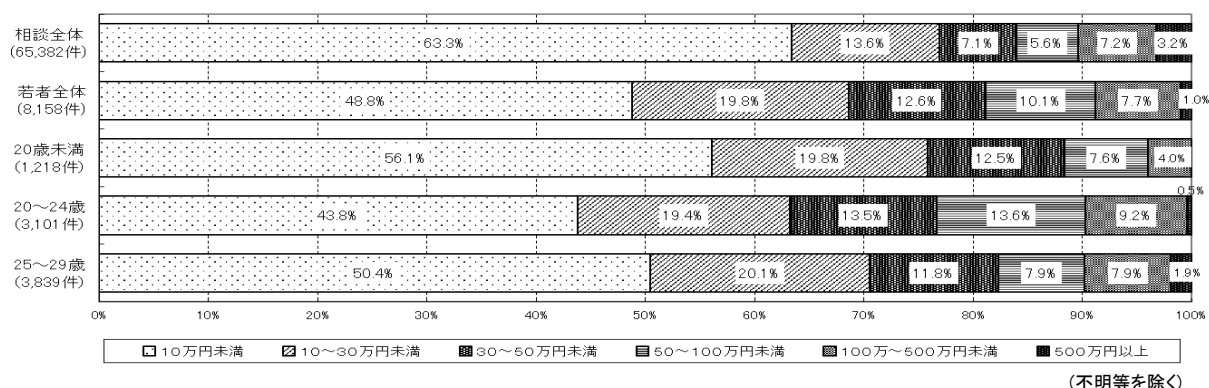
令和5年度上半期の契約購入金額別の割合を、相談全体と若者全体及び年代別と比較したものが【図-6】である。

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「10～100万円未満」の相談が46.5%で、相談全体の26.3%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9.8%と若者全体の8.7%よりもその割合が大きくなっている。

【表-7】 若者相談と18～19歳相談及び相談全体の平均契約購入金額 (単位：千円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度上半期
若者相談	657	618	572	544	671
18～19歳相談	140	144	140	221	205
相談全体	1,179	888	946	1,117	1,025

【図-6】 契約購入金額別割合 若者と相談全体の比較(令和5年度上半期)

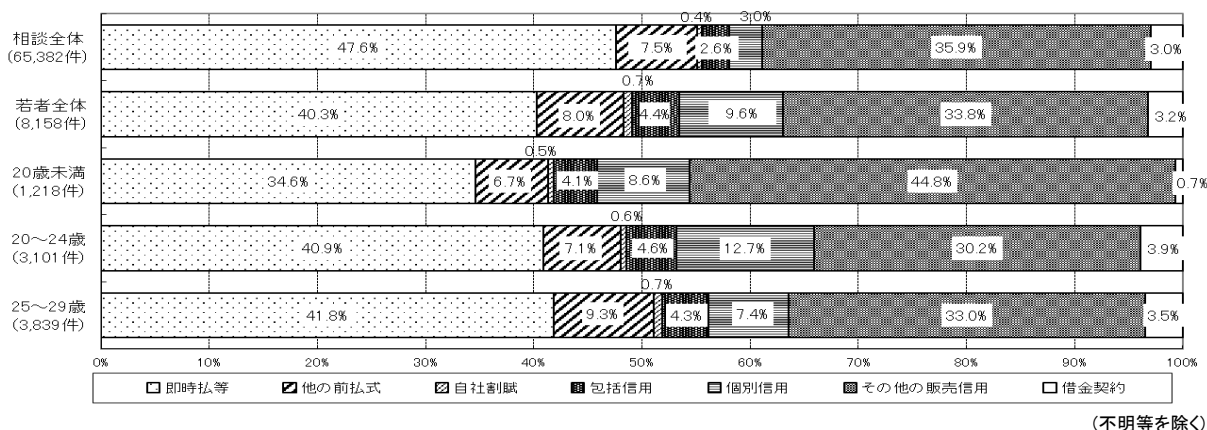


7 支払方法

令和5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、40.3%を占めているが、相談全体(47.6%)と比べると少なくなっている。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48.5%と最も大きく、中でも「個別信用」(※5)の割合が9.6%と大きい。なお、「その他の販売信用(2,077件)」(※6)のうちほとんどを「2か月内払い(1,931件)」が占める。また、前払い式通販や電子マネー等の「他の前払式」(※2)は、若者全体で8.0%となっており、相談全体の割合とほぼ同じである。なお、20歳未満では、「その他の販売信用(430件)」(※6)の割合が44.8%と最も多く、若者全体に占める割合(33.8%)より11ポイント多い。うちほとんどを「2か月内払い(407件)」が占めている。これは、主にインターネットゲームの相談が占める割合が多く、財力のあまりない未成年が親に内緒で高額な課金を行い、親のクレジットカード一括払いやキャリア決済で支払ったケースが多いことが原因と考えられる。

【図-7】 支払方法別割合(令和5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等)、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等が該当する。

※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

若者相談に多い販売方法・商法別に、過去4年間及び令和4年度上半期・令和5年度上半期の相談件数の推移と相談全体の令和5年度上半期件数及び令和5年度上半期における販売方法・商法ごとの若者相談が相談全体に占める割合を示したものが【表-8】である。

令和5年度上半期をみると、「インターネット通販*」が2,360件と若者相談の中で件数が一番多い。そのほか、例年と同様、「未成年者契約」「サイドビジネス商法」が多い。

令和5年度上半期と前年度同期と比べると、「個人間取引」以外は減少している。

若者の相談件数が、全体の相談に占める割合を令和5年度上半期で見ると、「未成年者契約(94.4%)」「クレ・サラ強要商法(75.2%)」「アポイントメントセールス(72.6%)」「キャッチセールス(50.9%)」「サイドビジネス商法(49.1%)」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)

販売方法・商法※	若者相談						相談全体注)	若者相談が占める割合 (令和5年度上半期)
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年度上半期	令和5年度上半期	令和5年度上半期	
インターネット通販*	5,360	6,391	5,001	4,811	2,408	2,360	17,184	13.7%
未成年者契約	1,971	2,071	1,695	1,153	591	456	483	94.4%
サイドビジネス商法	1,261	1,110	1,135	881	484	427	869	49.1%
クレ・サラ強要商法	619	411	520	488	278	218	290	75.2%
個人間取引	341	286	340	340	171	201	810	24.8%
無料商法	438	434	403	504	277	195	825	23.6%
アポイントメントセールス	486	395	453	339	199	170	234	72.6%
利殖商法	537	432	351	244	135	117	664	17.6%
マルチ・マルチまがい商法	1,116	767	615	356	220	105	293	35.8%
架空請求	274	161	106	96	54	45	578	7.8%
ワンクリック請求	198	180	143	105	64	38	236	16.1%
キャッチセールス	71	63	81	67	54	29	57	50.9%

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。
本欄においては、「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」等とあって契約させる商法

※4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

※5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等

※6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

※7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

※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等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ゲイ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

※10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等

※11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等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

※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5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」「健康食品（ダイエットサプリメント等）」「かばん」「出会い系サイト・アプリ」「役務その他サービス（ビジネスコンサルティング等）」「他の内職・副業（副業サイト等）」が多い。

「未成年者契約」では、「インターネットゲーム」が圧倒的に多く、次いで「健康食品（ダイエットサプリメント等）」が多い。

「サイドビジネス商法」「クレ・サラ強要商法」では、「他の内職・副業（副業サイト等）」「役務その他サービス（ビジネスコンサルティング等）」「金融コンサルティング（投資用教材U S B等）」「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」「美容医療*」が多い。

【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5年度上半期）

（単位：件）

インターネット通販*(2,360件)		未成年者契約(456件)		サイドビジネス商法(427件)		クレ・サラ強要商法(278件)			
1	インターネットゲーム	236	1	インターネットゲーム	227	1	他の内職・副業	134	
2	健康食品	113	2	健康食品	25	2	役務その他サービス	70	
3	かばん	91	3	アダルト情報	15	3	金融コンサルティング	36	
4	出会い系サイト・アプリ	87	4	他の娯楽等情報配信サービス	10	4	ビジネス教室	31	
5	役務その他サービス	76	5	商品一般	9	5	他の娯楽等情報配信サービス	27	
5	他の内職・副業	76	5	教養・娯楽サービスその他	9	6	出会い系サイト・アプリ	19	
7	履物	67	7	金融関連サービスその他	6	7	他の教室・講座	11	
8	他の娯楽等情報配信サービス	66	8	携帯電話サービス	5	7	内職・副業一般	11	
9	商品一般	58	8	コンサート	5	9	教養・娯楽サービスその他	8	
10	コンサート	45	9	コンサート	4	9	デリバティブ取引	8	
					※以下、同順位の件数が多いので割愛。				
							1	役務その他サービス	48
							2	他の内職・副業	38
							3	金融コンサルティング	32
							4	ビジネス教室	19
							5	ギャンブル情報	11
							6	他の娯楽等情報配信サービス	9
							7	デリバティブ取引	7
							8	美容医療*	5
							9	ファンド型投資商品一般	4
							9	教養・娯楽サービスその他	4
							9	内職・副業一般	4

注)「インターネット通販*」とは、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。

個人間取引(201件)		無料商法(195件)		アポイントメントセールス(170件)		利殖商法(117件)					
1	コンサート	47	1	エステティックサービス	45	1	役務その他サービス	31	1	金融コンサルティング	29
2	インターネットゲーム	22	2	美容医療*	23	2	タレント・モデル養成教室	15	2	ファンド型投資商品一般	17
3	商品一般	12	3	役務その他サービス	10	3	タレント・モデル内職	14	3	金融関連サービスその他	13
4	他の玩具・遊具	11	4	ビジネス教室	9	4	ビジネス教室	12	4	デリバティブ取引	12
5	相談その他	10	4	スポーツ・健康教室	9	4	ギャンブル情報	12	5	外国為替証拠金取引	10
6	履物	5	6	アダルト情報	6	6	他の内職・副業	11	6	他の内職・副業	7
6	観劇	5	※以下、同順位の件数が多いので割愛。		7	金融コンサルティング	10	7	集合住宅一般	5	
6	債権回収	5			8	他の教室・講座	8	7	役務その他サービス	5	
9	かばん	4			9	ネックレス	6	9	新築分譲マンション	4	
					9	エステティックサービス	6	9	ビジネス教室	4	
								9	ギャンブル情報	4	

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

マルチ・マルチまがい商法(105件)		架空請求(45件)		ワンクリック請求(38件)		キャッチセールス(29件)					
1	ビジネス教室	16	1	商品一般	15	1	アダルト情報	31	1	美容医療*	9
2	金融コンサルティング	13	2	娯楽等情報配信サービス一般	5	2	他の娯楽等情報配信サービス	3	2	エステティックサービス	5
3	他の内職・副業	9	3	役務一般	4	3	商品一般	1	3	タレント・モデル内職	3
4	商品一般	8	3	他の娯楽等情報配信サービス	4	3	身の回り品その他	1	4	アクセサリ一般	2
5	役務その他サービス	6	5	携帯電話サービス	3	3	娯楽等情報配信サービス一般	1	※以下、同順位の件数が多いので割愛。		
6	健康食品	5	5	映像配信サービス	3	3	インターネットゲーム	1			
7	他の健康食品	4	7	教養・娯楽サービスその他	2						
7	金融関連サービスその他	4	※以下、同順位の件数が多いので割愛。								
7	販売業内職	4									

※以下、同順位の件数が多いので割愛。

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：医療脱毛クリニックの破産による未施術分の代金返還トラブル

1年前に契約した医療脱毛のクリニックから「休院した。」とのお知らせを受けた。料金は20万円で、クレジットカード一括払いしており、まだ半分は未施術である。しばらく待ったが、再開の連絡はなく、連絡が取れなくなった。残りの施術が受けられないなら、一部だけでも返金してもらうことができるか。
(20歳代/女性)

事例2：SNSで知り合った人から勧誘された「ビジネスコンサルティング契約」

SNSで知り合った人から投資の話に誘われ、事務所へ話を聞きに行った。ビジネスや投資について学ぶための話を聞き、儲かるならやりたいと答えたところ、コンサルティング契約の書類にサインさせられた。続いて、スマホで指定された3つのサイトにアクセスして、何かの申込みをさせられた。20分ほど経過して2社から審査が通った連絡があり、その時はじめて消費者金融に借金を申し込んだことに気づいた。その後、事業者にうながされてコンビニのATMで現金90万円を引き出して支払った。冷静になって考えると騙されたようなので、解約して一部だけでも返金してもらいたい。
(20歳代/男性)

事例3：未成年者の「インターネットゲーム」の課金トラブル

小学生の息子がスマホでオンラインゲームをして、親の許可を得ずに2万円課金したようだ。息子のスマホの利用履歴を見て気付いた。プラットフォームの管理機能を使ってアプリ上での購入を制限し、購入した場合は親に通知が来るようにしていたが、息子が設定を変更したようで、一切機能せず分からなかった。未成年者が行った契約として取り消せるか。

(当事者10歳代／男性)

事例4：簡単に稼げると言われた「副業サイト」

将来のことを考え収入を増やそうと20日前に「副業」で検索して、「スマホで簡単女性向け、話を聞いて報酬」と表示されたサイト3つに登録した。副業の報酬を受け取る口座をサイトに登録するための利用料が必要で、コンビニでプリペイドカードを購入し支払った。手続きの途中でも、いろいろな名目で利用料を請求され、その都度、同様に支払った。合計で100万円ほど支払ったが、副業で報酬を得ることはできなかった。騙されたと思うので返金を求めたい。

(20歳代／女性)

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」

賃貸アパートでトイレが詰まってしまい、ネットで検索して「料金5,000円から」と表示のあるトイレ修理業者を見つけた。連絡すると「見てみないと料金はわからない。」とのことで修理を頼んだ。事業者が来て「薬剤や高圧洗浄を行うので、26,000円かかる。」と説明を受け、作業を行ったが直らず、さらに「便器の着脱をする。42,000円だ。」と勧められ、やむを得ず承諾し事業者が便器を外したところ水が漏れただけで、つまりは直らなかった。「これ以上作業をするなら、さらに高額な料金がかかる。」と言われ、作業を止めてもらった。直っていないのにトータル約75,000円を請求され支払った。このあと、トイレが直っていないので、今度は管理会社が手配した業者に見てもらったところ、料金が高すぎるので消費生活センターに相談してはどうかと案内された。

(20歳代／男性)

事例6：深夜、ネットで探した業者に依頼した「害虫駆除」

昨夜、ゴキブリが出たのでネットで害虫駆除業者を探した。「550円から1,000円、出張費不要」との事業者の広告を見つけ電話をした。30分後に2人の作業員が現れ、調査をするので玄関にいるように言われ待った。その間、現場を見ていないが、「これは酷い、卵もあり大変、消毒も必要」等の大げさな感じのする作業員の話が聞こえた。その後、見積りを出されたところ、約10万円と高額だったがやむを得ずクレジットで決済した。家族に報告したところ、そんな高額な契約はおかしいので消費生活センターに相談するよう言われた。

(10歳代／女性)

事例7：SNSで在庫一掃セールと表示されたブランド物の「バッグ」

SNSを見ていたら、前から欲しかったブランド物の「バッグ」の広告が出た。ブランド在庫

一掃セールでかなり安い販売価格だったので、「バッグ」を代引きで注文したが注文完了メールが届かなかった。その後、確認のため、サイトに接続しようとしたところ、ホームページがなくなっていた。同名店の本物のホームページを確認したところ、在庫一掃セールなどは行っておらず、また代引き販売も行っていなかった。個人情報相手を知られ心配だ。

(10歳代／女性)

事例8：お試し価格のはずが高額な定期購入になった「ダイエットサプリ」

ダイエットサプリのネット広告で「初回で解約可能、縛りなし」と表示されていたので興味を持ち、スマホから事業者のWEBサイトにアクセスした。はじめは2種類購入するつもりはなかったが、最初にお試し価格500円で1種類のサプリを申し込んだ直後、画面にこちらもお得な商品として500円の別の商品が表示された。両方あわせても1,000円でお得だと考え、契約条件を詳しく確認せず別の商品も一緒に申し込んだ。注文確認メールが届いたので見てみると、両方とも4回定期購入コースで総額10万円支払うことになっており、びっくりした。事業者に解約の連絡をしたところ、両商品とも1回分を定価で購入してもらえば解約に応じると言われた。

(20歳代／女性)

10 若者の相談について

令和5年度上半期の若者の相談件数は8,158件で、依然として多くの相談が寄せられている。

令和5年度上半期の相談の特徴をみると、第9位の「駆除サービス」についての相談が激増したことがあげられる。夜中に部屋でゴキブリが出て、ネットで探した安い業者に駆除を依頼し、途中で薬剤散布等の追加作業を半ば強引にすすめられたあげく、高額な料金を請求されトラブルになった等の相談が多く寄せられた。第3位の「美容医療」についての相談も大幅に増加した。これは、医療脱毛の一部の事業者で、破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルについての相談が集中したことによるものである。

そのほか、退去時の費用トラブル等の相談の「賃貸アパート」、ビジネスコンサルティング等に関するトラブルの相談が多い「役務その他サービス」、「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「他の内職・副業」に関する相談が依然として目立つ。また、脱毛等の「エステティックサービス」「美容医療」の契約に関するトラブルの相談も、多く寄せられている。

全般的に、経験の少ない若者がスマホ等で手軽に利用できるSNS等を通じ、宣伝広告の甘い言葉を信じ契約して、トラブルに遭遇することが多い。また、直近の傾向として、相談件数の増加は見られないが、18歳から19歳の相談における平均契約購入金額が増加しており、令和4年から成年年齢が18歳に引き下げられたことによる影響と考えられる。クレジット払いや後払い決済等の支払方法を通じて、支払能力を超える契約を簡単に結べる中で、その契約の内容や価値を冷静に理解・判断できる知識を身につけ行動することが必要とされる。「契約」を行う際は、事業者のセールストークをそのまま信じることなく、慎重に行動してほしい。

東京都消費生活総合センターは、若者を含めた全消費者に向けて、消費者注意情報(※)を東京くらしWEB(ウェブサイト)上で発信・注意喚起を行い、また、チャットボットで簡単に消費者の疑問を検索できるようにすることで、消費者被害の防止に努めている。そのほか、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等の様々な取組を行っている。ぜひ、有効活用し、契約当事者としての自覚を持ち、対処方法を身につけていただく機会にしてほしいと考える。また、トラブルでお困りの際は、一人で悩まずに、早めに最寄りの消費生活センターに相談してほしい。

11 消費者へのアドバイス

- ★未成年者（18歳未満）が行った契約は取消しできる場合があります。あきらめず、消費生活センターに相談しましょう。
- ★インターネット広告の最低価格の表示をうのみにして、安易に依頼しないようにしましょう。
- ★「お試し価格」「初回限定」等の広告をしている商品・サービスは、実は定期購入であることや契約総額を明示していない場合があるので気を付けましょう。解約・返品条件等を含めて契約内容をよく確認してから申し込むようにしましょう。また、申込完了前の最終確認画面は必ずスクリーンショットを残しておきましょう。
- ★「簡単に儲かる・稼げる」等の甘い言葉をそのまま信じるのはやめましょう。楽をして稼げる話は、まず疑ってみてください。自分で理解できないような儲け方・稼ぎ方を提案された場合は、その場で契約するのは絶対にやめましょう。
- ★いったん結んだ契約は、やめたいと思っても簡単にやめることはできません。後悔しないように軽い気持ちで契約することはやめましょう。
- ★契約が高額で支払えないと断っても、借金契約やクレジット契約での支払いを迫られることもあります。そのような場面では借金はもとより、契約そのものを再考しましょう。
- ★ショートメッセージやメールを利用した架空請求は後を絶ちません。見知らぬ相手からの連絡は決して差出人に連絡せず無視しましょう。支払い請求の場合は絶対に応じないでください。
- ★困ったときは、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

- SNS等で広告する高額なキャリアアップセミナーにご注意ください！（令和5年4月18日）
- 鍵を紛失！ 鍵開けサービス事業者とのトラブルに注意しましょう！（令和5年6月15日）
～インターネット広告の最低料金に惑わされないで～
- 薄毛治療（AGA治療）に関する相談が増加しています（令和5年7月31日）
～AGA治療にはクーリング・オフが適用されません～
- ゴキブリ発見！ ネット広告で見つけた駆除業者に依頼したら高額請求に！（令和5年10月24日）
～害虫駆除に関する相談が増えています！～

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.lg.jp/>