

若者の消費者被害に関する調査

報告書

平成 29 年 3 月

東京都生活文化局

目 次

I. 調査概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査対象者及び調査方法等	1
3. 悪質商法について	1
4. 集計・分析にあたって	2
II. 調査結果	3
1. 回答者の基本情報	3
(1) 職業	3
(2) 情報端末機器の所有状況	3
(3) 登録している SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）	5
(4) 日常的に利用している SNS	6
(5) 新聞の購読状況	8
(6) 消費生活センター・消費生活相談窓口の認知	8
2. 悪質商法の被害等の経験について	9
(1) 悪質商法の被害等の経験（全体）	9
(2) 悪質商法の被害等の経験（架空請求）	14
(3) 悪質商法の被害等の経験（マルチ商法）	24
(4) 悪質商法の被害等の経験（キャッチセールス）	36
(5) 悪質商法の被害等の経験（アポイントメントセールス）	46
(6) 悪質商法による被害後の今後の行動意向	58
3. 消費者被害を防止するための情報発信等	63
(1) 消費者被害に関する注意喚起情報を入手しやすいと思うメディア	63
(2) 東京都の取組の認知	67
(3) 消費者が望む情報	76
4. 今後の消費者被害防止に向けた取組	82
(1) 若者に注意喚起情報を届けるための効果的な取組	82
(2) 東京都に望む若者の消費者被害防止に向けた取組	83
III. 調査票	85
IV. 単純集計表	99

I. 調査概要

1. 調査の目的

若者の消費者被害の実態を把握し、消費者が必要とする情報や効果的な情報発信のあり方を検討するための基礎資料とするためにこの調査を実施した。

2. 調査対象者及び調査方法等

- 調査対象者：都内に在住する18歳以上29歳までの男女
- サンプル数：2,400人
- 調査実施方法：WEB調査
- 調査期間：平成28年10月7日（金）～10月21日（金）

【回収サンプル内訳】

年齢	18～21歳	22～25歳	26～29歳	合計
男性	400	400	400	1,200
女性	400	400	400	1,200
合計	800	800	800	2,400

回収サンプル設計（1セル400人）に基づいて、調査対象者が予定数に達した時点で調査は終了とした。

- 調査項目：①悪質商法の被害等の経験について
- ②消費者被害を防止するための情報発信等
- ③今後の消費者被害防止に向けた取組

3. 悪質商法について

今回の調査では、主な悪質商法のうち、特に若者が狙われやすいとされる次の4つの商法について調査を実施した。

（1）架空請求

- 商法の概要、手口など：

身に覚えのないサイトの利用料金等について「連絡がなければ法的措置を取ります」「最終通告」などと書かれたメールやハガキが届いて請求するという商法。

- 主な商品やサービス：

アダルト情報サイト、出会い系サイト など

（2）マルチ商法

- 商法の概要、手口など：

学校の友人や SNS 等で知り合った友人に「いい仕事がある」「もうかる」などと誘わ

れて販売組織に入会させられた人がさらに別の加盟者を誘引するという連鎖によって組織を拡大して行う商品・サービスの取引。新規加盟者の支払う加盟料や商品購入代金等によって、自分の利益が得られると勧誘される。ネットワークビジネスなどと説明する場合もある。勧誘時の話と違い、商品は売れず、加盟者を勧誘できず、損をすることが多い。

■主な商品やサービス：

健康食品・化粧品 商品一般 学習教材 投資商品 講座・会員制クラブ など

(3) キャッチセールス

■商法の概要、手口など：

駅や繁華街の路上で「無料サービス」「無料体験」「アンケート調査」などと称して呼び止めて、喫茶店や営業所へ連れていき、不安をあおるなどして商品やサービスを契約させる。

■主な商品やサービス：

化粧品・美顔器 エステ・絵画 など

(4) アポイントメントセールス

■商法の概要、手口など：

「特別モニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便で喫茶店や事務所へ呼び出し、消費者に契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる。最近は SNS や、出会い系サイトなどで知り合った人から誘われるケースが見られる。

■主な商品やサービス：

アクセサリ 自己啓発講座 絵画 など

4. 集計・分析にあたって

- ①調査結果の比率は、その設問の回答者数を基数として、小数点以下第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示している。したがって、合計が100%にならない場合がある。
- ②複数回答形式の場合、回答比率の合計は通常100%を超える。
- ③図表中の「n」とは、その設問への回答者数を表す。
- ④選択肢の語句が長い場合、本文や表・グラフ中では省略した表現を用いている。
- ⑤クロス分析において、回答者数の少ない属性についてのコメントは控えている。