

若者の消費者トラブルの現状

平成29年9月14日

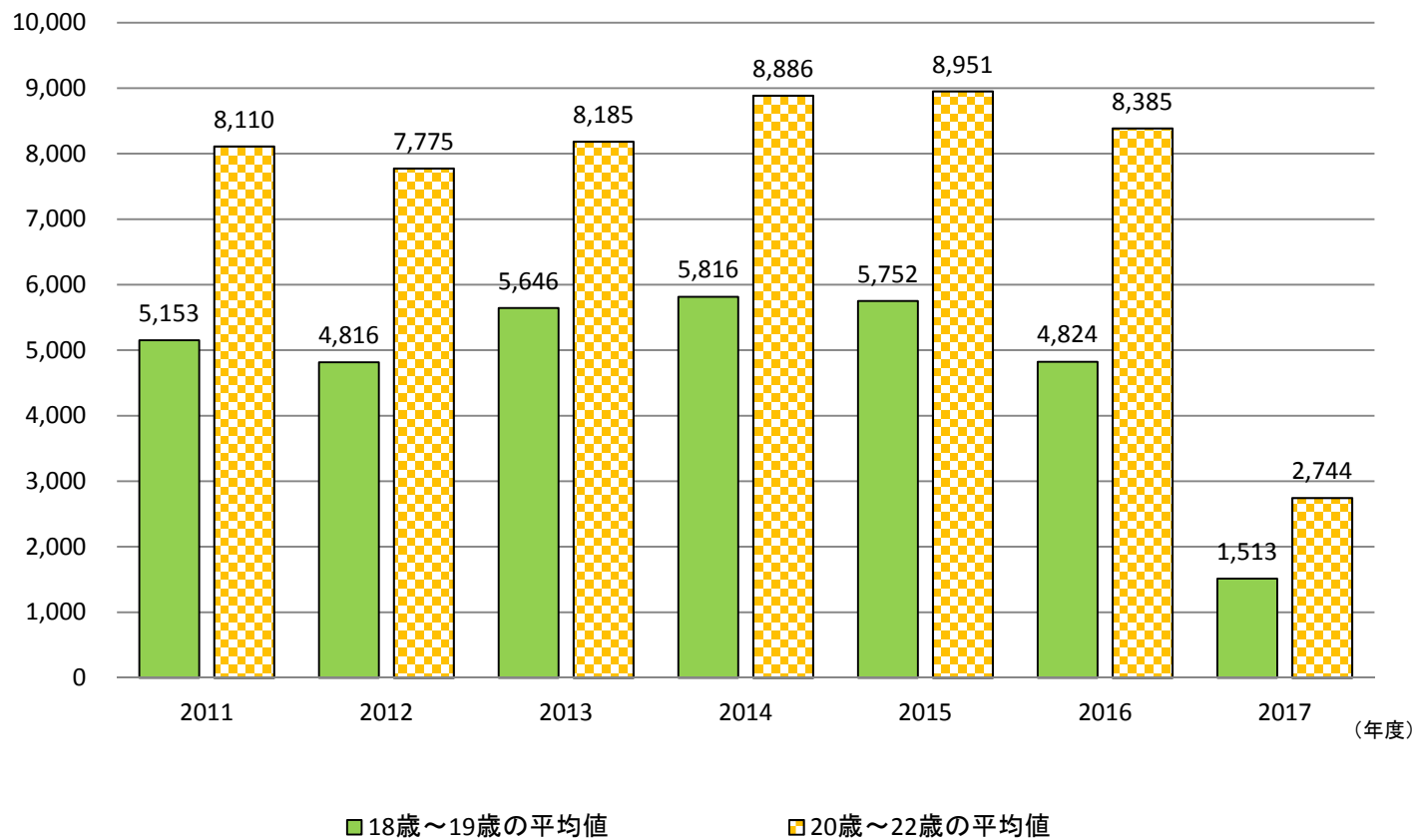
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

1. PIO-NETにみるトラブルの概要

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)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。2017年8月31日までのPIO-NET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。以下のデータも同じ。

1. (1) 契約当事者18歳～22歳の年度別相談件数(平均値)

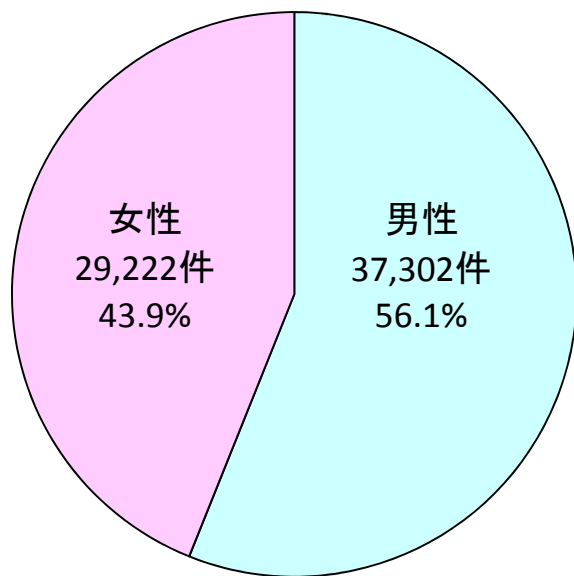
(件)



※2017年8月31日までのPIO-NET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。以下のデータも同じ。

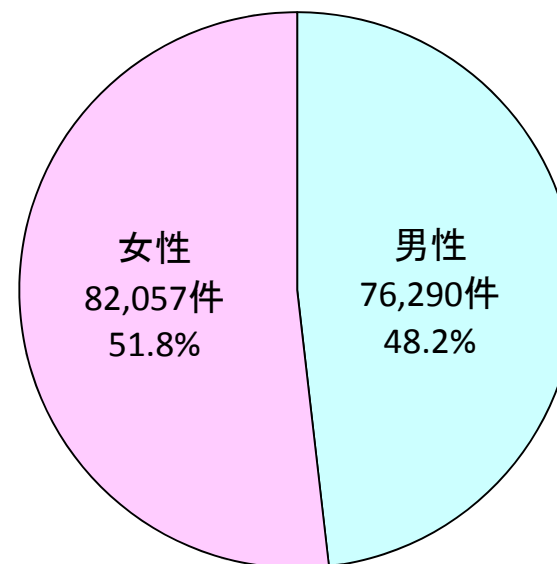
1. (2) 契約当事者性別

契約当事者性別（18歳～19歳）



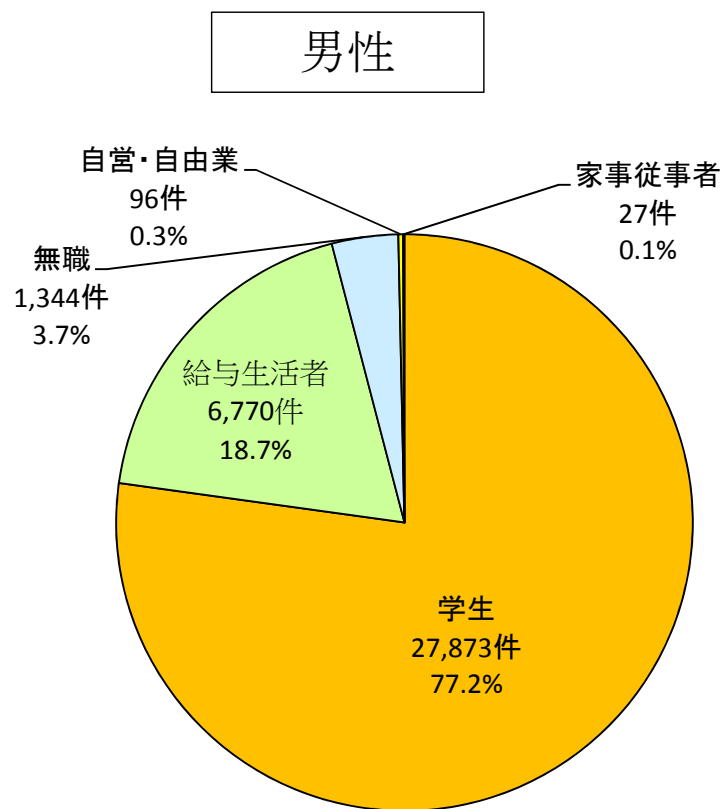
(n=66,524 団体等、不明、無回答除く)

契約当事者性別（20歳～22歳）

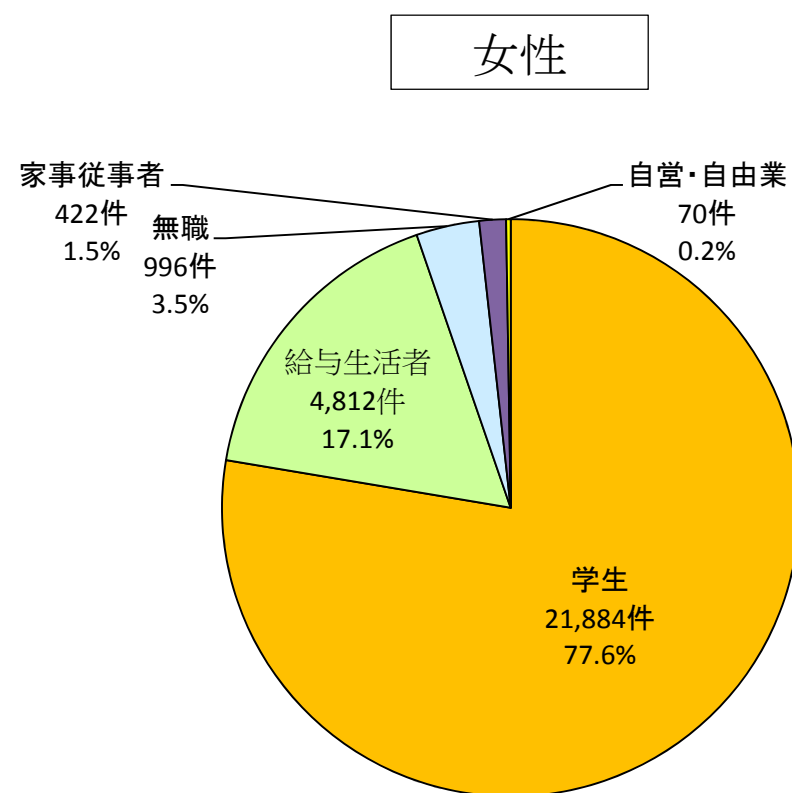


(n=158,347 団体等、不明、無回答除く)

1. (3) 契約当事者職業(18歳~19歳)

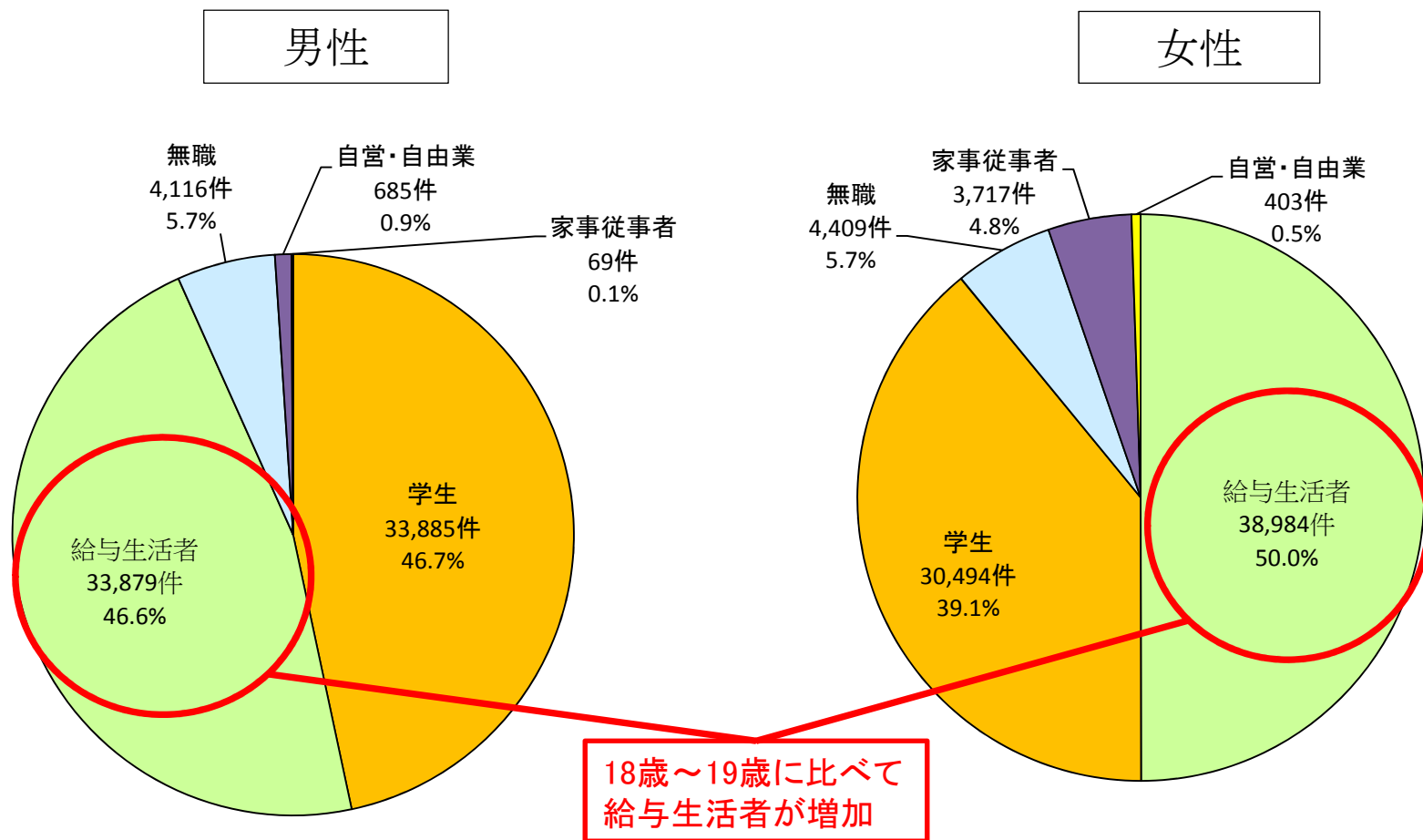


(n=36, 110 不明、無回答除く)



(n=28, 184 不明、無回答除く)

1. (4) 契約当事者職業(20歳~22歳)



(n=72,634 不明、無回答除く)

(n=78,007 不明、無回答除く)

1. (5)商品・役務(上位15位)(18歳～19歳)

男性(総件数:37,302件)			女性(総件数:29,222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	12,214	1	アダルト情報サイト	7,180
2	テレビ放送サービス(全般)	2,540	2	テレビ放送サービス(全般)	1,602
3	出会い系サイト	2,186	3	デジタルコンテンツ(全般)	1,472
4	デジタルコンテンツ(全般)	1,560	4	出会い系サイト	1,273
5	賃貸アパート	1,013	5	賃貸アパート	974
6	他のデジタルコンテンツ	937	6	他のデジタルコンテンツ	917
7	新聞	822	7	他の健康食品	792
8	普通・小型自動車	755	8	携帯電話サービス	533
9	光ファイバー	626	9	脱毛エステ	498
10	携帯電話サービス	593	10	財布類	491
11	商品一般	535	11	相談その他(全般)	457
12	オンラインゲーム	523	12	商品一般	378
13	相談その他(全般)	500	13	コンサート	368
14	自動車運転教習所	458	14	新聞	363
15	オートバイ	364	15	光ファイバー	357

男女ともに、「アダルト情報サイト」、「テレビ放送サービス」、「出会い系サイト」、「賃貸アパート」等が上位を占めている。

1. (6)商品・役務(上位15位)(20歳～22歳)

男性(総件数:76,290件)			女性(総件数:82,057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	11,823	1	アダルト情報サイト	10,356
2	賃貸アパート	4,364	2	賃貸アパート	4,433
3	出会い系サイト	3,579	3	脱毛エステ	4,154
4	フリーローン・サラ金	3,202	4	出会い系サイト	3,326
5	デジタルコンテンツ(全般)	2,870	5	デジタルコンテンツ(全般)	3,323
6	普通・小型自動車	2,450	6	痩身エステ	2,361
7	商品一般	2,238	7	他のデジタルコンテンツ	2,259
8	携帯電話サービス	1,783	8	美顔エステ	1,868
9	他のデジタルコンテンツ	1,719	9	商品一般	1,658
10	光ファイバー	1,585	10	携帯電話サービス	1,591
11	テレビ放送サービス(全般)	1,304	11	エステティックサービス(全般)	1,549
12	他の内職・副業	1,237	12	フリーローン・サラ金	1,464
13	モバイルデータ通信	1,098	13	医療サービス	1,341
14	相談その他(全般)	1,054	14	モバイルデータ通信	1,234
15	教養娯楽教材	992	15	テレビ放送サービス(全般)	1,132

- 「アダルト情報サイト」、「賃貸アパート」、「出会い系サイト」は18歳～19歳と同様に上位を占める。
- 男性は「フリーローン・サラ金」が上位に上がっている他、「他の内職・副業」、「教養娯楽教材」(主に投資用教材)といったお金儲けに関するものが上位にランクイン。
- 女性は「脱毛エステ」、「痩身エステ」、「美顔エステ」、「エステティックサービス(全般)」、「医療サービス」(主に美容医療)など、「美」に関するものが上位にランクイン。

1. (7) 販売購入形態別の相談件数と割合

販売購入形態	18歳～19歳(総件数:62,197件)		20歳～22歳(総件数:144,537件)	
	男	女	男	女
通信販売	22,052(63.2%)	17,203(63.0%)	30,909(45.0%)	33,581(44.3%)
店舗購入	6,513(18.7%)	6,302(23.1%)	20,447(29.8%)	28,865(38.1%)
訪問販売	4,977(14.3%)	3,096(11.3%)	7,441(10.8%)	7,536(9.9%)
マルチ取引	694(2.0%)	214(0.8%)	6,954(10.1%)	3,447(4.5%)
電話勧誘販売	363(1.0%)	280(1.0%)	1,947(2.8%)	1,411(1.9%)
その他	284	219	1,009	990

(不明・無関係除く)

- 18歳～19歳では、男女ともに「通信販売」が6割を超えている。
- 20歳～22歳では、男女ともに「通信販売」が約4割と減少するが、「店舗購入」や「マルチ取引」の割合が増加している。

2. 相談事例

1. (8) 相談事例①

【1】よく考えずに契約した事例

事例1 街中で声をかけられ、タレント事務所に同行して所属契約をした。翌日解約を申し出たら、違約金を請求された

街中で芸能事務所の男性から声をかけられた。芸能活動に興味があったので、事務所に同行し、説明を聞いた。その場で所属契約を了解し、芸名が記載された契約書に署名した。しかし、冷静になって考えると、私の希望はタレント活動なのに、グラビアやモデルの仕事も受けなければならない契約だったため、解約したいと業者に伝えた。担当者から、既に得意先が私を気に入り、撮影の準備に入っているので、撮影後にやめるか、3万円の違約金を払うかどちらかを選ぶようにと言われた。契約書を確認すると、契約期間内にやめる場合は、宣材撮影費用をペナルティーとして3万円を払うものとするとして書いてあった。まだ撮影も受けていないのに、支払わなければならないのか。
(2016年7月受付 21歳、女性、給与生活者、東京都)

事例2 必ず利益を得られるといわれホームページ作成を依頼し料金を支払ったが、相手に不審感があるので解約したい

スマートフォンを使って内職をしようと思い、「在宅ワーク」というキーワードでインターネット検索をした。すると、ホームページを使って自分で作った情報商材等を売ることによって収入になるという在宅ワークが見つかった。内容を信じて契約することにしたが、業者から、「まずはホームページを作る費用として50万円が必要」と言われ、振り込んだ。その後、業者からホームページのURLを教えられたが、すぐに「あなたのホームページへのアクセスがすごい。もっと拡大しないといけないが400万円かかる。200万円は会社で負担するので、残り200万円を負担してほしい。必ず儲(もう)かるから借金しても大丈夫」と連絡があった。しかし、教えられたホームページに入ろうとしても、エラーになってしまう。おかしいと思って、業者の情報をネットで調べたら、詐欺的な会社だという書き込みが多数見つかった。解約したい。
(2016年4月受付 22歳、女性、家事従事者、静岡県)

1. (8) 相談事例②

【2】契約をせかされた事例

事例3 痩身エステの中途解約を申し出たが、支払請求額が高額すぎて納得できない

インターネットで必ず痩せるというエステのモニター募集の広告をみつけた。500円と安かったので試してみようと思い、インターネットで予約を入れた。店に出向くと、店員から3カ月15回コースを勧められた。約20万円と高額であったため、母親に相談すると言って母に電話を入れたが連絡がつかず、3時間も経ってしまった。後日、出直そうと思ったが、「後日では料金プランが変わるから契約するなら今日中が安い。もう20歳だから自分で決めればいいのか」などと担当者に言われ、3時間待たせた申し訳なさもあり、エステとクレジットの両方の契約をした。その後、3回施術を受けても体重は増え、ウエストも太ももも変わらないので中途解約を申し出た。しかし、施術代、クリームやドリンク代として約13万円請求された。納得できない。（2016年2月受付 20歳、女性、学生、東京都）

1. (8) 相談事例③

【3】20歳になった途端に契約させられた事例

事例4 友人から儲かる話があると言われ、仮想通貨の投資のような契約をしたが、解約したい

20歳の誕生日が来たら契約できると友人に言われていて、20歳になった2日後に喫茶店で友人とA氏に会うことになった。「仮想通貨で儲けることができる。そのためには100万円が必要」と言われ、「お金がない」と断ったが、「消費者金融で100万円を借りればよい」と言われた。また、借りるために学生ではなく居酒屋で働いていることにするよう言われた。その後、A氏が実際に居酒屋で働いている友人に電話をかけ、消費者金融から問い合わせがあった際、私がそこで働いていると答えるよう依頼した。そのうえで、消費者金融から100万円を借りるよう促され、無人機で尋ねられた時の答え方も教わり、100万円を借りた後、A氏に手渡し契約書面に署名した。しかし名刺も書面もA氏が持って行ってしまっているので、手元には何の書類も残っていない。「1人勧誘すれば40万円が入る。3人誘えば元が取れる」と説明されたが、儲からないと思ったので誰も勧誘していない。実際に仮想通貨で何をするのかわからない。解約し返金してほしい。
(2016年4月受付 20歳、男性、学生、愛知県)

事例5 エステで契約した際は未成年であったが、20歳になってから契約したことにされた

友人に誘われてエステの無料体験をした。体験後、「肌がボロボロになっている。担当者は既に決まっている」等言われ、断れずに契約した。翌月に20歳になると伝えたところ、「未成年契約の場合は親の同意が必要なため、日付は後日入れる」と言われ、日付が未記入の契約書が作成された。36回払い(合計約23万円)でクレジット契約をした後、施術内容の説明を受け、化粧品の一部をこの日に持ち帰った。その後、2回目の施術を受けた際に、契約書に誕生日の翌日の日付を入れるよう言われ記入した。後日、祖母にこのことを話すと、問題がある契約だと言われたため業者に解約を伝えたところ、中途解約になると言われた。未成年者のときに契約したのに納得できない。
(2015年4月受付 20歳、女性、学生、福岡県)

1. (8) 相談事例④

【4】借金をさせられた事例

事例6 友人に誘われ投資用教材を契約したが、消費者金融の返済も困難なので解約し返金してほしい

友人から突然電話があり「すごい人に来てほしい」と言われ、カフェで会うことになった。友人から、日経225先物についての投資用教材ソフトがあることや、その教材のすばらしさについて説明を受けた後、高級ブランド品を身につけたA氏がやってきて、「うまくいっている」と言われた。翌日教材を契約することになっていたが、不安になり、友人に契約するのをやめたいと話したところ、「何が不安なのか。一緒にやろう」と説得され、翌日契約した。代金58万円は消費者金融で借りるよう言われ、友人が「フリーターで月収16万円と話すように」と消費者金融での借り方を教えてくれた。また、証券会社で取引口座を開設するために「未上場会社の役員」と記載するよう言われた。人を勧誘して契約に至ればマージンを得られることは契約時に説明されていた。うそをついてお金を借りたり、証券口座を開いたりしたことに罪悪感があるうえ、資金がないので日経225先物の取引はできない。人を誘うことにも罪悪感がありできない。返済が困難で親に肩代わりしてもらった。解約したい。
(2015年10月受付 20歳代、男性、学生、東京都)

事例7 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契約を勧められ借金で会費を払うよう言われた

人見知りの性格について、悩み等を書き込んだら、女性が共感の書き込みをしてくるようになった。先月から実際に会うようになり、性格改善に詳しい人を紹介すると言われた。昨日、その女性に、ビル内の事務所に連れて行かれた。そこで代表者の男性を紹介され、セミナーの受講を勧められた。入会金約90万円を払えば、自己啓発セミナーをすべて無料で受講できるという。同席した女性も話に加わり「いいじゃない。この機会に全額払っちゃおうよ」などと言った。「学生だから、そんな大金は払えない」と言ったところ、男性が「銀行でローンカードを作れ。その際は、申込書に当社の正社員と記入するように」と言った。2人から強く言われ断りきれず、しかたなく女性同行で銀行に行った。しかし申込書に「勤続1年」と書いたため与信限度額は50万円と言われた。女性が事務所と連絡を取り、さらに他の銀行でカードを作り残り約40万円を借りろと言う。これ以上カードは持ちたくない。女性にセミナーは契約しない旨伝え終電で帰宅した。お金は1円も借りていないが、業者にどう対処すべきか。
(2016年3月受付 20歳、男性、学生、愛知県)

3. 若者の消費者トラブルの主な特徴

2. (1) 若者の消費者トラブルのキーワード

事例からみる若者の消費者トラブルのキーワードは・・・

スマートフォン





SNS

借金・クレジット契約

2. (2)－① 若者における消費者トラブル(スマートフォン関連)

スマートフォン





-  いつでも、どこでも、手元のスマートフォンからインターネットに接続できる
-  膨大かつ多様な情報を瞬時に取得できる
-  限られた画面・文字からの情報取得となる
-  検索による情報収集により偏った情報取得となる

正しい情報を選択し、活用することは容易ではない

➡ 誤った印象に基づいて意思決定してしまう危険性も

2. (2)–② 若者における消費者トラブル(スマートフォン関連)

スマートフォンが契機となった若者の消費者トラブルの特徴

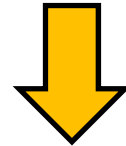
-  「楽に儲ける」等、自分の欲するキーワードで検索すると求めている情報を簡単に入手できる
-  情報収集から勧誘、契約、決済まで手元のスマートフォンで完結することが可能



- ・簡単な手続きで契約できる環境が整っている
- ・安易な気持ちで契約してしまう

2. (3)－① 若者における消費者トラブル(SNS関連)

SNS



コミュニケーションツールとして、多種多様な人と繋がることができる



手元のスマートフォンでいつでもどこでも繋がることができる



多種多様な人と繋がることで、様々な情報を収集することができる

直接会ったことがなくても、SNSで繋がった者同士の仲間意識が生まれる

➡ 「友人」としての信用の芽生え

2. (3)－② 若者における消費者トラブル(SNS関連)

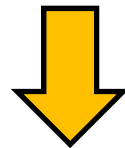
SNSが契機となった若者の消費者トラブルの特徴



直接会ったことがないSNS上の友人のいうことを鵜呑みにしてしまう



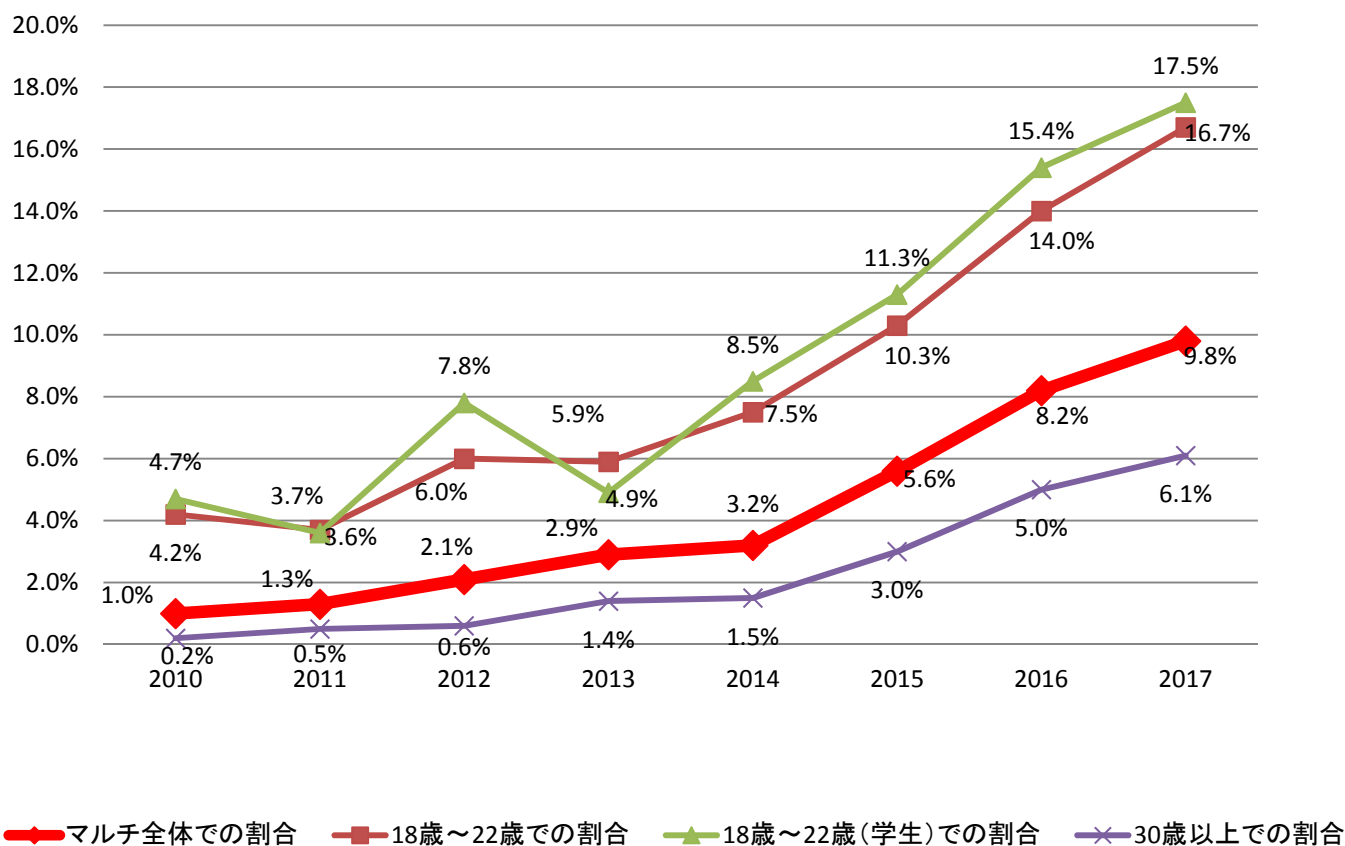
非対面ゆえに、簡単に相手と連絡が取れなくなってしまうこともある



簡単に多くの人と繋がることができるという特徴を生かして、特にマルチ取引のきっかけで利用されている

2. (3)－③ 若者における消費者トラブル(SNS関連)

マルチ取引でSNSに関連したトラブルの割合



※「SNS」に関する相談件数

※それぞれの件数を母数として、母数中に含まれるSNSに関する件数で割ったもの。

2. (3)－④ 若者における消費者トラブル(SNS関連)

マルチ取引で契約する商品・役務とSNSの関係

マルチ取引全体における商品・役務(上位5位)

順位	マルチ取引全体(総件数:135,012件)		順位	18歳～22歳(総件数:19,273件)		順位	18歳～22歳(学生)(総件数:6,340件)		順位	30歳以上(総件数:84,237件)	
	商品・役務	件数		商品・役務	件数		商品・役務	件数		商品・役務	件数
1	健康食品(全般)	14,314	1	健康食品(全般)	1,904	1	教養娯楽教材	776	1	他の健康食品	10,157
2	他の健康食品	13,608	2	商品一般	1,783	2	他の内職・副業	543	2	健康食品(全般)	8,814
3	商品一般	10,168	3	他の内職・副業	1,468	3	商品一般	523	3	ファンド型投資商品	4,875
4	他の内職・副業	6,275	4	他の健康食品	1,125	4	健康食品(全般)	503	4	商品一般	4,603
5	化粧品(全般)	6,084	5	化粧品(全般)	1,076	5	パソコンソフト	341	5	浄水器	3,345

SNSに関連するマルチ取引における商品・役務(上位5位)

順位	マルチ取引全体(総件数:3,129件)		順位	18歳～22歳(総件数:1,092件)		順位	18歳～22歳(学生)(総件数:497件)		順位	30歳以上(総件数:890件)	
	商品・役務	件数		商品・役務	件数		商品・役務	件数		商品・役務	件数
1	他の内職・副業	725	1	他の内職・副業	243	1	他の内職・副業	88	1	他の内職・副業	198
2	ファンド型投資商品	219	2	ビジネス教室	82	2	ビジネス教室	69	2	ファンド型投資商品	158
3	商品一般	190	3	パソコンソフト	80	3	他の教室・講座	48	3	健康食品(全般)	54
4	パソコンソフト	177	4	他の教室・講座	61	4	教養娯楽教材	35	4	他のデジタルコンテンツ	43
5	健康食品(全般)	161	5	商品一般	55	5	パソコンソフト	28	5	商品一般	42

マルチ取引全体においては「健康食品」が上位にあるが、SNSに関連するマルチ取引の場合、18歳～22歳の若者における上位は「ビジネス教室」や「教養娯楽教材」である

2. (4)－① 若者における消費者トラブル(借金関連)

借金やクレジット契約等を行う若者の消費者トラブルの特徴

- 🍊 「お金がない」と断っても、「借金すればよい」、「みんな借りている」などと言われる
- 🍊 業者が消費者金融での借り方やクレジット契約書の記入方法を細かく指南してくれるため、難なく消費者金融での借金やクレジット契約をすることができる



お金がないことは契約を断る理由にはならない

- ➡ 多額の金銭を消費者金融で借りさせられ、契約代金の支払いにあててしまったり、クレジット契約を勧められるがまましてしまう

2. (4)－② 若者における消費者トラブル(借金関連)

借金やクレジット契約をさせられた若者の消費者トラブルの状況

「クレ・サラ強要商法」※における販売購入形態

順位	18歳～22歳(学生)(総件数:2,394件)	
	販売購入形態	件数
1	マルチ取引	1,262
2	訪問販売	529
3	店舗購入	305
4	通信販売	106
	その他	99

(不明・無関係除く)

「クレ・サラ強要商法」におけるマルチ取引での商品・役務

順位	18歳～22歳(学生)(総件数:2,394)	
	商品・役務	件数
1	教養娯楽教材	436
2	デジタルディスクソフト	230
3	パソコンソフト	193
4	他の内職・副業	168
5	他の教室・講座	156

※「クレ・サラ強要商法」:売買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

借金をさせられた若者の消費者トラブルの取引形態はマルチ取引が約半数を占め、投資に関する教材やDVDの購入(「教養娯楽教材」、「デジタルディスクソフト」)や、「他の内職・副業」といったサイドビジネス、「他の教室・講座」セミナーに関するものが多い

2. (4)－③ 若者における消費者トラブル(借金関連)

18歳～22歳(学生)における契約購入金額、既支払金額(1円以上)の比較

	18歳～22歳(学生)		
	「クレ・サラ強要商法」に関する相談		【参考】マルチ取引
	無	有	
契約購入金額	約20万円	約56万円	約39万円
既支払金額	約17万円	約51万円	約38万円

借金等をさせられた若者の消費者トラブルでは、契約購入金額、既支払金額(1円以上)が増加する

18歳～22歳(学生)における「クレ・サラ強要商法」のうち、クレジット契約(自社割賦、個別信用)で契約した商品・役務の件数

「クレ・サラ強要商法」全体(総件数:757)			うち、18歳～22歳(学生)(総件数:116)		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	ネックレス	59	1	脱毛エステ	13
2	医療サービス	44	2	医療サービス	12
3	脱毛エステ	38	3	ビジネス教室	9
4	痩身エステ	37	4	痩身エステ	9
5	化粧品セット	32	5	美顔器	8
			5	他の教室・講座	8

クレジット契約や自社割賦契約を強要されたものは、エステ等美容関連関係が多い。

(参考1)若者の消費者トラブルに関する国民生活センターでの注意喚起

○報道発表

- ・「成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブルーきっぱり断ることも勇気！ー」を公表(平成28年10月27日)
- ・「日本の法律は関係ないと主張する海外マルチ事業者とのトラブル」を公表(平成29年6月15日)



○ホームページ

「注目テーマ」として、「二十歳に成り立ての若者トラブル」を掲載し、若者へのアドバイスと注意喚起を実施。また、消費生活センター等で受付けた相談事例を紹介するコーナーで、若者に多いトラブルに関する相談事例と解決結果を公表

○啓発用クリアファイルの作成・配布

若者への注意喚起および相談窓口の周知を目的として、クリアファイルを作成し、全国の大学生協等に配布

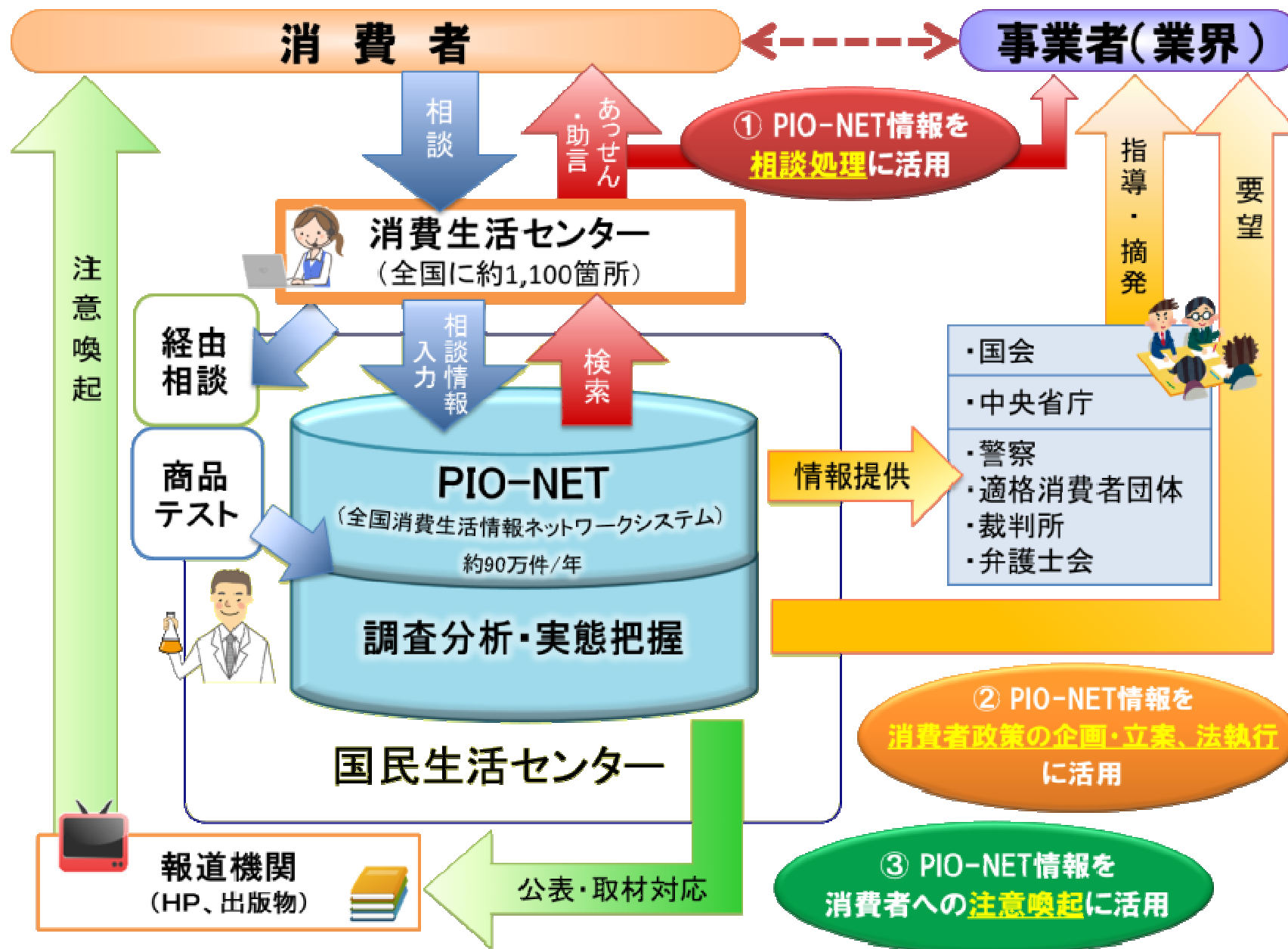
クリアファイルの表面では、若者が読みやすいよう、SNSでの会話の形式で、儲け話やエステ等若者によくあるトラブル事例を紹介。裏面では、「取り返しのつかなくなる前にお電話ください。」のメッセージとともに、相談窓口につながる「消費者ホットライン」の188を紹介



(表面)

(裏面)

(参考2)PIO-NETについて



ご清聴ありがとうございました



独立行政法人

国民生活センター