



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

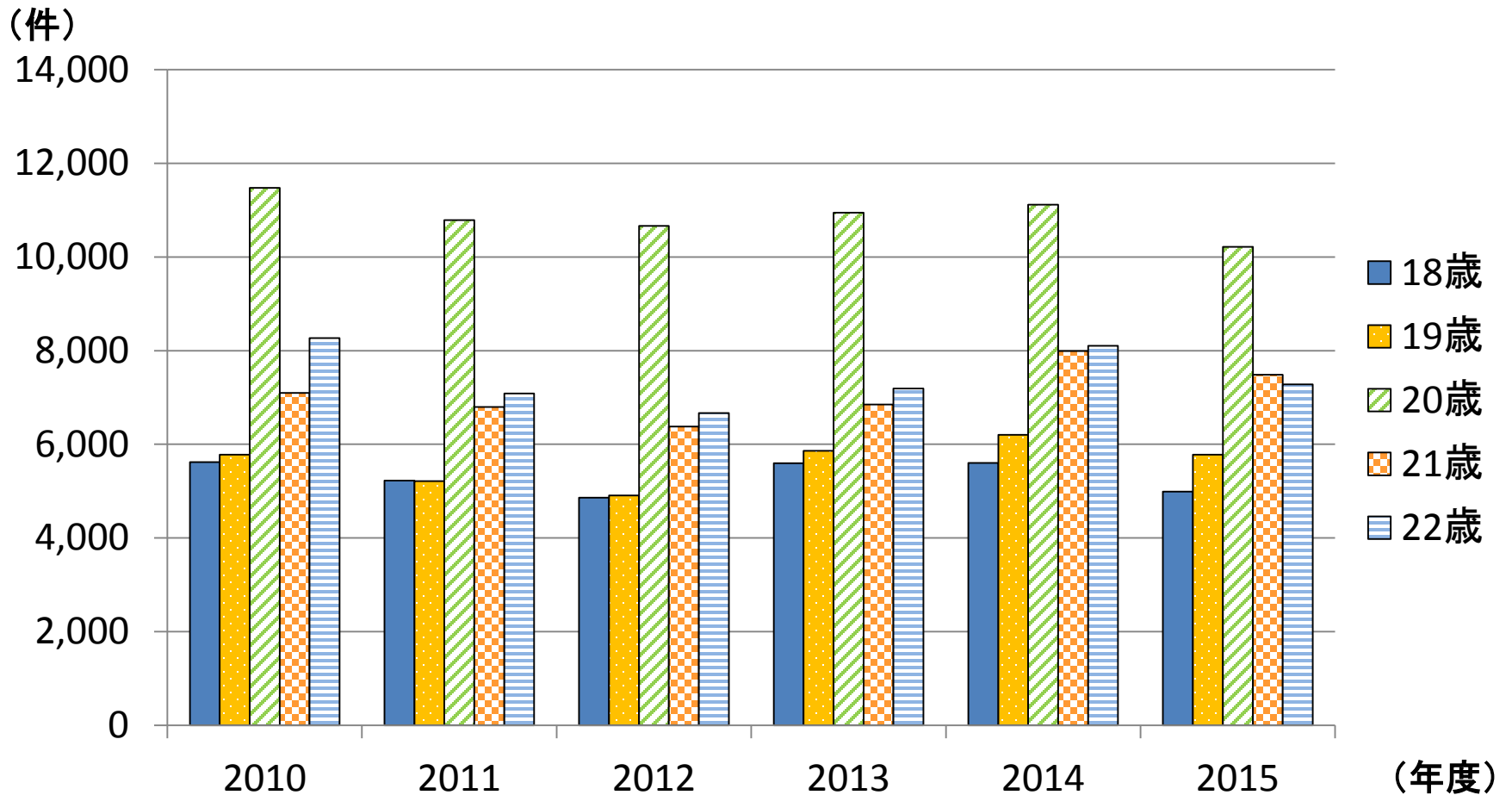
若者の消費者トラブルの実態 — 相談現場からの報告 —

独立行政法人国民生活センター
相談情報部

1. P I O－N E Tのデータ分析

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（以下のデータは全て2016年3月31日までのPIO-NET登録分データ、2015年度より経由相談の件数を含んでいない）。

契約当事者18歳～22歳における 相談件数の推移



※「20歳」の中には、20歳代との申し出のあった相談を含む場合がある。

契約当事者18歳、19歳における 商品・役務等の内容(上位20位)(2010年度～2015年度)

18歳（総件数：31,891件）

19歳（総件数：33,745）

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	11,767	1	アダルト情報サイト	9,442
2	テレビ放送サービス(全般)	2,279	2	出会い系サイト	2,473
3	出会い系サイト	1,940	3	テレビ放送サービス(全般)	1,612
4	デジタルコンテンツ(全般)	1,287	4	デジタルコンテンツ(全般)	1,347
5	他のデジタルコンテンツ	942	5	賃貸アパート	1,087
6	賃貸アパート	878	6	他のデジタルコンテンツ	957
7	携帯電話サービス	575	7	新聞	682
8	新聞	534	8	携帯電話サービス	643
9	自動車運転教習所	476	9	相談その他(全般)	549
10	相談その他(全般)	420	10	普通・小型自動車	538
11	普通・小型自動車	341	11	光ファイバー	534
12	オンラインゲーム	319	12	商品一般	426
13	商品一般	317	13	インターネット接続回線(全般)	321
14	財布類	296	14	携帯電話	317
15	携帯電話	287	15	財布類	314
16	他の健康食品	262	16	オンラインゲーム	271
17	専門・専修学校	258	17	他の健康食品	268
18	光ファイバー	244	18	貸衣装	256
19	オートバイ	187	19	自動車運転教習所	254
20	脱毛エステ	169	20	専門・専修学校	241

契約当事者20歳～22歳における 商品・役務等の内容(上位20位)(2010年度～2015年度)

20歳 (総件数：65,205件)

21歳 (総件数：42,592件)

22歳 (総件数：44,596件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	11,521	1	アダルト情報サイト	6,534	1	アダルト情報サイト	6,102
2	賃貸アパート	3,441	2	出会い系サイト	2,490	2	賃貸アパート	3,545
3	出会い系サイト	3,174	3	賃貸アパート	1,928	3	出会い系サイト	2,291
4	デジタルコンテンツ(全般)	2,312	4	フリーローン・サラ金	1,496	4	フリーローン・サラ金	1,675
5	他のデジタルコンテンツ	1,749	5	デジタルコンテンツ(全般)	1,320	5	デジタルコンテンツ(全般)	1,440
6	商品一般	1,437	6	脱毛エステ	1,060	6	携帯電話サービス	1,017
7	フリーローン・サラ金	1,426	7	他のデジタルコンテンツ	1,007	7	他のデジタルコンテンツ	982
8	携帯電話サービス	1,335	8	携帯電話サービス	993	8	脱毛エステ	954
9	脱毛エステ	1,278	9	商品一般	892	9	商品一般	952
10	普通・小型自動車	1,180	10	普通・小型自動車	862	10	普通・小型自動車	904
11	テレビ放送サービス(全般)	1,046	11	痩身エステ	788	11	痩身エステ	721
12	相談その他(全般)	981	12	美顔エステ	700	12	美顔エステ	622
13	痩身エステ	888	13	医療サービス	611	13	光ファイバー	593
14	光ファイバー	783	14	光ファイバー	602	14	相談その他(全般)	586
15	携帯電話	770	15	テレビ放送サービス(全般)	549	15	テレビ放送サービス(全般)	584
16	新聞	693	16	モバイルデータ通信	520	16	医療サービス	541
17	美顔エステ	674	17	他の内職・副業	517	17	モバイルデータ通信	491
18	医療サービス	665	18	携帯電話	506	18	エステティックサービス(全般)	472
19	モバイルデータ通信	626	19	相談その他全般	478	19	携帯電話	456
20	他の内職・副業	601	20	エステティックサービス(全般)	465	20	ネックレス	420

※「20歳」の中には、20歳代との申し出のあった相談を含む場合がある。

契約当事者20歳～22歳における 男女別商品・役務等の内容(上位20位) (2010年度～2015年度)

男(総件数:73,285件)

女(総件数:78,490)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	12,849	1	アダルト情報サイト	11,251
2	賃貸アパート	4,374	2	賃貸アパート	4,487
3	出会い系サイト	4,136	3	出会い系サイト	3,807
4	フリーローン・サラ金	3,100	4	脱毛エステ	3,145
5	普通・小型自動車	2,400	5	デジタルコンテンツ(全般)	2,716
6	デジタルコンテンツ(全般)	2,340	6	痩身エステ	2,380
7	商品一般	1,816	7	他のデジタルコンテンツ	2,208
8	携帯電話サービス	1,733	8	美顔エステ	1,956
9	他のデジタルコンテンツ	1,519	9	携帯電話サービス	1,587
10	テレビ放送サービス(全般)	1,196	10	エステティックサービス(全般)	1,499
11	光ファイバー	1,163	11	フリーローン・サラ金	1,475
12	相談その他(全般)	1,034	12	商品一般	1,435
13	新聞	937	13	医療サービス	1,265
14	携帯電話	903	14	相談その他(全般)	990
15	他の内職・副業	893	15	テレビ放送サービス(全般)	960
16	教養娯楽教材	881	16	モバイルデータ通信	825
17	モバイルデータ通信	807	17	携帯電話	816
18	インターネット接続回線(全般)	797	18	光ファイバー	807
19	パソコンソフト	784	19	他の健康食品	768
20	ネックレス	763	20	財布類	765

契約当事者18歳、19歳、20歳～22歳における 販売購入形態上位5位(2010年度～2015年度)

18歳

販売購入形態	件数(%)
通信販売	20,464(67.9)
店舗購入	5,469(18.2)
訪問販売	3,692(12.3)
電話勧誘販売	232(0.8)
その他無店舗	136(0.5)
その他	134(0.4)

19歳

販売購入形態	件数(%)
通信販売	19,265(61.5)
店舗購入	7,167(22.9)
訪問販売	3,900(12.4)
マルチ取引	413(1.3)
電話勧誘販売	348(1.1)
その他	258(0.8)

20歳～22歳

販売購入形態	件数(%)
通信販売	62,528(44.8)
店舗購入	48,386(34.7)
訪問販売	14,640(10.5)
マルチ取引	9,040(6.5)
電話勧誘販売	3,097(2.2)
その他	1,759(1.3)

(「不明・無関係」を除く)

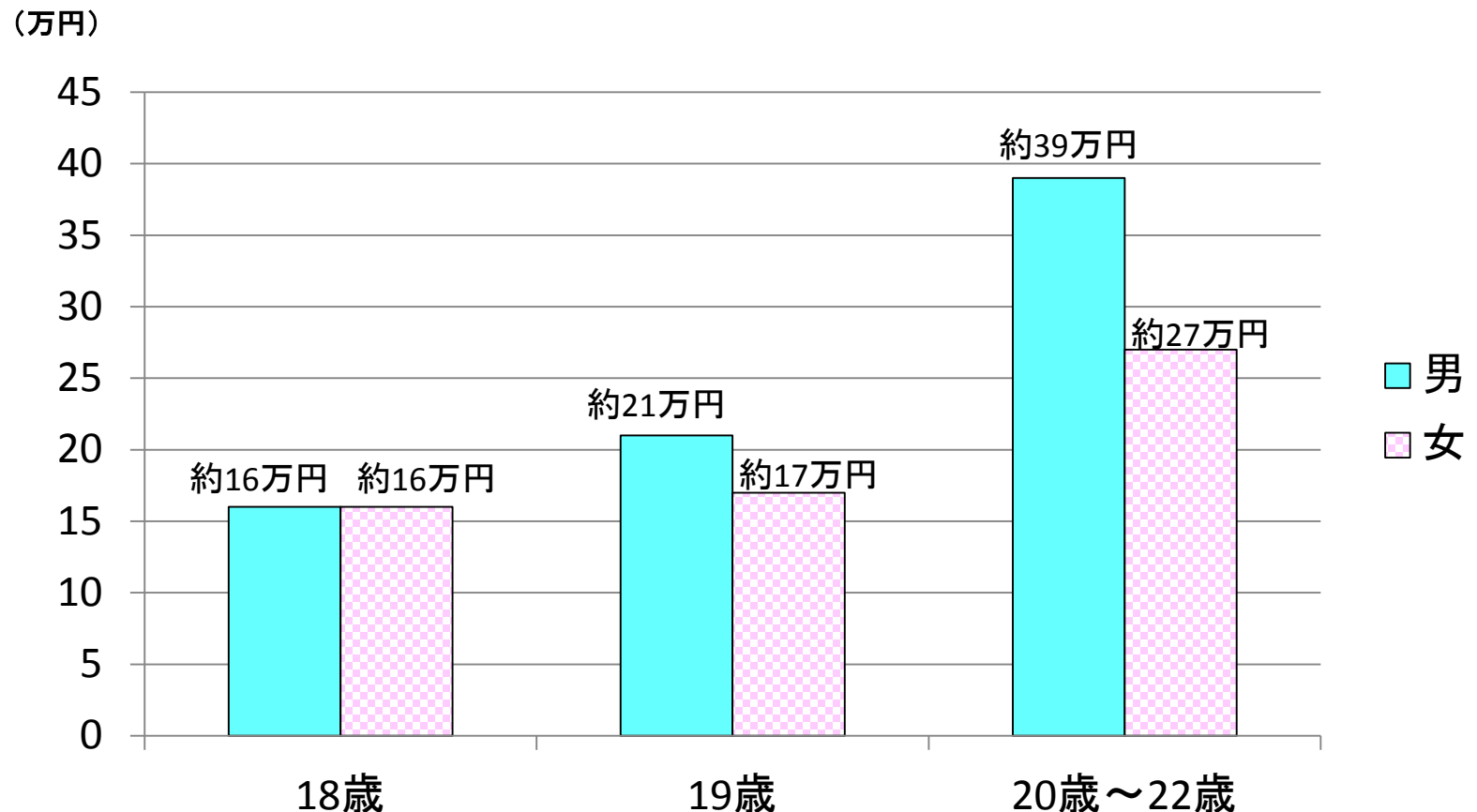
契約当事者18歳、19歳、20歳～22歳における 男女別販売購入形態の割合の比較 (2010年度～2015年度)

(%)

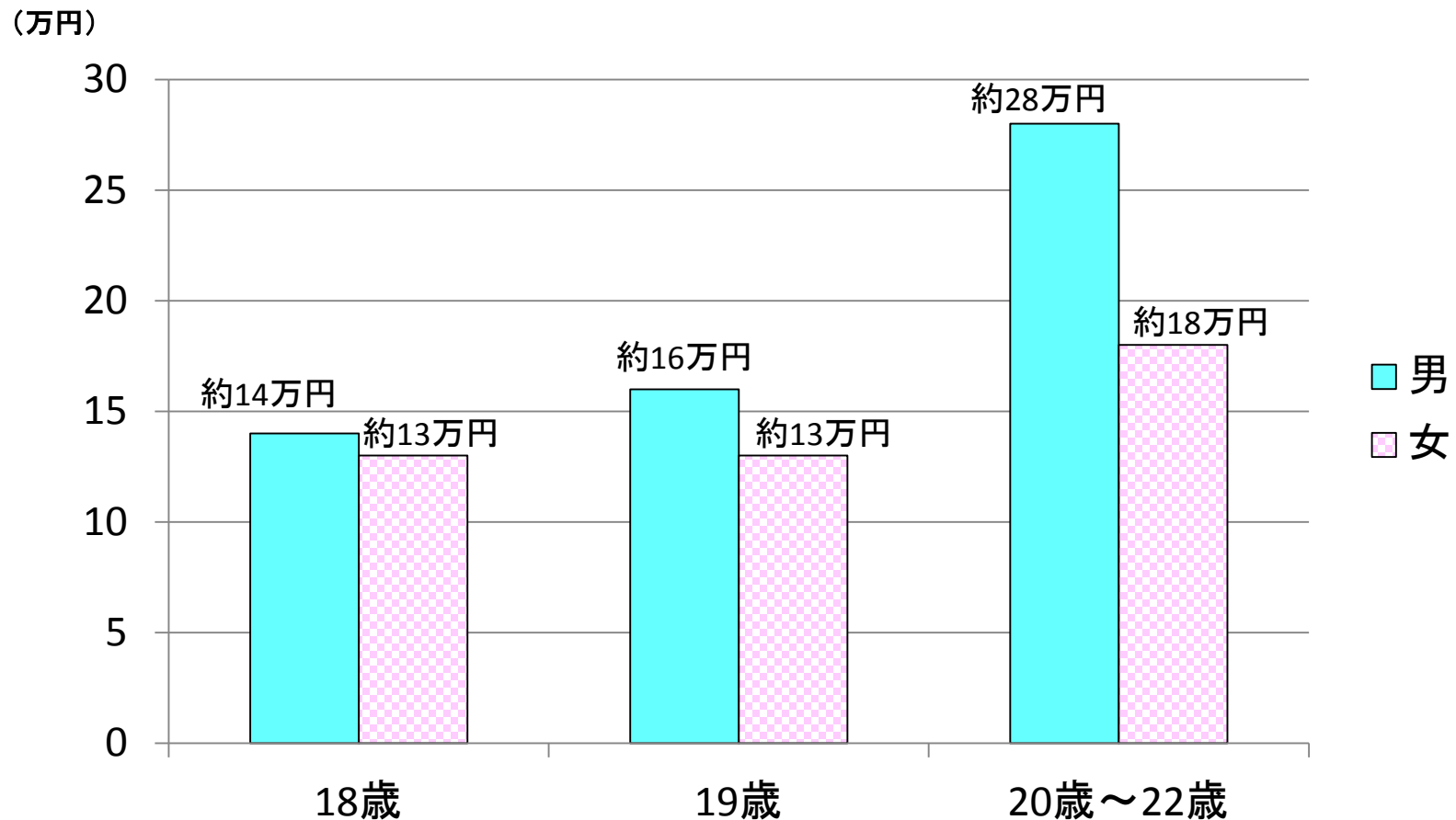
販売購入形態	男			女		
	18歳	19歳	20～22歳	18歳	19歳	20～22歳
通信販売	69.6	61.4	46.1	66.0	61.6	43.8
店舗購入	16.2	21.1	30.5	20.9	25.0	38.5
訪問販売	12.7	13.8	10.6	11.5	10.7	10.4
電話勧誘販売	0.7	1.2	2.7	0.9	1.0	1.8
マルチ取引	0.4	1.7	8.9	0.2	0.8	4.3
その他	0.5	0.9	1.3	0.6	0.8	1.2

(「不明・無関係」を除く)

契約当事者18歳、19歳、20歳～22歳における 契約購入金額の平均金額 (2010年度～2015年度)



契約当事者18歳、19歳、20歳～22歳における 既支払金額(1円以上)の平均金額 (2010年度～2015年度)



2. 事例紹介

【事例1】

SNSで知った女性に連れて行かれた事務所で自己啓発セミナーの受講契約を勧められ、入会金90万円を支払うよう言われた。「学生でお金がない」というと、借金で会費を払うよう言われた。
(20歳、男性、学生)

【事例2】

インターネットで見つけた美容クリニックで顔の脂肪溶解注射の初回お試し注射を受けた際、「1度の注射では効果がない。5回受けてすごい効果が出た人がある」と言われ、約20万円の契約を勧めてきた。「お金がない」と伝えたが、「月1万円のできる」と言われ、高額なコースをローンで申し込んでしまった。解約したい。
(20歳、女性、学生)

【事例3】

未成年の時、大学のサークルの先輩から、成人したらお金を増やすいい話を説明してあげると言われていた。20歳になった後先輩から電話があり、「勝つ方が多い」と言われ、投資学習用教材を紹介され、先輩もやっているのなら大丈夫だろうと思い契約した。消費者金融から借入れをして支払ったが、親と話し解約することにした。クーリング・オフの書面を送付したが、その後連絡がない。早く返金してほしい。
(20歳、女性、学生)

【事例4】

友人と大通りを歩いていたとき、「今モバイルルーターをプレゼントしている」と声を掛けられ、そのままブースに連れて行かれ説明を聞いた。モバイルルーターの他、ゲーム機やウォーターサーバーを無料でつけると言われたため、申込書を記入していたが、毎回通信料がかかることが分かったため申込みをやめたいと伝えたところ、「申込途中でキャンセルはできない」と言われた。不要なので全てキャンセルしたい。
(20歳、女性、学生)