



独立行政法人

国民生活センター

(資料1)

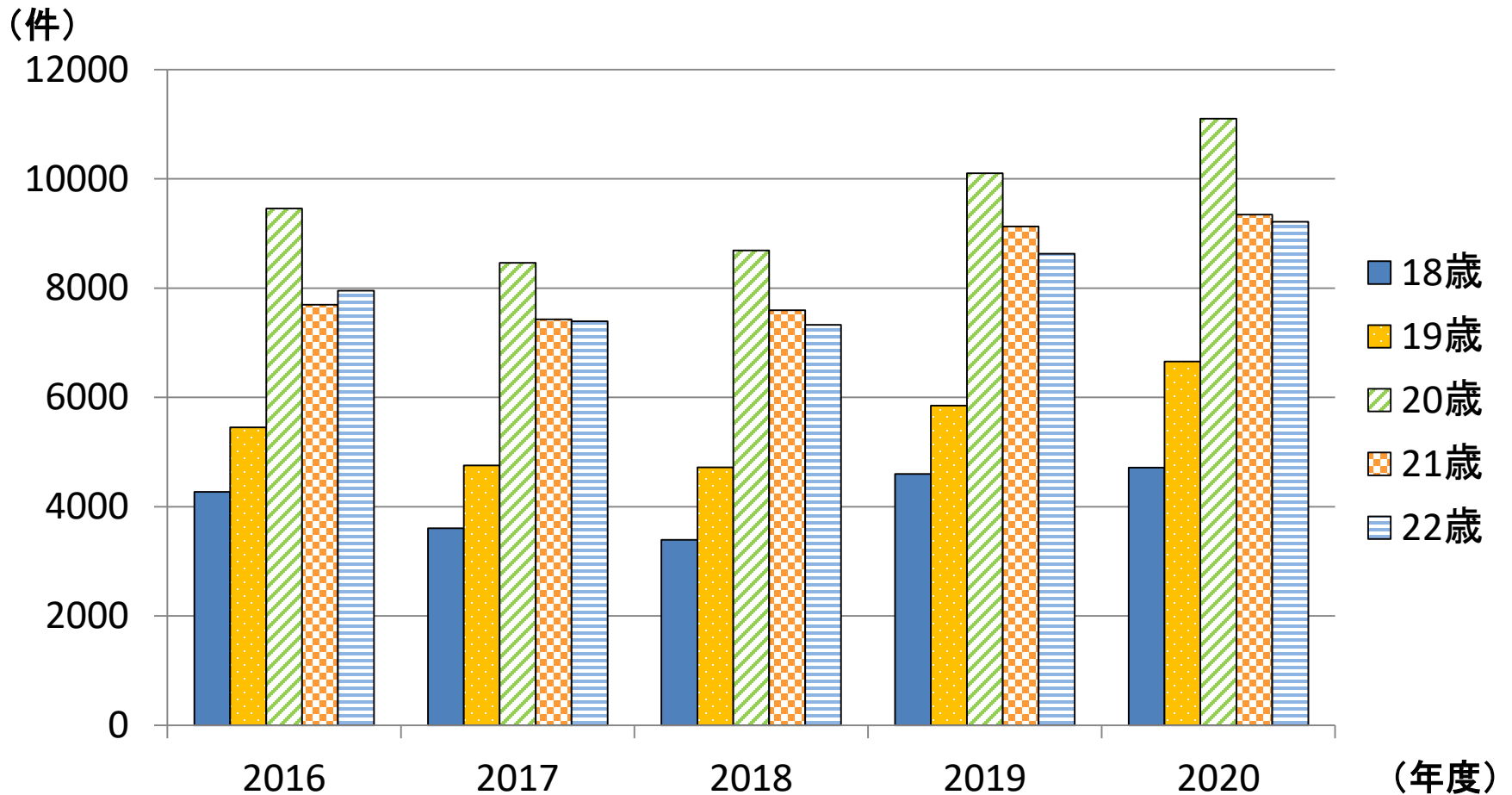
若者の消費者トラブルの実態 — 相談現場からの報告 —

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。以下の統計は全て2021年9月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

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)(2016年度～2020年度)

18歳 (総件数：20,585件)

19歳 (総件数：27,435件)

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	1,621	1	アダルト情報サイト	1,745
2	他の健康食品	1,594	2	他の健康食品	1,585
3	テレビ放送サービス(全般)	983	3	他のデジタルコンテンツ	1,368
4	脱毛剤	862	4	デジタルコンテンツ(全般)	1,193
5	デジタルコンテンツ(全般)	843	5	出会い系サイト	1,115
6	他のデジタルコンテンツ	812	6	商品一般	1,052
7	商品一般	733	7	賃貸アパート	841
8	賃貸アパート	643	8	脱毛剤	840
9	出会い系サイト	536	9	テレビ放送サービス(全般)	706
10	自動車運転教習所	355	10	役務その他サービス	460
11	オンラインゲーム	304	11	他の内職・副業	459
12	化粧品その他	276	12	脱毛エステ	426
13	健康食品(全般)	264	13	ビジネス教室	415
14	コンサート	253	14	光ファイバー	402
15	普通・小型自動車	247	15	電気	385
16	役務その他サービス	246	16	普通・小型自動車	377
17	酵素食品	242	17	携帯電話サービス	304
18	新聞	225	18	相談その他(全般)	300
19	脱毛エステ	220	19	コンサート	287
20	携帯電話サービス	218	20	モバイルデータ通信	283

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)(2016年度～2020年度)

20歳 (総件数：47,820件)

21歳 (総件数：41,199件)

22歳 (総件数：40,520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	他のデジタルコンテンツ	2,497	1	他のデジタルコンテンツ	2,209	1	賃貸アパート	2,816
2	アダルト情報サイト	2,075	2	出会い系サイト	1,777	2	他のデジタルコンテンツ	1,941
3	賃貸アパート	1,907	3	商品一般	1,717	3	商品一般	1,691
4	商品一般	1,896	4	脱毛エステ	1,630	4	出会い系サイト	1,648
5	出会い系サイト	1,863	5	賃貸アパート	1,507	5	デジタルコンテンツ(全般)	1,479
6	脱毛エステ	1,828	6	デジタルコンテンツ(全般)	1,504	6	脱毛エステ	1,468
7	デジタルコンテンツ(全般)	1,744	7	アダルト情報サイト	1,479	7	フリーローン・サラ金	1,271
8	他の健康食品	1,542	8	他の内職・副業	1,332	8	アダルト情報サイト	1,266
9	他の内職・副業	1,394	9	他の健康食品	1,261	9	他の内職・副業	1,261
10	フリーローン・サラ金	868	10	フリーローン・サラ金	1,166	10	他の健康食品	1,067
11	役務その他サービス	847	11	役務その他サービス	786	11	モバイルデータ通信	777
12	教養娯楽教材	756	12	教養娯楽教材	770	12	役務その他サービス	711
13	普通・小型自動車	727	13	モバイルデータ通信	723	13	普通・小型自動車	659
14	モバイルデータ通信	689	14	普通・小型自動車	696	14	携帯電話サービス	643
15	光ファイバー	667	15	ファンド型投資商品	639	15	光ファイバー	631
16	電気	666	16	光ファイバー	602	16	電気	566
17	ファンド型投資商品	642	17	携帯電話サービス	596	17	ファンド型投資商品	436
18	携帯電話サービス	631	18	電気	542	18	医療サービス	430
19	脱毛剤	626	19	脱毛剤	483	19	美顔エステ	393
20	医療サービス	598	20	痩身エステ	445	20	痩身エステ	391

※黄色部分は、18歳・19歳と比較した場合に特徴的な商品・役務。

※「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) (2016年度～2020年度)

男(総件数:60,733件)

女(総件数:67,974件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	他のデジタルコンテンツ	3,092	1	脱毛エステ	4,634
2	賃貸アパート	2,956	2	他のデジタルコンテンツ	3,530
3	商品一般	2,758	3	賃貸アパート	3,213
4	アダルト情報サイト	2,408	4	出会い系サイト	3,049
5	フリーローン・サラ金	2,240	5	他の健康食品	3,041
6	出会い系サイト	2,225	6	デジタルコンテンツ(全般)	2,621
7	デジタルコンテンツ(全般)	2,084	7	商品一般	2,484
8	他の内職・副業	2,015	8	アダルト情報サイト	2,382
9	普通・小型自動車	1,689	9	他の内職・副業	1,956
10	教養娯楽教材	1,479	10	痩身エステ	1,255
11	役務その他サービス	1,292	11	モバイルデータ通信	1,169
12	ファンド型投資商品	1,241	12	美顔エステ	1,080
13	光ファイバー	1,192	13	医療サービス	1,065
14	脱毛剤	1,078	14	フリーローン・サラ金	1,038
15	電気	1,019	14	役務その他サービス	1,038
16	モバイルデータ通信	1,015	16	エステティックサービス(全般)	921
17	携帯電話サービス	976	17	携帯電話サービス	874
18	他の健康食品	816	18	電気	747
19	教養・娯楽サービスその他	793	19	光ファイバー	698
20	ビジネス教室	623	20	健康食品(全般)	628

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(2016年度～2020年度)

18歳

19歳

20歳～22歳

販売購入形態	件数(%)	販売購入形態	件数(%)	販売購入形態	件数(%)
通信販売	12,445(66.2)	通信販売	15,187(61.3)	通信販売	52,388(45.4)
店舗購入	3,565(19.0)	店舗購入	5,066(20.4)	店舗購入	33,646(29.2)
訪問販売	2,048(10.9)	訪問販売	2,661(10.7)	訪問販売	12,371(10.7)
マルチ取引	400(2.1)	マルチ取引	1,197(4.8)	マルチ取引	11,983(10.4)
電話勧誘販売	164(0.9)	電話勧誘販売	374(1.5)	電話勧誘販売	3,073(2.7)
その他	176(0.9)	その他	306(1.2)	その他	1,936(1.7)

(「不明・無関係」を除く)

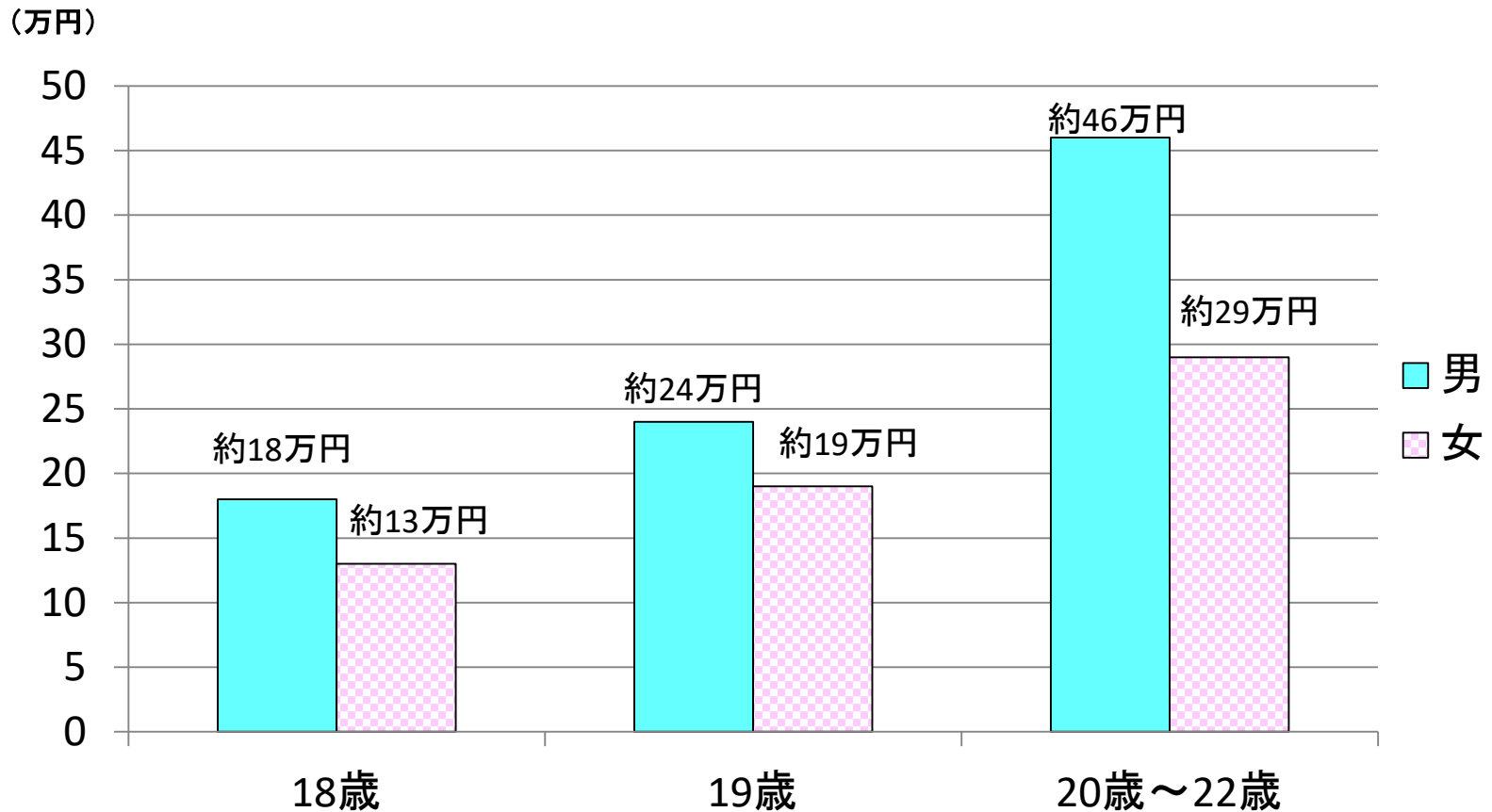
契約当事者18歳、19歳、20歳～22歳における 男女別販売購入形態の割合の比較 (2016年度～2020年度)

(%)

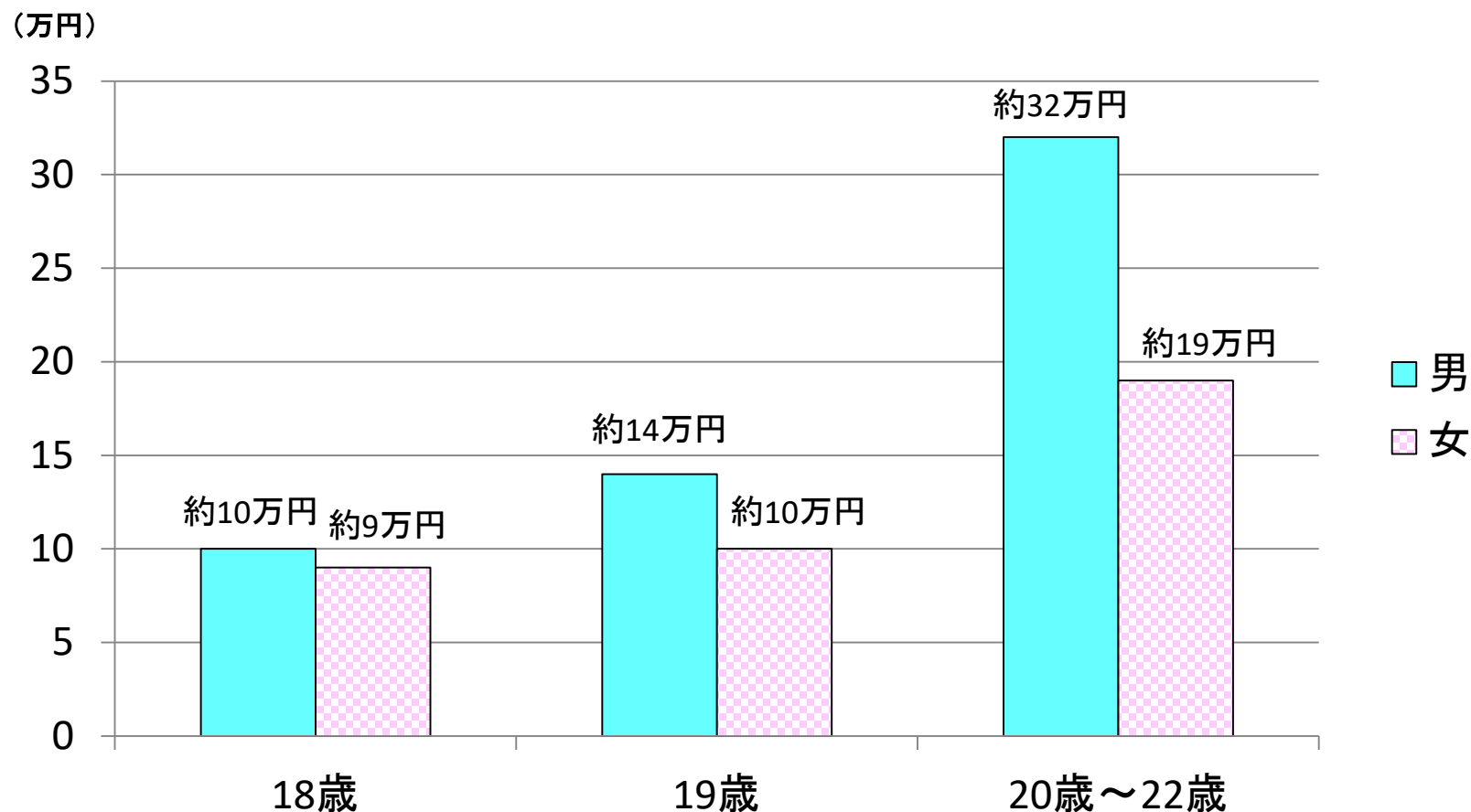
販売購入形態	男			女		
	18歳	19歳	20～22歳	18歳	19歳	20～22歳
通信販売	64.1	57.1	42.1	68.9	65.8	48.3
店舗購入	17.6	18.6	24.7	20.1	22.0	33.0
訪問販売	12.8	13.4	12.9	8.8	8.0	8.9
電話勧誘販売	1.1	1.7	3.2	0.7	1.3	2.2
マルチ取引	3.4	7.8	15.2	0.8	1.8	6.2
その他	1.1	1.3	1.9	0.8	1.1	1.5

(「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 (2016年度～2020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 (2016年度～2020年度)



2. 事例紹介

【事例1】

動画投稿サイトで「初回無料、送料500 円のみ」と記載されている広告を見て、1 回限りの購入のつもりでダイエットサプリメントを申し込んだ。購入後、販売サイトをよく見ると、小さな文字で「2 回継続が条件である」と記載されていた。2 回目の商品は、初回商品を受け取ってから6 日後に約3 万5,000 円の代金となっていた。高校生のため、2 回目の代金は支払えないと考え、販売業者に電話で連絡したが、電話がつながらない。どうしたらよいか。

(10 歳代 女性)

【事例2】

インターネットで、「チャットで相談にのるだけ」とのアルバイトを見つけて副業サイトに登録し、保険証と学生証の写真を送った。相手の男性から相談の報酬以外に20 万円を贈ると言われ、個人情報交換のために有料の手続きが必要になった。5,000 円、1 万円、3 万円、5 万円をクレジットカードとプリペイド型電子マネーでサイトに支払い、「これで最後だ」と言われた。しかし手続きがうまくいかなかったとして、さらに7 万円を請求され、騙されたと気がついた。

(10 歳代 女性)

【事例3】

インターネットで包茎手術5 万円と記載されていたクリニックに無料相談の予約を入れた。無料相談の当日、手術着を着た担当者から、「早めに手術を受けたほうがよい」「未成年なので本当は親の承諾が必要だが、もうすぐ20 歳になるから承諾なしでよい」と言われ、狭い部屋に担当者と2 人きりだったため怖くて断ることができず、そのまま手術を受けることになってしまった。無料相談に行っただけなのに、親の同意もなく手術を受けてしまった。未成年者契約の取り消しをしたい。

(10 歳代 男性)

【事例4】

就職活動の一環で、WEB デザインを学べるオンラインスクールに興味を持ち、事業者の担当者からカフェで話を聞いた。そこで契約金額が約100 万円と聞かされ、「高額なので支払えない」と言うと「消費者金融で借りればいい」と言われた。担当者と貸金業者の無人借入機に行き、社会人と偽って借りるよう指南を受け、担当者に手渡した。その後、友人に相談したら「高額すぎるし、怪しい」と言われた。返金してほしい。 (20 歳代 女性)

【事例5】

「アフィリエイトで簡単にもうかる」というインターネットの広告を見て、約3,000円のマニュアルを購入した。マニュアルにはたくさんの有料プランが紹介されており、事業者から電話で「有料プランに入らなければもうからない。高額なプランほど色々なサポートが受けられる」と言われ、65万円のプランを契約した。指示通りにブログを作り、毎日記事を書いたがもうからず、事業者と連絡も取れなくなった。 (20歳代 女性)

【事例6】

知り合いに紹介された副業サイトをネットで見、掲載されていたガイドブックを7,000円で購入した。ガイドブックは大した内容ではなかったが、さらに話を聞きたければ電話するよう書いてあった。電話をかけ、予約すると昨日電話がかかってきた。ネットで在庫を管理して販売するビジネスを紹介され「年収で440万円を稼ぐことができる。10万円プレゼントがあるので1ヶ月間の仕入れの負担は必要ない」と聞き、電話でサポートを受け、資金を稼ぐ方法を受講するプランを申し込み90万円を指定された口座に振り込んだ。今日から5日間の講座がはじまる予定だったが、まだ何の連絡もない。契約書も受け取っておらず、返金してほしいが、連絡がとれず困っている。どうしたらよいか。 (20 歳代 女性)