

「小学生・中学生・高校生」の消費生活相談の概要

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、小中学校や高等学校は本来の春休み以前から、休校を余儀なくされ、児童、生徒らは自宅で過ごす時間が多くなっている。今後、これら児童、生徒らの消費者被害が増えるおそれがある。

こうしたことから、これまでの「若者」よりさらに低年齢の「小学生・中学生・高校生※」から、都内消費生活センターに寄せられた相談について、その特徴と傾向を分析する。

1 相談件数の推移

小学生・中学生・高校生の相談について、平成27年度からの相談件数の推移を示したものが、【図-1】である。

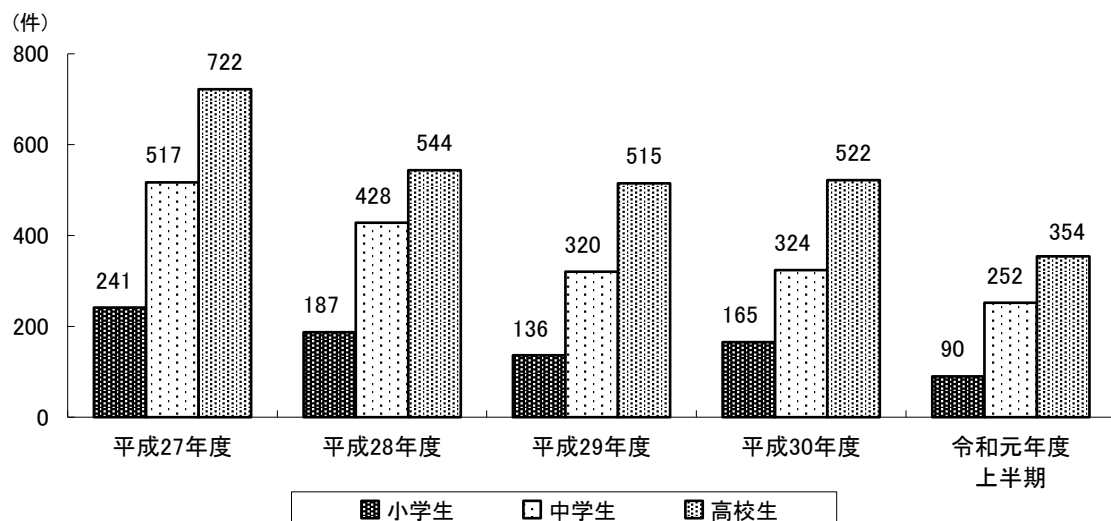
小学生、中学生、高校生いずれの相談も、平成27年度から減少傾向にあったものの、平成30年度から令和元年度にかけて増加傾向に転じている。

小学生は、平成30年度の相談件数は165件と増加した。令和元年度上半期の相談件数は90件であり、前年同期（74件）と比べると増加している。

次に中学生は、平成30年度の相談件数は324件と若干増加した。令和元年度上半期の相談件数は252件であり、前年同期（136件）と比べると急増している。

また高校生は、平成30年度の相談件数は522件と増加した。令和元年度上半期の相談件数は354件であり、前年同期（237件）と比べると中学生同様に急増している。

【図-1】小学生・中学生・高校生相談 相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を用いて検索したもの。

- 分析項目：契約当事者職業詳細が「小学生」「中学生」「高校生」の相談
- 分析データ：平成27年4月～令和元年9月の相談データ
(令和元年度上半期のデータは令和2年2月29日現在の登録分)

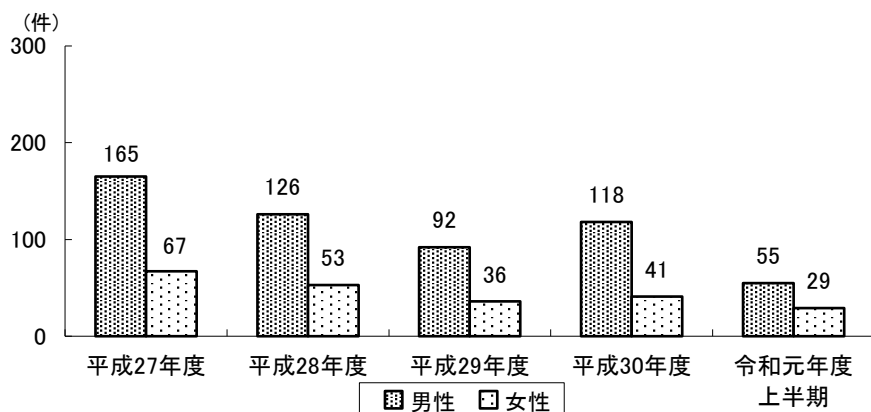
2 契約当事者の属性

(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

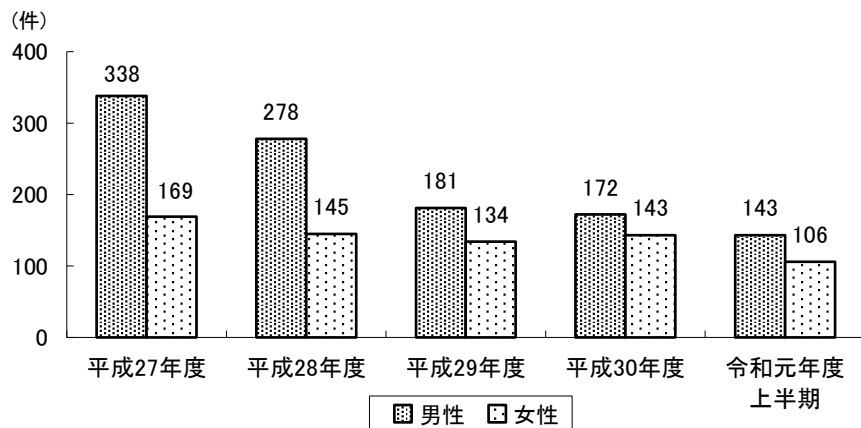
小学生・中学生・高校生の相談について、性別の相談件数の推移を示したものが、【図-2】、【図-3】【図-4】である。

性別の相談件数を見ると、小学生、中学生では、いずれも「男性」が「女性」を上回っている。うち中学生は、平成29年度に「男性」の件数が大きく減少した結果、「女性」との件数の差が縮小した。一方、高校生では、「男性」の件数と「女性」の件数がほぼ拮抗している。

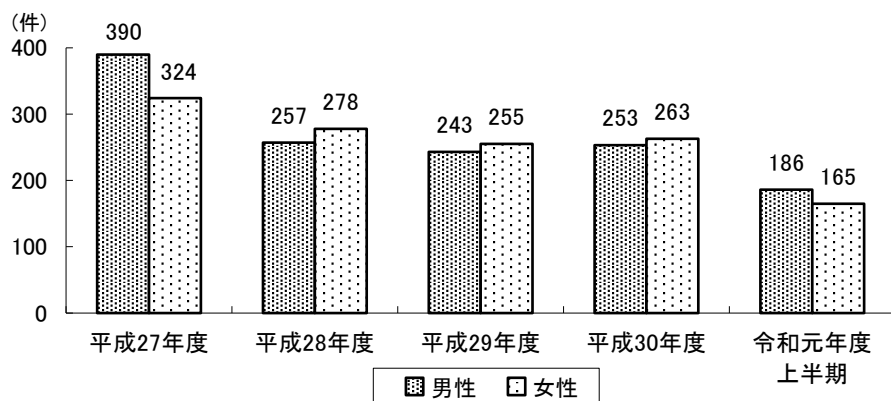
【図-2】 小学生 性別相談件数の推移



【図-3】 中学生 性別 相談件数の推移



【図-4】 高校生 性別 相談件数の推移



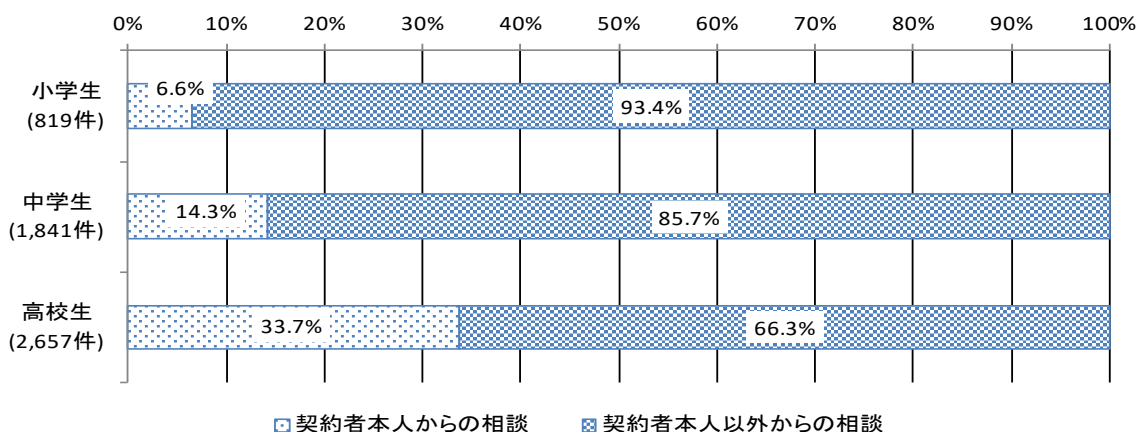
3 契約者と相談者の関係

小学生・中学生・高校生の相談について、契約をした本人から相談がきた割合と、家族等契約した本人以外から相談がきた割合を、小学生、中学生、高校生の属性別に割合を示したものが、【図-5】である。

家族等、契約者本人以外からの相談の割合をみると、小学生では93.4%、中学生では85.7%となっており、契約者本人からの相談より、圧倒的に家族等本人以外から相談が入ることが多い。

高校生の相談においては、契約者本人からの相談の割合が33.7%と小学生、中学生より増加するものの、相談全体の66.3%は契約者本人以外からの相談となっている。

【図-5】小中高校生相談における契約者と相談者の属性割合（平成27年4月～令和元年9月）



4 商品・役務別

(1) 小学生の相談に多い商品・役務

小学生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表-1】である。いずれの年度も「オンラインゲーム」「アダルト情報サイト」1位2位を占めているが、「アダルト情報サイト」は平成28年度の71件から大きく減少し、平成30年度には19件、令和元年度上半期には9件となっている。屋内での活動によるトラブルの発生が推定される。

【表-1】小学生 商品・役務別上位10位

(単位:件)

	平成28年度 (187件)		平成29年度 (136件)		平成30年度 (165件)		令和元年度上半期 (90件)	
1	アダルト情報サイト	71	オンラインゲーム	54	オンラインゲーム	92	オンラインゲーム	48
2	オンラインゲーム	52	アダルト情報サイト	20	アダルト情報サイト	19	アダルト情報サイト	9
3	デジタルコンテンツ一般	14	デジタルコンテンツ一般	6	電子ゲームソフト	5	健康食品	4
4	他のデジタルコンテンツ	6	学習塾	5	デジタルコンテンツ一般	4	スポーツ・健康教室	3
5	他の玩具・遊具	6	他のデジタルコンテンツ	3	他のデジタルコンテンツ	3	デジタルコンテンツ一般	2
6	電子ゲームソフト	3	他の玩具・遊具	3	歯科治療	3	他のデジタルコンテンツ	2
7	以下、同順位が多いので割愛		歯科治療	3	他のデジタルコンテンツ	3	他の化粧品	2
8			以下、同順位が多いので割愛		スポーツ・健康教室	3	電子ゲーム玩具	2
9					健康食品	3	他の玩具・遊具	2
10							スポーツ施設利用	2

(2) 中学生の相談に多い商品・役務

中学生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表-2】である。思春期特有の商品、役務に係る相談が顕著である。

いずれの年度も「オンラインゲーム」の相談が最も多く、「健康食品」「他の化粧品」と続くが、特に令和元年度上半期の増加が目立つ。

第1位の「オンラインゲーム」は、平成30年度までは、70件前後で推移していたが、令和元年度上半期で既に64件に達しており、増加が目立つ。

第2位の「健康食品」は、平成28年度は「青汁」、29年度は「ダイエットスムージー」、30年度は「ダイエットサプリ」、令和元年度上半期は「ダイエットサプリ・バストアップサプリ」などの相談が寄せられている。主な増加要因は「ダイエットサプリ」である。

第3位は「他の化粧品」である。「脱毛クリーム」「二重瞼用化粧品」「歯磨き粉」などの相談が寄せられているが、令和元年度上半期の増加要因は「脱毛クリーム」である。

【表-2】中学生 商品・役務別上位10位

(単位:件)

平成28年度 (428件)		平成29年度 (320件)		平成30年度 (324件)		令和元年度上半期 (252件)		
1	アダルト情報サイト	142	オンラインゲーム	70	オンラインゲーム	75	オンラインゲーム	64
2	オンラインゲーム	70	アダルト情報サイト	59	アダルト情報サイト	50	健康食品	41
3	デジタルコンテンツ一般	32	健康食品	29	健康食品	41	他の化粧品	27
4	健康食品	21	デジタルコンテンツ一般	20	他のデジタルコンテンツ	22	アダルト情報サイト	25
5	商品一般	12	商品一般	11	デジタルコンテンツ一般	17	デジタルコンテンツ一般	9
6	他のデジタルコンテンツ	11	学習塾	10	他の化粧品	13	他のデジタルコンテンツ	9
7	学習塾	10	他の化粧品	9	商品一般	9	基礎化粧品	9
8	出会い系サイト	7	他のデジタルコンテンツ	8	携帯電話	6	商品一般	6
9	他の化粧品	7	野菜飲料	5	基礎化粧品	5	学習塾	5
10	音響・映像機器	5	基礎化粧品	5	出会い系サイト	4	出会い系サイト	4
	携帯電話サービス	5	コンサート	5	家庭教師	4		
	コンサート	5		5	コンサート	4		

(3) 高校生の相談に多い商品・役務

高校生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表-3】である。理美容を意識した商品に係る相談が多い。

令和元年度上半期をみると、「健康食品」の相談が最も多く、「他の化粧品」「基礎化粧品」と続くが、いずれの相談も令和元年度上半期の増加が目立つ。

第1位の「健康食品」は、平成28年度は「青汁」、29年度は「ダイエットスムージー」、30年度は「ダイエットサプリ」、令和元年度上半期は「ダイエットサプリ・サプリメント一般」が主な相談であるが、令和元年度上半期の増加要因は「ダイエットサプリ・サプリメント一般」である。

第2位は「他の化粧品」である。具体的には、「脱毛クリーム」「二重瞼用化粧品」「歯磨き粉」などの相談が寄せられているが、令和元年度上半期の増加要因は「脱毛クリーム」である。

第3位は「基礎化粧品」である。具体的には、「ニキビ用化粧品」の相談が多く寄せられており、令和元年度上半期の増加要因も「ニキビ用化粧品」である。

【表－3】 高校生 商品・役務別上位10位

(単位:件)

	平成28年度 (544件)		平成29年度 (515件)		平成30年度 (522件)		令和元年度上半期 (354件)	
1	アダルト情報サイト	113	健康食品	58	健康食品	48	健康食品	59
2	健康食品	54	アダルト情報サイト	49	オンラインゲーム	47	他の化粧品	56
3	デジタルコンテンツ一般	37	オンラインゲーム	27	他の化粧品	34	基礎化粧品	29
4	オンラインゲーム	23	デジタルコンテンツ一般	25	アダルト情報サイト	33	オンラインゲーム	19
5	他のデジタルコンテンツ	22	他のデジタルコンテンツ	23	商品一般	27	商品一般	13
6	基礎化粧品	17	商品一般	18	コンサート	25	アダルト情報サイト	10
7	相談その他	16	他の化粧品	18	デジタルコンテンツ一般	20	他のデジタルコンテンツ	10
8	出会い系サイト	11	コンサート	18	他のデジタルコンテンツ	20	コンサート	10
9	商品一般	11	学習塾	16	基礎化粧品	14	学習塾	8
10	コンサート	8	基礎化粧品	10	携帯電話サービス	10	携帯電話サービス	7
					学習塾	10		

5 性別による相談にかかる商品・役務

小学生・中学生・高校生相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を性別で示したものが【表－4】【表－5】である。

(1) 男性の相談に多い商品・役務

令和元年度上半期の「男性」をみると、第1位は「オンラインゲーム」で、件数が特に多い。第2位は「他の化粧品（脱毛クリーム）」、第3位は、「基礎化粧品（ニキビ用化粧品）」である。年度別の推移をみると、「オンラインゲーム」の相談は毎年度増加傾向にあり、令和元年度上半期においても増加傾向にある。「他の化粧品（脱毛クリーム）」は令和元年度上半期、昨年度一年分に匹敵する増加である。「基礎化粧品（ニキビ用化粧品）」も令和元年度上半期に急増した。

(2) 女性の相談に多い商品・役務

令和元年度上半期の「女性」をみると、「健康食品（ダイエットサプリなど）」が最も多く、29年度以降は、2位の2倍以上の多さとなっている。第2位は「他の化粧品（脱毛クリーム・二重瞼用化粧品など）」である。第3位は「商品一般（不審な請求など）」である。年度別の推移をみると、「健康食品（ダイエットサプリなど）」は恒常的に多いが、令和元年度上半期の増加が顕著である。

「他の化粧品（脱毛クリーム・二重瞼用化粧品など）」は増加傾向にあるが、男性ほどの急増はみられない。

【表－4】 小学生・中学生・高校生 商品・役務別上位10位(男性)

(単位:件)

	平成28年度 (661件)		平成29年度 (516件)		平成30年度 (543件)		令和元年度上半期 (384件)	
1	アダルト情報サイト	236	オンラインゲーム	129	オンラインゲーム	186	オンラインゲーム	116
2	オンラインゲーム	124	アダルト情報サイト	88	アダルト情報サイト	68	他の化粧品	64
3	デジタルコンテンツ一般	39	デジタルコンテンツ一般	33	デジタルコンテンツ一般	21	基礎化粧品	30
4	他のデジタルコンテンツ	22	他のデジタルコンテンツ	15	他のデジタルコンテンツ	17	アダルト情報サイト	29
5	商品一般	16	商品一般	15	他の化粧品	17	デジタルコンテンツ一般	10
6	相談その他	12	学習塾	13	健康食品	13	健康食品	9
7	出会い系サイト	11	他の化粧品	10	商品一般	11	学習塾	8
8	学習塾	11	映画配信サービス	9	出会い系サイト	10	他のデジタルコンテンツ	7
9	他の玩具・遊具	9	相談その他	9	基礎化粧品	9	化粧品セット	6
10	運動靴	7	健康食品	8	携帯電話	9	パソコン	6
	携帯電話サービス	7						
	健康食品	7						

【表－5】小学生・中学生・高校生 商品・役務別上位10位(女性)

(単位:件)

	平成28年度(476件)		平成29年度(425件)		平成30年度(447件)		令和元年度上半期(300件)	
1	アダルト情報サイト	84	健康食品	80	健康食品	79	健康食品	95
2	健康食品	68	アダルト情報サイト	37	アダルト情報サイト	31	他の化粧品	20
3	デジタルコンテンツ一般	41	コンサート	20	他の化粧品	30	商品一般	15
4	オンラインゲーム	17	オンラインゲーム	18	他のデジタルコンテンツ	28	アダルト情報サイト	14
5	他のデジタルコンテンツ	17	他のデジタルコンテンツ	18	オンラインゲーム	27	他のデジタルコンテンツ	14
6	基礎化粧品	16	他の化粧品	17	コンサート	24	オンラインゲーム	12
7	コンサート	12	学習塾	17	商品一般	22	コンサート	10
8	相談その他	10	デジタルコンテンツ一般	15	デジタルコンテンツ一般	18	基礎化粧品	9
9	出会い系サイト	7	商品一般	14	映画配信サービス	11	デジタルコンテンツ一般	7
10	商品一般	7	基礎化粧品	10	基礎化粧品	10	音響・映像ソフト	6
	他の化粧品	7			相談その他	10	携帯電話サービス	6
	教養娯楽品その他	7					相談その他	6

6 相談内容

(1) 小学生の相談に多い内容キーワード

小学生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表－6】である。「未成年者契約」を除くと「インターネット通販」「クレジットカード」関連の相談が多い。

【表－6】小学生 内容キーワード上位10位

(単位:件)

	平成28年度(187件)		平成29年度(136件)		平成30年度(165件)		令和元年度上半期(90件)	
1	インターネット通販	141	未成年者契約	93	未成年者契約	117	未成年者契約	74
2	未成年者契約	128	インターネット通販	90	インターネット通販	115	インターネット通販	64
3	ポルノ・風俗	71	高価格・料金	51	高価格・料金	62	解約一般	46
4	ワンクリック請求	58	解約一般	37	解約一般	60	高価格・料金	26
5	高価格・料金	54	クレジットカード	36	クレジットカード	55	クレジットカード	22
6	解約一般	50	返金	31	返金	40	返金	22
7	クレジットカード	30	ポルノ・風俗	20	ポルノ・風俗	19	ワンクリック請求	10
8	返金	19	ワンクリック請求	20	ワンクリック請求	18	ポルノ・風俗	8
9	不当請求一般	17	電子広告	11	説明不足	7	電子広告	8
10	プライバシー	12	説明不足	9	以下、同順位が多いので割愛		名義冒用	6

(2) 中学生の相談に多い内容キーワード

中学生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表－7】である。「未成年者契約」を除くと「インターネット通販」「電子広告」「クレジットカード」関連の相談が多い。

【表－7】中学生 内容キーワード上位10位

(単位:件)

	平成28年度(428件)		平成29年度(320件)		平成30年度(324件)		令和元年度上半期(252件)	
1	インターネット通販	326	インターネット通販	233	未成年者契約	247	未成年者契約	205
2	未成年者契約	289	未成年者契約	230	インターネット通販	237	インターネット通販	194
3	ワンクリック請求	142	解約一般	126	解約一般	129	解約一般	125
4	ポルノ・風俗	135	高価格・料金	89	高価格・料金	86	高価格・料金	56
5	解約一般	105	クレジットカード	59	返金	52	電子広告	44
6	高価格・料金	90	ポルノ・風俗	55	クレジットカード	40	クレジットカード	40
7	クレジットカード	46	ワンクリック請求	54	ポルノ・風俗	19	返金	40
8	返金	42	返金	53	ワンクリック請求	18	ポルノ・風俗	25
9	電子広告	32	電子広告	40	説明不足	7	ワンクリック請求	23
10	プライバシー	24	名義冒用	23	以下、同順位が多いので割愛		連絡不能	20

(3) 高校生の相談に多い内容キーワード

高校生の相談について、過去3年間及び令和元年度上半期の商品・役務別相談件数の上位10位を示したものが【表-8】である。「未成年者契約」を除くと「インターネット通販」「電子公告」「SNS」関連の相談が多い。

【表-8】 高校生 内容キーワード上位10位 (単位：件)

	平成28年度 (544件)		平成29年度 (515件)		平成30年度 (522件)		令和元年度上半期 (354件)	
1	インターネット通販	353	インターネット通販	313	インターネット通販	341	未成年者契約	237
2	未成年者契約	295	未成年者契約	284	未成年者契約	299	インターネット通販	236
3	解約一般	159	解約一般	208	解約一般	230	解約一般	181
4	ワンクリック請求	118	電子広告	78	電子広告	89	電子広告	93
5	ポルノ・風俗	115	返金	75	返金	84	高価格・料金	76
6	返金	75	高価格・料金	65	高価格・料金	73	返金	52
7	電子広告	69	連絡不能	62	連絡不能	57	返品	36
8	高価格・料金	66	ワンクリック請求	50	クレジットカード	52	連絡不能	33
9	信用性	39	ポルノ・風俗	49	SNS	48	SNS	33
10	SNS	37	クレジットカード	34	返品	34	代引配達	24

7 相談事例

【オンラインゲームの高額課金トラブル】

事例1：小学生の高額課金トラブル

小学生の息子が、息子のタブレット端末でオンラインゲームの課金をしていたことがわかった。合計で50万円くらいだ。今までに何回か同じタブレット端末で、息子のお小遣い程度の課金を、私のクレジットカードでしてあげたことはある。クレジットカードは父である私の財布にある。息子が課金をしていたのは夏休みで、私は仕事で留守だったので、私のカード情報は息子にはわからないはずだ。

事例2：中学生の高額課金トラブル

中学生の息子がゲーム機でオンラインゲームをしていた。当初はお小遣いの範疇で遊んでいたはずだったが、いつの間にか父親である私のクレジットカードを持ち出して、アイテムを複数購入していたらしい。クレジットカードの利用明細に覚えのない請求が15万円上がっていることがわかり、息子に聞いたところ、息子が「自分がやった」と白状した。オンラインゲームのアカウントに成人の年齢を記入したらしい。クレジットカードの利用時に暗証番号を入力したのかについてはよくわからない。

★消費者へのアドバイス

オンラインゲームについては、事業者が未成年者の利用についての注意喚起を行っていることが一般的です。アカウントの設定については正しい年齢を入力するように促すとともに、未成年者が利用をする場合の利用可能な上限金額・親の承認を得ているかなどの確認を取る仕組みなどが設けられており、このような事業者の提供するオンラインゲームで、正しくオンラインゲーム

を利用していただければ、未成年者は高額の利用をすることができません。

また、未成年者が行った契約は、取消しできる場合がありますが、年齢を詐称していると取消の主張は難しく、クレジットカードの利用において、暗証番号を入力して利用した分については免責されません。

利用にあたっては、これらのことを家庭で周知し、正しくオンラインゲームを行うようにしましょう。

【健康食品（ダイエットサプリ・バストアップサプリなど）】

事例3：中学生が定期購入と気づかずに購入した「ダイエットサプリ」

中学生の妹が、インターネット通販でダイエットサプリを注文した。初回お試し0円だったことから注文したらしいが、翌月に2回目が届いて定期購入と気づいたようだ。妹はすぐに解約しようとして、何度も事業者にかけているようだが、繋がらない。おそらく来週には3回目が届いてしまう。初回に届いたもの以外は現在未開封にしている。通常料金は月6,500円だ。

事例4：高校生が定期購入と気づかずに購入した「バストアップサプリ」

高校生の娘が、親の同意なく、インターネット通販でバストアップのためのサプリメントの定期購入を申し込み、昨日商品が届いた。7袋入っており、18,000円の請求書が同封されている。2週間に1回届き、6袋購入する義務があると書かれている。娘は「購入したい」と言っているが、このようなサプリメントを飲ませたくないで、解約して返品したい。問い合わせのためのQRコードがあったので確認したところ、注文後12時間以内に電話で連絡すれば解約可能だが、発送済みのものは返品不可と書かれていた。

★消費者へのアドバイス

思春期特有の悩みやコンプレックスから、ダイエット、バストアップ、脱毛、ニキビケアなどの効果を強調する商品に惹かれ、未成年者が保護者の同意を得ずに、インターネット通販でこれらの健康食品を購入してしまったという相談も多く寄せられています。

事例3、4のように、「定期購入と気づかずに購入したダイエットサプリ」などの相談が寄せられています。インターネット通販の広告では、商品の特性、特価の部分ばかりが強調され、重要な購入条件等が目立たない場合がありますので、購入時には注意が必要です。

「未成年者が本商品を購入した場合、保護者の同意を得ているとみなす」というような規約を掲げている事業者もありますが、このような内容が書いてあってもあきらめずに、消費生活センターにご相談ください。

※健康食品はあくまでも食生活における補助的なものです。まだ成長段階にある未成年者が安易に摂取すると体調を崩す場合もあります。摂取後、体調不良を感じたら、速やかに医療機関を受診しましょう。

【アダルト情報サイト】

事例5：中学生のワンクリック請求のトラブル

中学生の孫が私の自宅を訪ねてきた際に、私のパソコンを使用した。無料のサイトを利用中にタップしたところ、いきなりアダルトサイトの登録画面に変わり、23万円の利用料を請求されたとのことであった。孫から相談を受けて、先ほど私がサイト業者に電話をしたが、担当者からは「退会をすることはできない」と言われ、個人情報を探ねられ、住所と名前を伝えてしまった。利用料の支払いの指示はなく、一方的に話をされ、相手側から切電された。

★消費者へのアドバイス

消費者に会員登録や契約をしたと思わせて、高額な料金を請求する「ワンクリック請求」と呼ばれる手口です。クリックすることで有料のアダルトサイトへの登録となることが消費者にはっきりわかるように書かれていたわけではないので、契約は成立しているとは言えず、支払い義務も生じません。また、サイト事業者へ連絡すると自分から連絡先を教える結果になります。絶対に連絡しないでください。

連絡をしてしまった場合には、今後新たな手口の架空請求などのターゲットにされる可能性があります。再び事業者に電話することはしないようにし、また事業者からの接触に対しても、着信拒否などの手段を用いて、極力相手と接触しないことを心がけてください。

7 小学生・中学生・高校生の相談について

小学生・中学生・高校生の相談においては、いずれの属性においても減少傾向にあったものが令和元年度上半期は増加しています。

主な増加要因は、「オンラインゲーム」、「健康食品(ダイエットサプリ、サプリメント一般など)」、「他の化粧品(脱毛クリーム)」、「基礎化粧品(ニキビ用化粧品)」に関する相談の増加です。

思春期特有の悩みやコンプレックスなどから、ダイエット、バストアップ、脱毛、ニキビケアなどの効果を強調する商品に惹かれ、未成年者が保護者の同意を得ずに、インターネット通販でこれらの健康食品・化粧品を購入してしまったという相談が多く寄せられています。

これらの商品のインターネット通販では、商品の特性・特価の部分ばかりを強調して重要な購入条件等を目立たせないようにしたり、初回の安さなどを強調して定期購入と気づかせずに購入させたりする手口も横行しています。こうした販売手口は、思春期特有の悩みにつけ込まれる形で行われ、小学生・中学生・高校生が被害を訴えていることがわかります。

社会経験の乏しい小学生・中学生・高校生がインターネットにより気軽に契約し、簡単にクレジット払いを利用することができる社会環境の中で、これらの消費者被害を未然に防止するためには、身近にいる家族など周囲の人々が本人の日常生活や態度を見て、変化に早く気付くことが重要になります。

また2022年の民法改正により、成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられます。改正法の施行後は、18～19歳の被害に対して未成年者取消権が使えなくなるため、消費者被害が拡大する可能性があります。被害を防止するためには、早い段階から、広告の見方や契約について学ぶことが必要

です。小学生・中学生・高校生の皆さんで、契約等の件でお困りの方、また、身近にいるご家族、友人の方々に消費者被害に悩んでいる様子にお気づきになりましたら、「最寄りの消費生活センター」にご相談ください。