



独立行政法人

国民生活センター

(資料1)

# 10～20歳代の 消費者トラブルの現状

令和5年2月10日

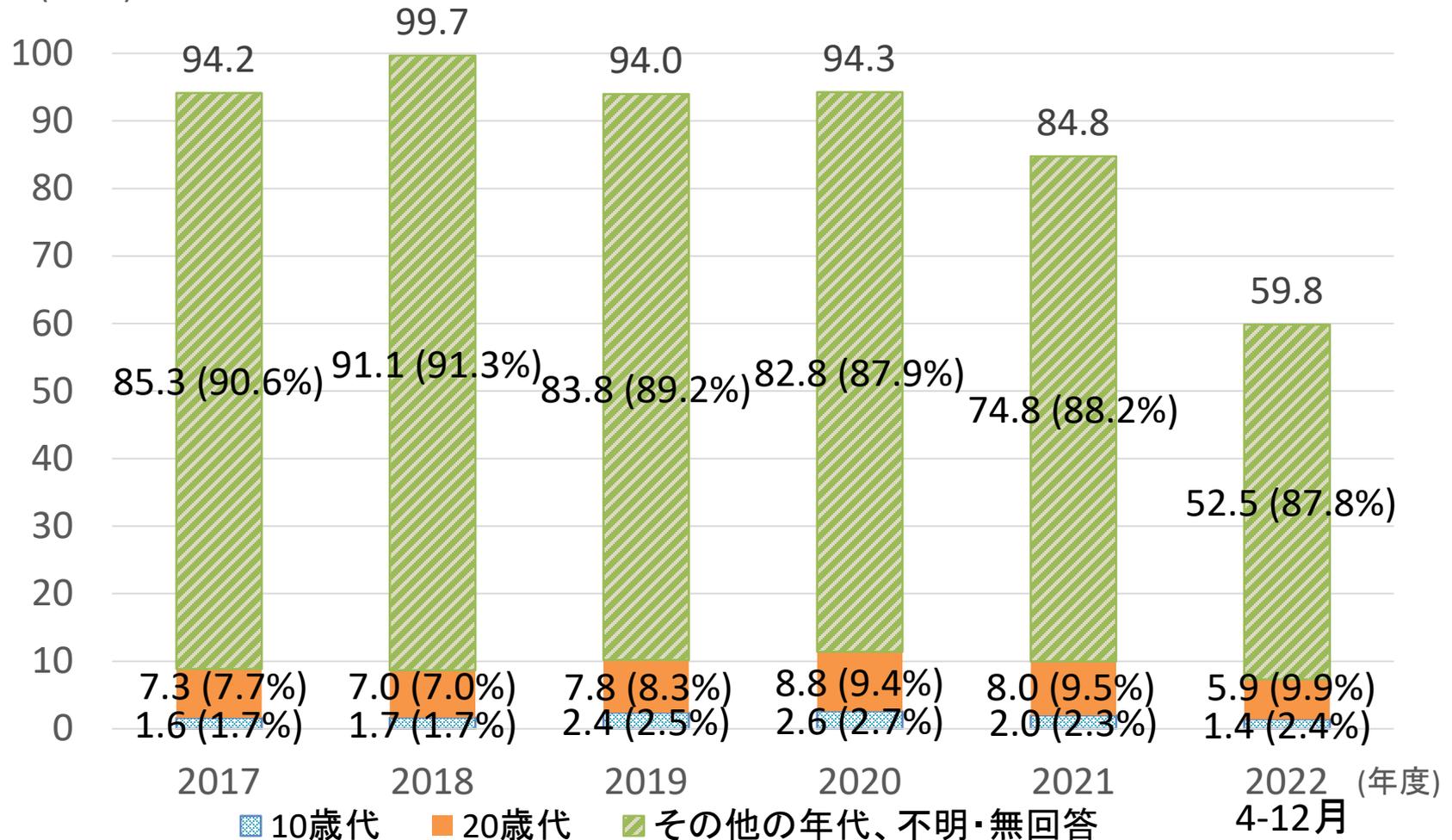
独立行政法人国民生活センター

# 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2022年12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10歳代、20歳代等における 相談件数の推移

件数(万件)



※割合(%)は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

# 契約当事者10歳代、20歳代、30歳以上における 商品・役務等の内容上位20位の2021年度・2022年度比較

## 10歳代

2022年4月～12月 (総件数：14,086件)			前年同期 (総件数：13,383件)	
順位	商品・役務	件数	順位	件数
1	インターネットゲーム	2,286	1	2,096
2	脱毛エステ	1,094	13	158
3	脱毛剤	766	2	1,411
4	他の健康食品	702	3	883
5	商品一般	679	4	729
6	アダルト情報	573	5	669
7	出会い系サイト・アプリ	399	6	417
8	他の内職・副業	265	8	228
9	化粧品その他	252	10	211
10	他の娯楽等情報配信サービス	245	7	378
11	コンサート	211	22	94
12	役務その他サービス	195	14	151
13	医療サービス	190	24	77
14	賃貸アパート	188	11	171
15	他のシャツ	151	39	61
16	携帯電話サービス	146	18	114
17	教養・娯楽サービスその他	143	12	167
18	紳士・婦人洋服(全般)	135	16	140
19	映像配信サービス	134	17	127
20	健康食品(全般)	129	15	146

## 20歳代

2022年4月～12月 (総件数：59,107件)			前年同期 (総件数：54,012件)	
順位	商品・役務	件数	順位	件数
1	脱毛エステ	9,295	6	1,446
2	賃貸アパート	3,883	1	4,154
3	商品一般	2,739	3	2,829
4	他の内職・副業	2,591	2	3,307
5	出会い系サイト・アプリ	1,651	4	1,979
6	フリーローン・サラ金	1,593	7	1,426
7	役務その他サービス	1,562	8	1,124
8	電気	1,080	5	1,702
9	医療サービス	967	12	847
10	普通・小型自動車	921	10	951
11	金融コンサルティング	879	16	680
12	他の娯楽等情報配信サービス	841	11	880
13	修理サービス	723	13	819
14	携帯電話サービス	593	14	714
15	ビジネス教室	562	20	537
16	他の健康食品	533	9	973
17	モバイルデータ通信	526	19	592
18	光ファイバー	513	17	597
19	外食	492	36	288
20	金融関連サービスその他	483	24	442

## 30歳以上

2022年4月～12月 (総件数：447,788件)			前年同期 (総件数：431,158件)	
順位	商品・役務	件数	順位	件数
1	商品一般	40,926	1	39,946
2	賃貸アパート	14,290	2	15,111
3	他の健康食品	11,982	3	11,684
4	役務その他サービス	9,291	5	9,677
5	フリーローン・サラ金	9,288	6	9,284
6	携帯電話サービス	8,984	4	11,019
7	修理サービス	8,117	7	8,794
8	光ファイバー	7,027	8	8,425
9	アダルト情報	6,392	9	7,747
10	電気	6,152	10	6,131
11	金融関連サービスその他	5,644	13	4,507
12	乳液	5,329	22	3,149
13	ファウンデーション	5,074	59	1,347
14	屋根工事	4,584	11	4,579
15	化粧クリーム	4,350	41	1,885
16	普通・小型自動車	4,327	15	4,391
17	脱毛エステ	4,161	133	630
18	出会い系サイト・アプリ	3,702	12	4,572
19	他の行政サービス	3,577	44	1,811
20	医療サービス	3,402	23	2,975

# 契約当事者18歳・19歳における商品・役務等の内容 上位20位の2021年度・2022年度比較

## 18歳・19歳

2022年4月～12月 (総件数：6,732件)			前年同期 (総件数：6,007件)	
順位	商品・役務	件数	順位	件数
1	脱毛エステ	960	10	130
2	商品一般	335	1	387
3	出会い系サイト・アプリ	331	2	341
4	他の内職・副業	242	8	198
5	賃貸アパート	183	9	165
6	アダルト情報	165	6	226
7	医療サービス	162	20	59
8	役務その他サービス	150	11	111
9	他の健康食品	142	7	216
10	脱毛剤	140	3	318
11	他の娯楽等情報配信サービス	128	4	270
12	コンサート	118	22	52
13	普通・小型自動車	95	18	64
14	携帯電話サービス	93	20	59
15	修理サービス	91	13	92
16	電気	84	5	227
17	紳士・婦人洋服（全般）	79	14	84
18	インターネットゲーム	75	12	104
19	自動車運転教習所	73	17	71
20	金融コンサルティング	62	37	30

# 契約当事者が10歳代の男女別 商品・役務等の内容(上位20位) (2022年4月～12月)

男(総件数:7,257件)

女(総件数:6,597件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	インターネットゲーム	1,808	1	脱毛エステ	991
2	脱毛剤	417	2	インターネットゲーム	433
3	アダルト情報	402	3	他の健康食品	410
4	商品一般	371	4	脱毛剤	342
5	他の健康食品	290	5	商品一般	284
6	出会い系サイト・アプリ	253	6	コンサート	187
7	化粧品その他	156	7	他の内職・副業	170
8	他の娯楽等情報配信サービス	117	8	アダルト情報	160
9	役務その他サービス	99	9	医療サービス	146
10	脱毛エステ	95	10	出会い系サイト・アプリ	145
11	他の内職・副業	93	11	他の娯楽等情報配信サービス	126
12	賃貸アパート	89	12	化粧品その他	93
13	映像配信サービス	84	12	賃貸アパート	93
14	普通・小型自動車	83	14	役務その他サービス	92
15	携帯電話サービス	78	15	紳士・婦人洋服(全般)	83
16	歯みがき粉	69	16	教養娯楽品その他	76
16	電子ゲーム機器・ソフト	69	17	他のシャツ	74
18	教養・娯楽サービスその他	67	18	健康食品(全般)	73
19	運動靴	63	18	教養・娯楽サービスその他	73
19	修理サービス	63	20	エステティックサービス(全般)	63

# 契約当事者が20歳代の男女別 商品・役務等の内容(上位20位) (2022年4月～12月)

男(総件数:23,484件)

女(総件数:35,372件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	賃貸アパート	1,859	1	脱毛エステ	8,739
2	商品一般	1,313	2	賃貸アパート	1,990
3	フリーローン・サラ金	991	3	他の内職・副業	1,670
4	他の内職・副業	912	4	商品一般	1,404
5	普通・小型自動車	727	5	出会い系サイト・アプリ	959
6	出会い系サイト・アプリ	688	6	役務その他サービス	889
7	役務その他サービス	669	7	医療サービス	718
8	電気	546	8	フリーローン・サラ金	585
9	脱毛エステ	543	9	電気	527
10	金融コンサルティング	440	10	他の娯楽等情報配信サービス	457
11	他の娯楽等情報配信サービス	382	11	金融コンサルティング	436
12	修理サービス	380	12	コンサート	368
13	光ファイバー	335	13	痩身エステ	350
13	外食	325	14	修理サービス	341
15	携帯電話サービス	295	15	他の健康食品	327
16	金融関連サービスその他	289	15	スポーツ・健康教室	327
17	ビジネス教室	281	17	エステティックサービス(全般)	319
18	ファンド型投資商品(全般)	253	18	紳士・婦人用バッグ	291
19	モバイルデータ通信	248	18	携帯電話サービス	291
20	医療サービス	247	20	ビジネス教室	279

# 契約当事者が30歳以上の男女別 商品・役務等の内容(上位20位) (2022年4月～12月)

男(総件数:200,391件)

女(総件数:245,852件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	商品一般	19,303	1	商品一般	21,473
2	賃貸アパート	7,182	2	他の健康食品	7,501
3	フリーローン・サラ金	5,809	3	賃貸アパート	7,055
4	役務その他サービス	5,152	4	ファウンデーション	4,990
5	アダルト情報	4,969	5	乳液	4,638
6	携帯電話サービス	4,583	6	携帯電話サービス	4,367
7	他の健康食品	4,447	7	修理サービス	4,230
8	光ファイバー	4,352	8	役務その他サービス	4,110
9	修理サービス	3,849	9	脱毛エステ	3,875
10	電気	3,360	10	フリーローン・サラ金	3,424
11	普通・小型自動車	3,118	11	化粧クリーム	3,378
12	金融関連サービスその他	3,009	12	シャンプー	2,780
13	屋根工事	2,407	13	電気	2,762
14	出会い系サイト・アプリ	2,169	14	光ファイバー	2,658
15	腕時計	1,900	15	金融関連サービスその他	2,624
16	他の行政サービス	1,771	16	紳士・婦人用バッグ	2,606
17	スマートフォン	1,675	17	化粧品(全般)	2,495
18	複合サービス会員	1,429	18	医療サービス	2,211
19	歯みがき粉	1,291	19	屋根工事	2,149
20	ウイルス対策ソフト	1,279	20	紳士・婦人洋服(全般)	1,953

# 契約当事者が18歳・19歳の男女別 商品・役務等の内容(上位20位) (2022年4月～12月)

男(総件数:2,958件)

女(総件数:3,692件)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	出会い系サイト・アプリ	205	1	脱毛エステ	859
2	商品一般	183	2	他の内職・副業	153
3	脱毛剤	97	3	商品一般	142
4	脱毛エステ	94	4	医療サービス	128
5	アダルト情報	88	5	出会い系サイト・アプリ	125
6	賃貸アパート	87	6	コンサート	103
6	他の内職・副業	87	7	賃貸アパート	90
8	普通・小型自動車	83	8	アダルト情報	75
9	役務その他サービス	78	9	他の健康食品	72
10	他の健康食品	70	9	役務その他サービス	72
11	他の娯楽等情報配信サービス	65	11	他の娯楽等情報配信サービス	62
12	修理サービス	57	12	エステティックサービス(全般)	59
13	インターネットゲーム	55	13	紳士・婦人洋服(全般)	44
14	電気	50	14	脱毛剤	42
14	携帯電話サービス	50	15	携帯電話サービス	41
16	自動車運転教習所	39	16	スポーツ・健康教室	37
17	金融コンサルティング	36	17	紳士・婦人用バッグ	35
18	医療サービス	34	18	修理サービス	34
19	紳士・婦人洋服(全般)	33	19	電気	33
19	運動靴	33	19	自動車運転教習所	33

# 契約当事者の年代別販売購入形態(上位順) (2022年4月～12月)

## 10歳代

## 20歳代

## 30歳以上

2022年4月～12月		前年同期	2022年4月～12月		前年同期	2022年4月～12月		前年同期
販売購入形態	件数(%)	件数(%)	販売購入形態	件数(%)	件数(%)	販売購入形態	件数(%)	件数(%)
通信販売	9,437(73.0)	10,036(81.4)	店舗購入	20,994(41.4)	14,280(30.8)	通信販売	183,764(52.5)	166,930(49.5)
店舗購入	2,603(20.1)	1,356(11.0)	通信販売	20,132(39.7)	21,019(45.3)	店舗購入	95,532(27.3)	92,971(27.6)
訪問販売	528(4.1)	661(5.4)	訪問販売	4,401(8.7)	5,745(12.4)	訪問販売	36,923(10.5)	41,456(12.3)
電話勧誘販売	200(1.5)	117(0.9)	電話勧誘販売	2,690(5.3)	2,029(4.4)	電話勧誘販売	22,161(6.3)	24,094(7.1)
その他無店舗	57(0.4)	37(0.3)	マルチ取引	1,817(3.6)	2,685(5.8)	訪問購入	4,592(1.3)	4,314(1.3)
マルチ取引	51(0.4)	71(0.6)	その他無店舗	352(0.7)	392(0.8)	その他無店舗	2,708(0.8)	2,617(0.8)
ネガティブ・オプション	40(0.3)	50(0.4)	ネガティブ・オプション	197(0.4)	157(0.3)	マルチ取引	2,665(0.8)	2,915(0.9)
訪問購入	9(0.1)	4(0.0)	訪問購入	74(0.1)	68(0.1)	ネガティブ・オプション	1,842(0.5)	1,751(0.5)
総件数(不明・無関係を除く)	12,925	12,332	総件数(不明・無関係を除く)	50,657	46,375	総件数(不明・無関係を除く)	350,187	337,048

(年齢及び販売購入形態における「不明・無関係」等を除く)

※割合(%)は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

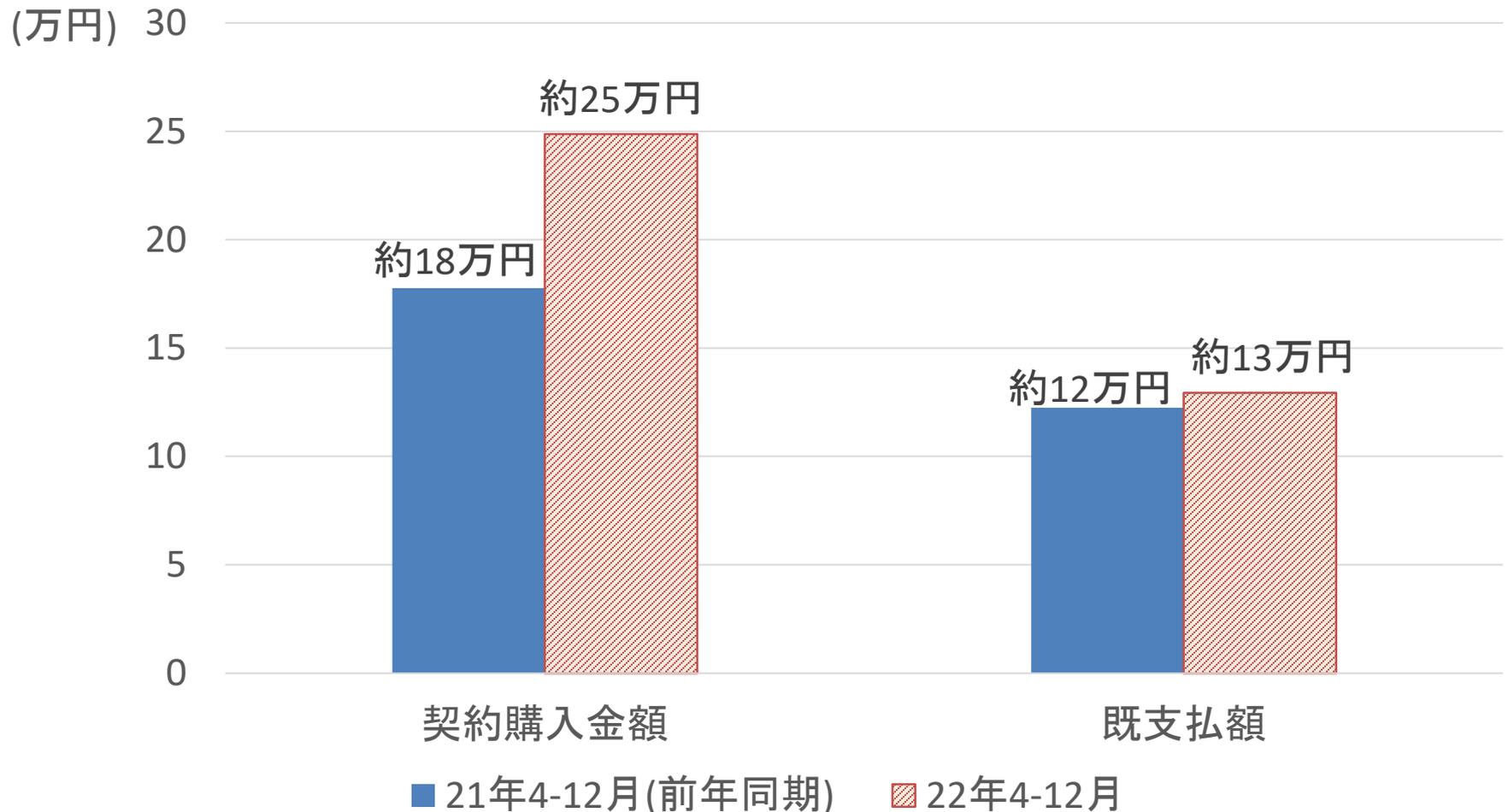
# 契約当事者10歳代、20歳代、30歳以上における 男女別販売購入形態の割合の比較 (2022年4月～12月)

販売購入形態	男性			女性		
	10歳代	20歳代	30歳以上	10歳代	20歳代	30歳以上
店舗購入	12.0	30.8	28.5	29.2	48.0	26.3
訪問販売	4.2	12.3	10.9	4.0	6.4	10.2
通信販売	81.0	44.2	51.8	64.1	37.0	53.1
マルチ取引	0.5	5.0	0.5	0.2	2.7	1.0
電話勧誘販売	1.5	6.1	6.4	1.6	4.9	6.3
ネガティブ・オプション	0.3	0.4	0.5	0.3	0.4	0.5
訪問購入	0.1	0.2	0.7	0.0	0.1	1.8
その他無店舗	0.4	0.9	0.7	0.5	0.6	0.8
総件数(不明・無関係を除く)	6,699	19,314	152,681	6,017	31,165	196,438

(性別、年齢及び販売購入形態における「不明・無関係」等を除く)

※割合(%)は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

# 契約当事者が18歳・19歳における 契約購入金額・既支払額の平均金額



※契約購入金額については0円以上、既支払額については1円以上のものを集計している。

## 2. 事例紹介

※( )内は契約当事者の属性である

### 【事例1】

友達に聞いた脱毛エステの店舗で、「無期限で全身脱毛が受けられる」と説明を受け、契約をすることにした。契約をする際に、「決まりだから契約書面には回数と契約期間を入れておくけど、大丈夫だから」と言われた。契約書面には、契約期間1年間、1回1.5時間で約6万円、全6回と記載してあった。支払いは約40万円になり、一括で支払えないと伝えたところ、「うちのクレジットカードを作って分割払いにすればいい。代金は46万円になるけど、月々は大した額じゃない」と言われた。帰宅後、やっぱり高額な契約をすることは不安に思ったため、クーリング・オフしたい。(10歳代 女性)

### 【事例2】

アイドルグループのコンサートチケットを入手しようとSNSで検索をすると、他よりも低価格である2万5,000円でチケットを譲るという相手を見つけた。「信頼できる相手と取引したい」と伝えたところ、「半額はコンサート終了後の支払いでよい。本人確認書類をお互いに提示しよう」と提案された。その後相手から運転免許証の画像が届き、私は学生証の顔写真を隠した画像を送信した。その後、相手の指示で1万4,000円の電子マネーギフトカードを購入して裏面の番号を教えたが、相手と連絡が取れなくなってしまった。(10歳代 女性)

### 【事例3】

インターネットで副業を検索した。上位に表示された事業者のサイトには、「無料で情報を提供する」と記載されていたのでメッセージアプリで登録した。その後電話で、初心者にも分かりやすいというプランを勧められ、代金8万円を指定された銀行口座に振り込んだ。さらに、サポートマニュアル代金約2万円も請求された。よく考えると、無料だと思っていたのに代金を請求され不審に思い、解約を申し出ると「解約料が発生する」と言われた。「稼げなかったらいつでも解約できる」と電話で言われたのに、納得できない。(10歳代 男性)

#### 【事例4】

SNSでひげ脱毛が月額約1,000円、全身脱毛が約3,000円とうたう広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約をした。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部分を選べる約50万円のコースを勧められた。高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」と言われ、契約した。クレジットの分割払いは36回払いで、分割手数料が付き総額約60万円だった。大学生のため支払っていくことが難しい。クーリング・オフしたい。(20歳代 男性)

#### 【事例5】

1日に数分の作業で稼げるという動画を見て興味を持ち、メッセージアプリで連絡するとURLが送られてきた。ウェブ会議に参加したところ転売ビジネスだとわかったが、具体的な作業内容はわからなかった。しかし、業者から「3か月で100万円を稼ぐ人もいる」「全額返金保証もあるので安心」などと言われ、よく考えないまま約30万円の契約をしてしまった。しかし、会員専用サイトを見ると、返金保証を受けるには様々な条件があることや業者がサポートしてくれる話だったが、質問前に動画を見ないといけないなど、続けていくのは無理と思った。解約して返金してほしい。(20歳代 女性)

#### 【事例6】

マッチングアプリで知り合った女性と食事した際、女性の知人男性が合流し、その人から投資を勧められた。「私がしている投資運用ソフトを利用すれば月5万程度は儲かる」と言われ、迷っていると女性から「一緒にしよう」と誘われ断り切れずに約90万円の投資運用ソフトを購入することにした。お金は、男性から「消費者金融で借入し、儲けから返済できる」と言われ、指示された通りに借金しその日に男性に手渡した。長時間の勧誘で契約してしまったが、後悔している。クーリング・オフしたい。(20歳代 男性) 15

# 3. 国民生活センターでの取り組み

# 成年年齢引下げに伴う若者向け情報提供

## 「若者向け注意喚起シリーズ」(No.1～No.12)

- 2022年4月の成年年齢の引き下げ（20歳→18歳）に関連して、若者に多い消費者トラブルについて、若者向け注意喚起シリーズとして、具体的なテーマごとに取り上げ、コンパクトに分かりやすく注意喚起を実施
- これまでに、12回にわたり注意喚起を実施

### 【No.11：電力契約の訪問販売トラブル】

【若者向け注意喚起シリーズ〈No.11〉】

### 電気代が安くなる!? 電力契約の訪問販売トラブル

電力料金を見せてください

**【事例1】**  
昨日、「大手電力会社の委託を受けて来ました」と訪問があり、電気代が安くなるので検針票を見せるように言われた。  
(10歳代 男性)

**【事例2】**  
賃貸マンションに入居して間もなく、「マンション全体で契約する電気会社が当社に変わる」と訪問を受けた。  
(10歳代 女性)

**このフレーズの勧誘があった際は要注意!**

- 「大手電力会社の委託を受けている」  
⇒ 会社の情報や訪問の目的を必ず確認する
- 「電気代が安くなる」  
⇒ 契約プランの内容を確認し、必ず比較検討する
- 「このマンション全体の契約が切り替わる」  
⇒ 管理会社等に必ず確認する
- 「検針票を見せて」  
⇒ 検針票はすぐに見せない、教えない!

訪問販売で契約した場合、クーリング・オフができます  
不安に思ったりトラブルになったら、消費者ホットライン「188」へ

### 【No.12：脱毛エステのトラブル】

【若者向け注意喚起シリーズ〈No.12〉】

### 男性も増加！脱毛エステのトラブル

**【事例1】** 広告のコースを希望したが、高価なコースに。  
「ひげ脱毛が月額約1,000円」という広告を見て、エステサロンでそのコースを希望したが、約50万円のコースを勧められ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」と言われ、契約してしまった。学生のため支払っていくことが難しく、クーリング・オフしたい。  
(20歳代 男性 学生)

**【事例2】** 体験後に強引に契約を迫られ...  
脱毛エステの体験に行き、担当者から契約を勧められた。自分は体験だけのつもりだと断ったが、「信販会社からハガキが届いたときに解約すれば費用なしで解約できる」と強引に勧誘され、契約してしまった。ハガキが届いたため、エステ店に連絡すると、「クーリング・オフ期間が過ぎているため、解約には手数料がかかる」と言われた。担当者の説明と違うため納得できない。  
(20歳代 男性 学生)

脱毛エステの年間別相談件数

年次	相談件数
2016	2,694
2017	2,815
2018	2,993
2019	4,106
2020	7,463

2021年度は、増加傾向!

**トラブルに遭わないためのポイント**

- 「お試し施術」 「月額〇〇円」など、低価格の広告をうのみしない
- 強引に契約を迫られてもさっぱりと断る
- クーリング・オフできる場合があります
- 少しでも不安に思ったら早めに「消費者ホットライン「188」」番に相談

成年年齢引下げにより、18歳・19歳でも一人で契約できる半面、未成年であることを理由に契約を一方的にやめることはできなくなりました。契約は慎重にしましょう。

# 高校生等若年者の被害防止に向けた取組

## 若者向け情報提供

○2022年の民法改正による成年年齢引き下げへの対応として、国民生活センターオリジナルの、高校生等を対象とする情報提供ツールを2019年度より試行・検討している。

啓発対象の人々が多くアクセスするメディアへ、柔軟な発想と方法を取り入れた情報提供を実施。

○2019度はインフルエンサー漫画家によるマンガを制作しTwitterにより発信  
（「#映え？羨え？episode」）

○2020年度は10代女子をターゲットに絞り、それらに影響力のある記事メディア「HARUHARU」とタイアップし、記事を掲載。

○2021年度は

① 啓発動画をTikTokで配信  
（高校生等向け）

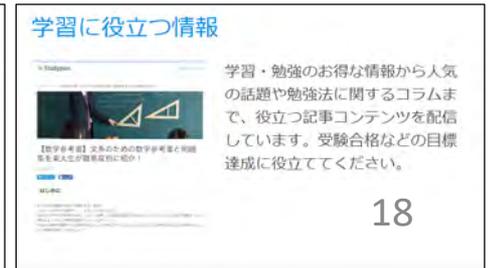


テーマ

- ・スマホトラブル
- ・ネットショッピング
- ・フリマアプリ

② 学習管理アプリへ記事を掲載  
（大学受験生向け）

テーマ 「2022年4月から18歳も成人に！  
気をつけたい消費者トラブル」



○2022年度は、  
複数の手法による啓発動画を配信

第1弾として、若者に多い消費者トラブルや成年年齢の引き下げに関するアニメーションを作成し、「TikTok」で広告配信

○テーマは

- ・「STOP安易な契約 簡単に儲かると思ったのに…」 (SNSやネットのもうけ話)
- ・「ポチッとする前によくチェックだワン！」 (定期購入のトラブル)
- ・「18歳はもう未成年じゃないよ！」 (成年年齢引き下げ)

とし、それぞれ、ショートムービー(15秒)を作成。  
対象を13~24歳としたターゲット配信を行った。

○2021年度を大きく上回る約370万インプレッションを達成し、1万回を超える完全再生数を得た。

※インプレッション:表示された回数



若者の啓発を目的としたTikTok広告

第2弾は啓発用のショートムービーをシネアド(映画上映前の広告動画)で上映

○テーマは

・「ポチッとする前によくチェックだワン！」(定期購入のトラブル)

映画館用にショートムービー(15秒)を作成。

全国35カ所の映画館で若者に人気のある映画タイトル「ブラックナイトパレード」の上映開始前に、ネット通販に関する啓発用動画をシネアド(映画広告)として12月23日～1月12日の21日間に延べ2,944回上映し、41,398人の方々に視聴いただいた。

第3弾はYouTubeによる動画広告を検討している。



若者の啓発を目的としたシネアド