



独立行政法人

国民生活センター

資料 9

国民生活センターの取組み

最近の消費生活相談状況を踏まえた、
若年者や高齢者等の相談事例や周知啓発について

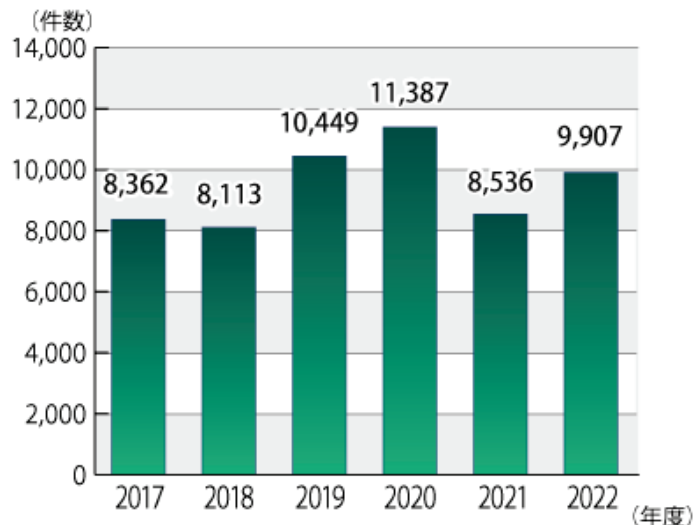
令和5年11月

独立行政法人国民生活センター

18歳・19歳の消費者トラブルの状況－成年年齢引下げから1年－

[2023年5月31日:公表]

図. PIO-NETにおける契約当事者が18歳・19歳の相談件数の推移



・18歳または19歳の相談件数は、2017年度以降は8,000～11,000件台で推移しており、2022年度に寄せられた契約当事者が18歳または19歳の相談件数は9,907件である。

- ・商品・役務等別でみると、2021年度に比べて20歳代の相談の特徴としてみられる「美（び）」（「脱毛エステ」「医療サービス」など）と「金（かね）」（「他の内職・副業」など）に関する相談が18歳・19歳でも多く寄せられている。
- ・特に「脱毛エステ」については、特定事業者の倒産や返金遅延トラブルに関する相談もあり、大幅に件数が増加している。

【2022年度における相談の傾向（商品・役務等別上位5位）】

- 1位「脱毛エステ」
- 2位「商品一般」
- 3位「出会い系サイト・アプリ」
- 4位「他の内職・副業」
- 5位「賃貸アパート」



SNSでの情報発信を前提とした若者向け注意喚起の取組み

- 近年、若者を中心にSNSが活発に利用され、情報の発信と拡散の有力なツールとなっていることから、若者向けの注意喚起情報を国センSNSを通じてより多く発信し、またより広く拡散させていくことを目指した注意喚起の取組み。

- ・「国セン公表→SNSで情報発信→若者に届く」サイクルの強化
- ・スマホで見やすい情報
- ・若者が自分事として興味を持つ

【若者向け注意喚起の取組み／公表テーマ】

- ・【20代特に注意！】簡単に稼げるという副業
- ・【20代トラブル急増中！18・19歳も！】転売チケットトラブル
- ・【10代・20代、トラブル増加中！】男性の脱毛エステ

【20代特に注意！】簡単に稼げるという副業

[2023年10月27日:公表]

【相談事例】

- ・副業ランキングサイトを見てスマホで簡単に稼げるマニュアルを申し込んだが怪しい。このまま無償でキャンセルしたい
- ・ネット検索で出てきた副業広告からLINEに友だち登録したら初期費用無料のはずが電子書籍代を請求された！
- ・簡単にもうかるという情報商材の契約をしたが、事業者と連絡が取れない



《こんな相談が寄せられています》
・副業ランキングサイトから簡単に稼げるマニュアルを申し込んだ。怪しいと思い、マニュアルが届く前にキャンセルを申し出たところマニュアル代を請求された
・簡単にもうかるという広告からマニュアルを購入。「有料プランに入らなければもうからない」と言われ、約60万円のサポートプランを契約。その後事業者と連絡が取れない

大学生協連との連携 – 学生向けTwitterで情報発信 –



全国大学生協連学生委員会
@uc_zengakui

...

これから新しい生活が始まる人が多いと思います🌟

先日、大学生協でも「リスク講座」を開催しました😊

この時期は多くのトラブルに巻き込まれる可能性がありますので、皆さんぜひ気を付けてください！

📌 国民生活センター @kokusen_ncac · 3月1日

【発表情報】

入学や就職で新生活を始める時期のこんなトラブルに気を付けて！

新生活のスタートでつまづかないよう、初めての一人暮らしで気を付けてほしい
5大消費者トラブルをご紹介します！

kokusen.go.jp/news/data/n-20...

困った時は、一人で悩まず、まず相談！

消費者ホットライン「188」に電話



当センターの注意喚起情報を共有し、大学生協連のTwitterで情報発信

高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選

- ① 屋根や外壁、水回りなどの“**住宅修理**”
- ② 保険金で住宅修理できると勧誘する“**保険金の申請サポート**”
- ③ “**インターネットや電話、電力・ガスの契約切替**”
- ④ “**スマホ**”のトラブル
- ⑤ 健康食品や化粧品、医薬品などの“**定期購入**”
- ⑥ パソコンの“**サポート詐欺**”
- ⑦ “**架空請求**”、“**偽メール・偽SMS**”
- ⑧ 在宅時の突然の“**訪問勧誘、電話勧誘**”
- ⑨ “**不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘**”
- ⑩ 便利でも注意“**インターネット通販**”



高齢者を狙った劇場型勧誘再び!?

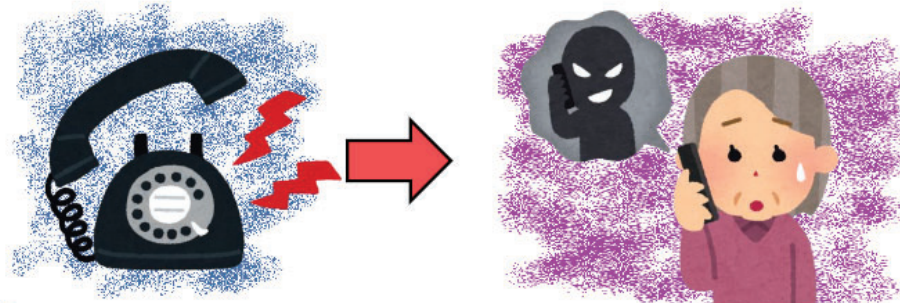
「老人ホーム入居権」を譲ってほしいという詐欺電話に注意!

⚠ 気をつけて!

「入居権」を譲ってほしいという電話

は **詐欺** です!

不審な電話に出ると... さまざまな人物が登場し、お金を支払わせようとしてきます。



⚠ 例えばこんなことを言うてくる!

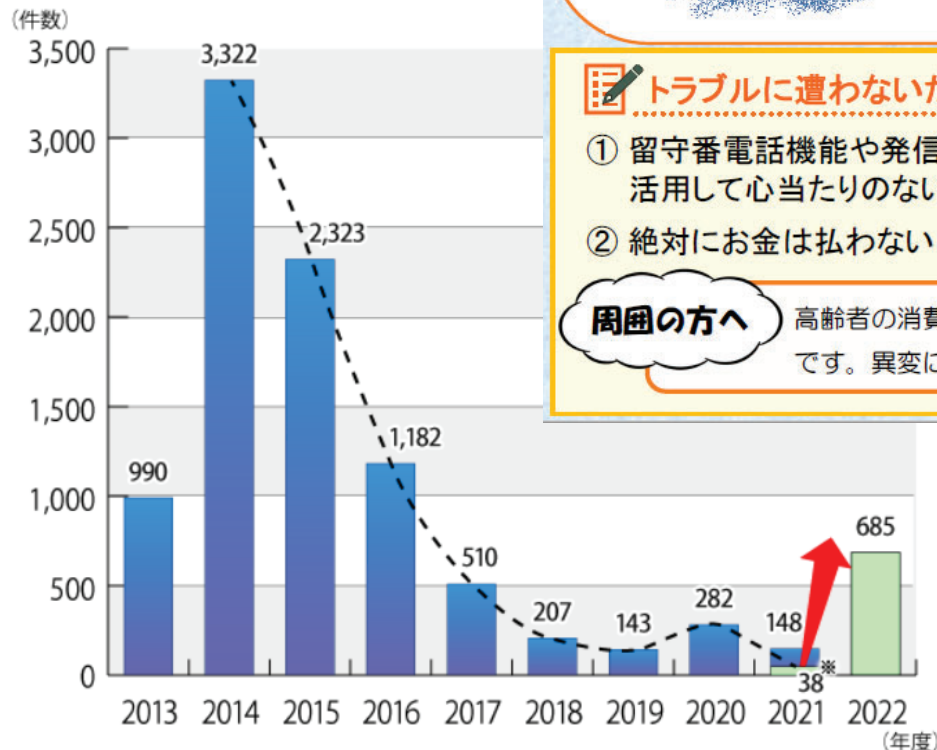
- ☎ あなたは老人ホームに入居できる権利を持っている。権利が不要なら他の人に譲って。
- ☎ 権利を譲るためにお金を振り込む必要がある。
- ☎ あなたの名義で申し込みをするので一度あなたがお金を支払う必要がある。
- ☎ 名義貸しは罪に問われる。
- ☎ 警察に相談すると大変なことになる。

📝 トラブルに遭わないためのポイント

- ① 留守番電話機能や発信者番号通知を活用して心当たりのない電話に出ない!
- ② 絶対にお金は払わない!

🗣 周囲の方へ 高齢者の消費者トラブルを防ぐには**周囲の方の見守り**が必要です。異変に気づいたら警察や消費生活センターに相談を!

図. PIO-NET (注) における「老人ホーム入居権」



※2021年度同期件数(2021年10月31日までの登録分)は38件

記者説明会等のマスコミを活用した効果的な注意喚起・情報提供

- 2022年度実績:記者説明会を20回開催(67件公表)。
- 報道等により、消費者へ注意喚起・情報提供を効果的に伝える
- 年間約900件の個別取材に対応。



記者説明会の風景



記者が現物を撮影する様子

ホームページやSNS、出版物等を利用した情報発信

- 出版物(ウェブ版「国民生活」、「くらしの豆知識」)、リーフレット、ホームページ等を通じた広報・啓発を実施するとともに、地方消費者行政事業等に役立てていただいています。
- 政府広報等の外部ツールを活用した広報・情報提供や、消費者教育フェスタなどのイベントにも協力出展し、広報・啓発活動を行っています。
- SNS(Facebook、X(旧Twitter)、LINE、YouTube)を活用し、テスト動画なども使って積極的に情報発信しています。



YouTube YouTube公式チャンネルの開設

○国民の情報収集手段の多様化に対応するために、YouTubeチャンネルを開設し、動画による効果的な情報提供・啓発の実施

・2023年9月29日 チャンネル開設。
まずは、商品テスト部のテスト動画や契約トラブルの啓発動画などを配信。

(随時、啓発動画等配信)

2023年度の取組 ～若者向け啓発動画の制作・配信～



○「SNSきっかけのトラブルに注意だワン！」をTVerの広告枠で配信。
○ターゲット13～24歳、配信期間は2022年7月21日～8月20日の30日間



Instagram

○Instagram広告配信用に新たにショートムービー(15秒)1本を3サイズ
○ターゲット13～24歳を中心。配信期間は2023年11月2日～12月1日の30日間
○動画のテーマ「188」の周知。

2022年度の取組 ～若者向け啓発動画の制作・配信～

第1弾 TikTokで啓発動画の広告配信

第2弾 シネアド(映画上映前の広告)で啓発動画の上映

第3弾 YouTubeで啓発動画の広告配信



地方消費者行政等の支援のための啓発用資料

○「見守り新鮮情報」(毎月2～3回程度発行)

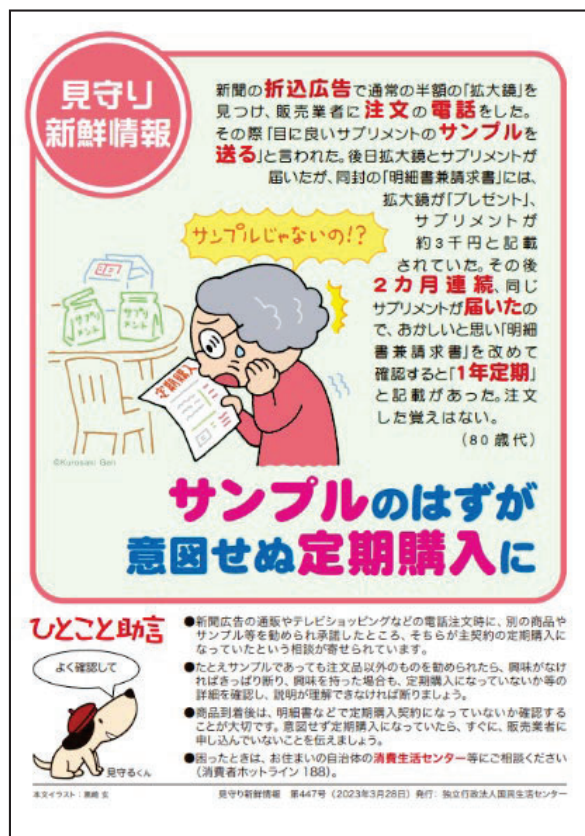
→ 高齢者・障がい者本人や見守る方を対象としたメールマガジン「見守り新鮮情報」を作成・配信。主な利用者は消費者トラブルに興味のある個人、行政関連、福祉関連、高齢者のいる家族、ボランティアの方々。広報誌や啓発資料に活用されたり、出前講座やセミナー等でもよく利用されています。

○「子ども・若者サポート情報」(毎月1回程度発行(※))

→ 子育て世帯や若者向けにはメールマガジン「子ども・若者サポート情報」を作成・配信しています。

(※)2023年度から「子どもサポート情報」から「子ども・若者サポート情報」に名称変更

見守り新鮮情報



見守り新鮮情報

新聞の折込広告で通常の半額の「拡大鏡」を見つけ、販売業者に注文の電話をした。その際「目に良いサブリメントのサンプルを送る」と言われた。後日拡大鏡とサブリメントが届いたが、同封の「明細書兼請求書」には、拡大鏡が「プレゼント」、サブリメントが約3千円と記載されていた。その後2カ月連続、同じサブリメントが届いたので、おかしな思い「明細書兼請求書」を改めて確認すると「1年定期」と記載があった。注文した覚えはない。(80歳代)

サンプルのはずが意図せぬ定期購入に

ひとこと助言

- 新聞広告の通販やテレビショッピングなどの電話注文時に、別の商品やサンプル等を勧められ承諾したところ、そちらが主契約の定期購入になっていたという相談が寄せられています。
- たとえサンプルであっても注文品以外のものを勧められたら、興味がない場合はさっぱり断り、興味を持った場合も、定期購入になっていないかなどの詳細を確認し、説明が理解できなければ断りましょう。
- 商品到着後は、明細書などで定期購入契約になっていないか確認することが大切です。意図せず定期購入になっていたら、すぐに、販売業者に申し込んでいないことを伝えましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 文

子ども・若者サポート情報



子ども・若者サポート情報 第199号 2023.8.29

慌てないで！ネットで探したロードサービスのトラブル

事例 外出先の駐車場で車のバッテリーが上がって、ネットで調べたロードサービス業者に出張修理を依頼した。ネットの広告では「3,450円から」と格安だったが、修理後、業者から7万円を請求された。現金を持っていなかったで支払えないと言うと、自宅まで業者がついてきたので、仕方なく全額現金で支払ってしまった。(当事者：学生)

ひとことアドバイス

- 自動車の故障や事故の際、インターネットで見つけたロードサービス業者に作業を依頼したところ、事前に説明のなかった高額な費用を請求されたなどの相談が寄せられています。
- 修理等を急ぐあまり、慌ててインターネットを検索し、ロードサービス業者に依頼しているケースが見受けられます。自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いため、日ごろから保険の内容をよく確認し、トラブルが発生した場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- 現場の状況次第では、広告表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。事前に作業内容や料金、キャンセル料等を必ず確認するようにしましょう。
- 広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフができる可能性があります。困ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 文

見守り新鮮情報案内用チラシ



安全安心な暮らしに役立つ情報

見守り新鮮情報

万が一の場合に備えて、親、兄弟、子供、親戚など身近な人の電話番号をメモしておきましょう

〇は横線を多くのに使ってね

電話番号 ()

さん ()

さん ()

さん ()

お住まいの自治体の消費生活センター

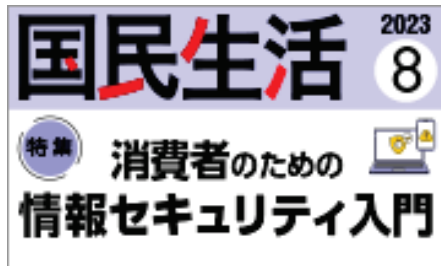
表

裏

地方消費者行政等の支援のための啓発用資料

ウェブ版「国民生活」の発行

○消費生活問題に関心のある方や相談現場で働く方に、消費者問題に関する役立つ最新情報（法改正の動向、消費者教育実践事例など）や基礎知識を分かりやすく月に1回お届けしています（原則毎月15日に発行）。



「くらしの豆知識」の発行

- くらしに役立つ情報をコンパクトにまとめた小冊子。「消費者トラブル対策本」というコンセプトで編集。
- 市販本と国民生活センター名義本には、誰もが読みやすいよう、ユニバーサルデザイン機構による認証マーク(CUDマーク)を取得しています。
- 市販本については電子書籍を15サイトで販売しています。



出前講座用資料「暮らしのご用心」の作成

- 【若者向け】

【高齢者向け】

10

1. 経緯

- ・ 地方公共団体の消費者行政職員や消費生活相談員、企業の消費者部門担当者、教員等を対象に消費者問題・消費者教育に関する研修を実施（昭和46年より消費者行政職員研修を開始し、その後段階的に対象を拡大）

2. 消費者行政職員研修の特色

- ・ 消費者行政職員向けの研修では、消費者行政の推進に必要な実務知識などを習得するための研修を実施

3. 消費生活相談員研修の特色

- ・ 特に、消費生活相談員向けの研修では、消費者問題に関する知識だけでなく、消費生活相談において必要となる具体的な技法や、消費生活相談に携わるうえで求められる相談員としての心構えや意識・考え方などを習得するための研修を実施

4. 相模原事務所研修施設の活用

- ・ 相模原事務所研修施設の特長を活かし、消費者行政職員及び消費生活相談員に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するとともに、消費者教育の推進を支援するため、若年者や高齢者に加え、社会福祉関係者や学校教育関係者などを受講対象者とする講座の講師を養成する研修を積極的に実施

5. 地方開催の拡充、オンライン研修の強化

- ・ 消費生活相談員等の研修受講の機会を確保するため、地方開催を拡充して実施。さらに、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、オンライン研修（リアルタイム配信、オンデマンド配信）も強化して実施
- ・ インターネットを通じて講座コンテンツを配信する「D－ラーニング（遠隔研修）」も引き続き実施

教育研修 2023年度 研修実施計画 (令和5年9月末現在)

受講名・受講対象		回数	開催方法		備考
			集合研修	オンライン研修	
消費者行政職員研修 (10回)	① 管理職講座	2	相模原事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	② 職員講座	1	相模原事務所	—	
	③ 基礎力強化研修 行政職員向け 1	3	—	リアルタイム配信	
	④ 基礎力強化研修 行政職員向け 2	2	—	リアルタイム配信	
	⑤ P I O - N E T データ活用	1	相模原事務所	—	
	⑥ 消費者行政職員研修支援コース	1	地方都市	—	
消費生活相談員研修 (78回)	⑦ 消費生活相談員基礎講座	1	相模原事務所	—	講師派遣
	⑧ 基礎力強化研修 相談員向け 1	3	—	リアルタイム配信	
	⑨ 基礎力強化研修 相談員向け 2	2	—	リアルタイム配信	
	⑩ 専門・事例講座	15	相模原事務所	オンデマンド配信	
	⑪ " (1泊2日コース)	16	相模原・徳島県内	オンデマンド配信	
	⑫ P I O - N E T セミナー	2	相模原事務所	—	
	⑬ 専門講座地域コース	16	地方都市	リアルタイム配信	
	⑭ 専門講座地域コース オンデマンド配信コース	3	—	オンデマンド配信	
	⑮ 相談関連業務研修支援コース	20	地方都市	—	
消費者教育推進のための研修 (16回)	⑯ 消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)	2	相模原事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	⑰ " (高校生対象)	2	相模原事務所	リアルタイム配信	
	⑱ " (高齢者・見守り関係者対象)	1	相模原事務所	—	
	⑲ " (特別支援学校の生徒等対象)	1	相模原事務所	—	
	⑳ " (生涯の生活設計)	1	相模原事務所	—	
	㉑ 消費者教育学生セミナー	1	—	リアルタイム配信	
	㉒ 徳島オリジナル講座(S D G s 消費者教育講座)	1	徳島県内	—	
	㉓ 教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)	2	地方都市	—	
	㉔ 消費者教育コーディネーター講座(地域コース)	2	地方都市	—	
	㉕ 消費者教育推進研修支援コース	3	地方都市	—	
消費生活サポーター研修 (9回)	㉖ 地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け)	2	東京事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	㉗ 地域の見守りネットワーク推進のための講座 (行政職員向け)(地域コース)	2	地方都市	—	
	㉘ 消費生活サポーター研修支援コース	5	地方都市	—	
消費者リーダー研修(2回)	㉙ 全国消費者フォーラム	2	東京都内	リアルタイム配信	
企業職員研修(2回)	㉚ 企業職員セミナー	2	東京事務所	リアルタイム配信	
遠隔研修(D-ラーニング)(29回)	㉛ 消費生活相談員・消費者行政職員	29	—	遠隔研修	

合計 146回
相模原研修施設での研修31回