

「若者」の消費生活相談の概要

—MECONIS情報から—

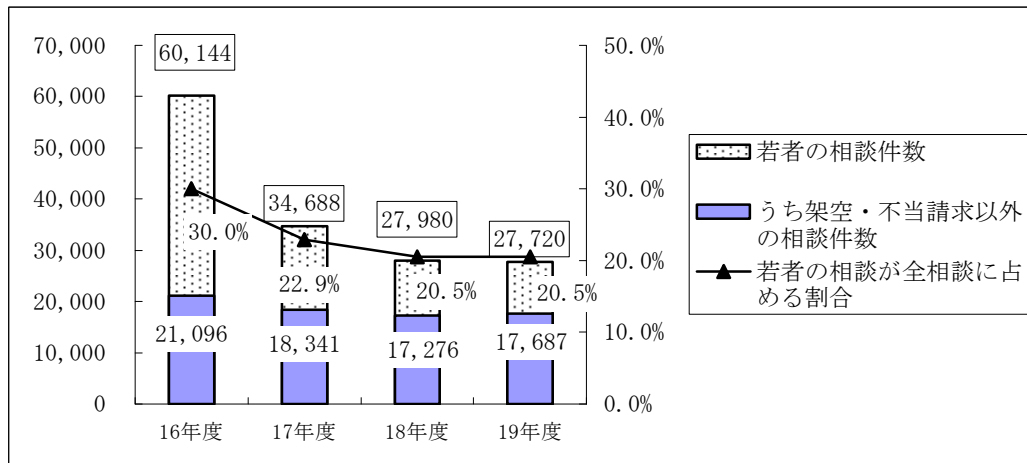
この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

- 分析項目：「若者」の相談（契約当事者 29 歳以下）
- 分析データ：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で受け付けた平成 16 年 4 月～20 年 3 月（4 年間）の相談データ
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成 20 年 9 月～12 月受付の相談データから抽出したものである。

1. 若者の相談件数

契約当事者が 29 歳以下の若者の相談件数は、16 年度に 6 万件の相談が寄せられたが、17 年度に大幅に減少して 3 万 4 千件台となり、その後も年々減少している。また若者の相談が相談全体に占める割合をみると、16 年度には全体の 3 割を占めていたが、17 年度には 22.9%、18 年度以降は 20.5%に低下している。これは、主に有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談件数の減少が要因となっており、架空・不当請求に関する相談を除いた相談件数をみると、16 年度以降ゆるやかな減少となっていたが、19 年度は、前年度に比べてわずかながら増加している（図-1）。

【図-1】 「若者」に関する相談件数の推移



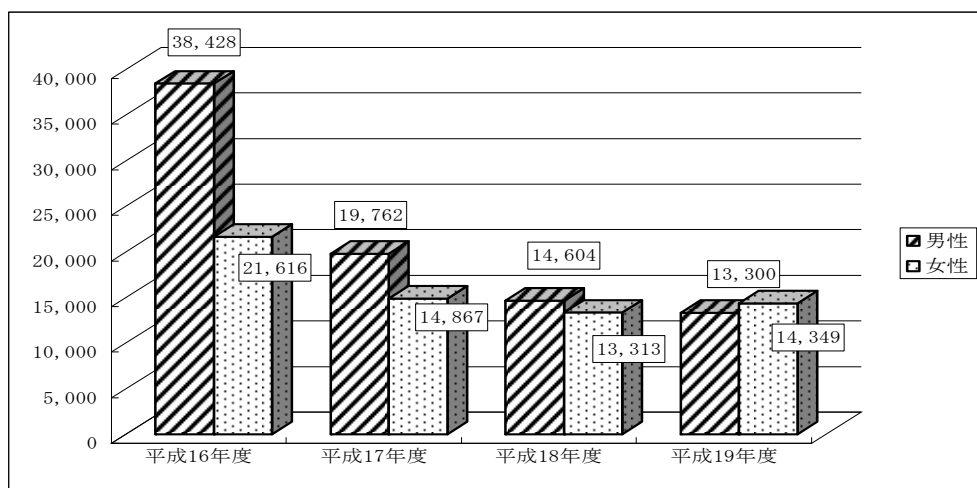
2. 「若者相談」契約当事者分析

(1) 「性別」相談件数の推移

「若者」の相談について、契約当事者の性別相談件数の推移を示したものが「図-2」である。16 年度には、有料サイトの利用料金等の架空・不当請求の相談が多く寄せられた影響により「男性」が契約当事者の相談が「女性」の 1.8 倍と圧倒的に多かったが、17 年度以降、架空・不当請求の相談が減少したことにより、「男性」の件数は大きく減少している。一方、「女性」の相談件数についてみると、「男性」ほどの急激な変動は

ないものの、16年度をピークにゆるやかに減少していたが、19年度には増加に転じ、「男性」の相談件数を上回っている。

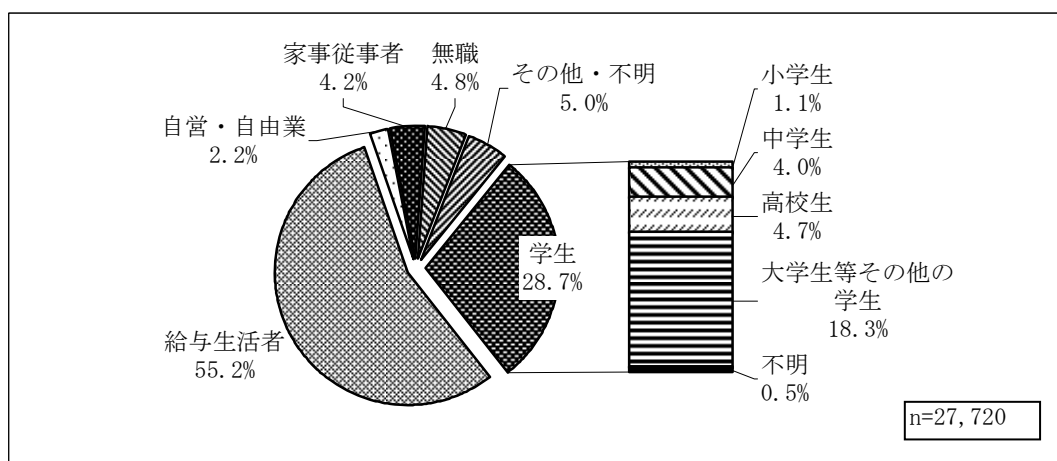
【図-2】「若者」契約当事者性別相談件数の推移（単位：件）



(2)職業別の割合

19年度の若者の相談について、職業別に相談件数を示したものが「図-3」である。契約当事者が「給与生活者」が55.2%と最も多く、ついで「学生」が28.7%となっている。「家事従事者」と「無職」は4%台、「自営・自由業」は2.2%である。「学生」に分類された相談を細かくみると、「大学生等その他の学生」が18.3%と最も多いが、「中学生」、「高校生」もそれぞれ4%台を占めている。

【図-3】年代別性別にみる相談件数(平成19年度)



3. 相談内容

若者の相談について性別に受付キーワード上位10位までを示したものが「表-1」、「表-2」である。

「男性」の特徴としては、16年度以降、いずれの年度でも「インターネット」、「不当

請求」、「ポルノ・風俗」のキーワードが上位 3 位を占めている。これは、携帯電話やパソコンを介した架空・不当請求の相談に関連したキーワードであるが、ここ 4 年間の推移をみると、「不当請求」、「ポルノ・風俗」は大きく減少している。「インターネット」についても、16 年度に比べると大きく減少しているが、19 年度は若干の増加が見られる。これは、ネットオークションなどのインターネットを利用した通信販売やインターネット広告をみて契約にいたった相談が増加したことが要因である。

一方、「女性」においても同様に、「不当請求」、「インターネット」、「ポルノ・風俗」の相談が上位 10 位内に挙がっているが、男性に比べると件数は少ない。19 年度においては「インターネット」、「不当請求」とともに増加がみられる。「女性」の特徴としては、「キャッチセールス」に関する相談が多いことが挙げられるが、件数は減少傾向にあり、19 年度には 827 件となっている。また、19 年度の相談には「約束不履行」、「倒産」のキーワードが挙がっているが、これは、英会話教室やエステサロンの閉店や倒産が相次いだことが影響している。

【表－1】 契約当事者「男性」受付キーワード上位 10 位（単位：件） *複数集計

	16年度 (n=38,428)		17年度 (n=19,762)		18年度 (n=14,604)		19年度 (n=13,300)	
1 不当請求	28,055	不当請求	11,464	不当請求	6,656	インターネット	5,559	
2 インターネット	15,213	ポルノ・風俗	8,540	インターネット	5,286	不当請求	5,543	
3 ポルノ・風俗	14,862	インターネット	8,151	ポルノ・風俗	5,201	ポルノ・風俗	3,911	
4 未成年者契約	5,894	未成年者契約	3,202	未成年者契約	2,389	電子商取引	3,152	
5 高価格・料金	4,746	解約	2,695	解約	2,312	解約	2,569	
6 解約	2,825	高価格・料金	2,644	高価格・料金	2,086	未成年者契約	1,974	
7 電子広告	2,665	プライバシー	1,891	プライバシー	1,402	高価格・料金	1,763	
8 強迫	2,649	強引	1,707	返金	1,089	返金	1,365	
9 プライバシー	2,207	無料商法	1,417	強引	1,079	強引	833	
10 無料商法	1,988	詐欺	1,237	信用性	1,001	信用性	826	

【表－2】 契約当事者「女性」受付キーワード上位 10 位（単位：件） *複数集計

	16年度 (n=21,616)		17年度 (n=14,867)		18年度 (n=13,313)		19年度 (n=14,349)	
1 不当請求	10,929	不当請求	4,857	不当請求	4,031	インターネット	4,875	
2 インターネット	5,951	解約	3,601	解約	3,376	不当請求	4,466	
3 ポルノ・風俗	4,967	インターネット	3,349	インターネット	3,367	解約	3,871	
4 解約	3,489	ポルノ・風俗	3,067	ポルノ・風俗	2,726	電子商取引	2,678	
5 未成年者契約	2,850	高価格・料金	2,440	高価格・料金	2,298	ポルノ・風俗	2,405	
6 高価格・料金	2,637	未成年者契約	1,653	返金	1,442	返金	2,218	
7 クーリングオフ	1,636	クーリングオフ	1,507	未成年者契約	1,431	高価格・料金	2,027	
8 キャッチセールス	1,470	キャッチセールス	1,460	キャッチセールス	1,177	未成年者契約	1,347	
9 返金	1,281	返金	1,457	クーリングオフ	1,152	約束不履行	1,322	
10 電子広告	1,172	強引	1,275	強引	1,102	倒産	957	

4. 商品・役務

若者の相談について、性別に商品・役務別上位 10 位までを示したものが「表－3」、「表－4」である。

「男性」は各年度とも「電話情報提供サービス」、「オンライン情報サービス」が最も多くなっている。携帯電話やパソコン等を利用した有料サイト利用料金の架空・不当請求に関する相談がその大半を占める。次いで「フリーローン・サラ金」が多い。相談件数は減少傾向にあるものの、各年度とも 1,000 件を超えており、多重債務に関する相談が多い。

また 19 年度には、「他の内職・副業」が上位 10 位以内に入ってきている。「消費者金融で借金すれば報酬をもらえるといわれて借金したが、金融業者への返済をアルバイト先がしてくれるはずが返済されず、金融業者から催促がくる」といった「借金をするアルバイト」や、「携帯電話の名義貸しのアルバイト」の相談が多く寄せられている。

「女性」においても、「電話情報提供サービス」がいずれの年度でも第1位となっているが、19年度には相談件数が急増している。特に携帯電話の番号対応メールを悪用した架空・不当請求に関する相談が多く寄せられた。また「エステティックサービス」では、エステサロンの閉店や、倒産の相談が多く寄せられた。「医療」の相談では、レーザー脱毛や、シミ取り等の「美容医療」に関する相談が目立つ。「移動電話サービス」では、携帯電話の高額な料金の請求に関する相談が多く寄せられている。

敷金トラブル等の「賃貸アパート」に関する相談は、各年度とも性別を問わず多い。また、19年度は大手英会話教室の倒産により、男女とも「外国語・会話教室」の相談件数が急増している。

【表-3】契約当事者「男性」商品・役務上位10位（単位：件）

	平成16年度 (n=38,428)	平成17年度 (n=19,762)	平成18年度 (n=14,604)	平成19年度 (n=13,300)
1 電話情報提供サービス	23,659	電話情報提供サービス 6,892	電話情報提供サービス 3,177	電話情報提供サービス 3,012
2 オンライン情報サービス	3,155	オンライン情報サービス 3,807	オンライン情報サービス 3,098	オンライン情報サービス 2,283
3 オンライン等関連サービスその他	2,449	フリーローン・サラ金 1,173	フリーローン・サラ金 1,309	フリーローン・サラ金 1,028
4 フリーローン・サラ金	1,143	賃貸アパート 962	賃貸アパート 863	賃貸アパート 878
5 賃貸アパート	863	オンライン等関連サービスその他 330	商品一般 279	外国語・会話教室 481
6 複合サービス会員	559	商品一般 313	相談その他 234	移動電話サービス 257
7 商品一般	486	複合サービス会員 281	化粧品 215	相談その他 223
8 アクセサリー	319	外国語・会話教室 252	新聞 212	商品一般 220
9 新聞	314	アクセサリー 247	移動電話サービス 203	新聞 173
10 相談その他	242	新聞 241	複合サービス会員 197	他の内職・副業 172

【表-4】契約当事者「女性」商品・役務上位10位（単位：件）

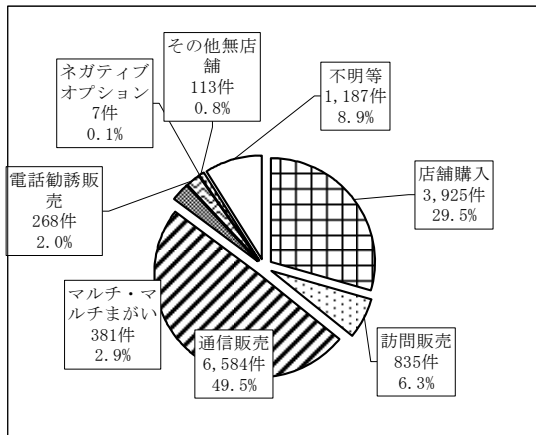
	平成16年度 (n=21,616)	平成17年度 (n=14,867)	平成18年度 (n=13,313)	平成19年度 (n=14,349)
1 電話情報提供サービス	9,041	電話情報提供サービス 2,832	電話情報提供サービス 1,936	電話情報提供サービス 2,675
2 エステティックサービス	1,211	オンライン情報サービス 1,251	オンライン情報サービス 1,583	オンライン情報サービス 1,497
3 オンライン等関連サービスその他	1,195	賃貸アパート 1,112	賃貸アパート 1,006	エステティックサービス 1,291
4 賃貸アパート	1,069	エステティックサービス 984	エステティックサービス 906	賃貸アパート 1,028
5 オンライン情報サービス	813	化粧品 768	フリーローン・サラ金 670	外国語・会話教室 716
6 化粧品	812	フリーローン・サラ金 596	化粧品 590	フリーローン・サラ金 587
7 フリーローン・サラ金	627	商品一般 565	商品一般 431	化粧品 441
8 商品一般	374	アクセサリー 427	アクセサリー 368	商品一般 251
9 アクセサリー	361	外国語・会話教室 300	健康食品 252	医療 242
10 美顔器	283	健康食品 291	外国語・会話教室 247	移動電話サービス 221

5. 販売購入形態

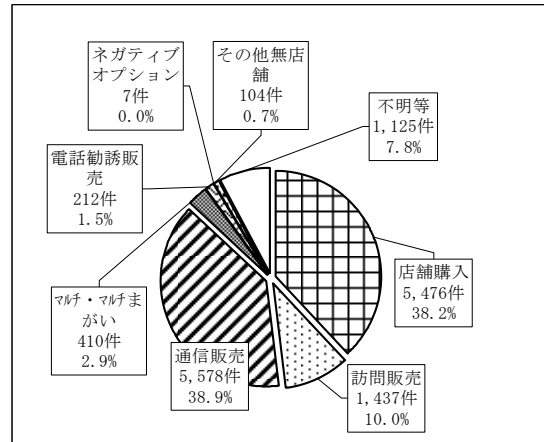
19年度の若者の相談について、性別に販売購入形態別割合を示したものが「図-4」、「図-5」である。

男女ともに「通信販売」が最も高い割合を示しているが、特に「男性」は、「通信販売」の占める割合が5割と非常に高くなっている。これは有料サイト利用料金等の架空・不当請求の相談が多いことが要因である。次いで男女ともに「店舗購入」、「訪問販売」の順に高い割合を占めているが、「女性」は「男性」に比べ、「店舗購入」、「訪問販売」の割合が高いのが特徴である。

【図-4】 「男性」販売購入形態別割合
(平成19年度)



【図-5】 「女性」販売購入形態別割合
(平成19年度)



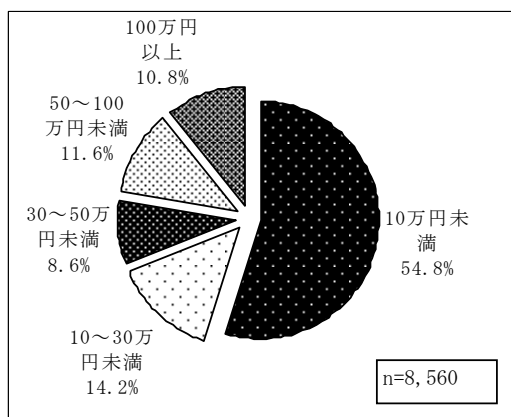
6. 契約購入金額

若者の相談について、性別に平均契約購入金額を示したものが「表-5」、19年度の契約購入金額別の割合を示したものが「図-6」、「図-7」である。平均契約購入金額を見ると、「男性」の平均契約購入金額は、16年度には、急増した有料サイト利用料金等の架空請求の相談金額が比較的低い相談であったことにより、平均契約金額が20万円台であったが、17年度以降、架空・不当請求以外の契約を伴う相談が増えたことにより、平均契約購入金額も上昇している。一方、「女性」の平均契約購入金額は、40万円台で推移していたが、19年度に架空・不当請求の相談が増加したことが要因となり、平均契約購入金額が若干減少している。

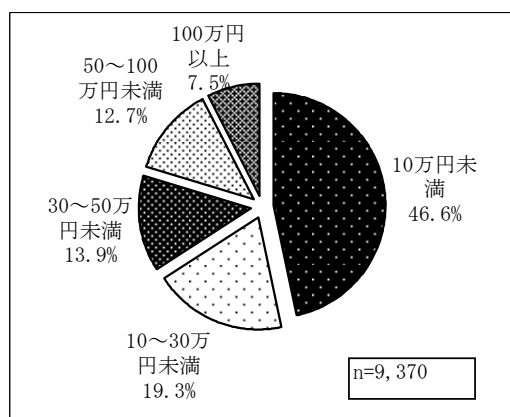
【表-5】 契約当事者性別平均契約購入金額 (単位:円)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
男性	250,000	436,400	548,100	574,800
女性	473,500	451,300	452,500	386,400

【図-6】 「男性」契約購入金額別割合
(平成19年度) *不明分を除く



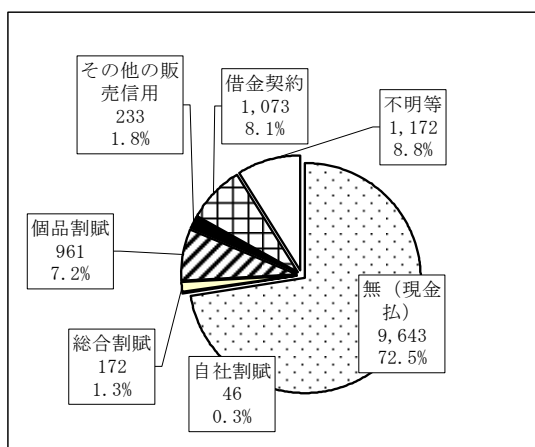
【図-7】 「女性」契約購入金額別割合
(平成19年度) *不明分を除く



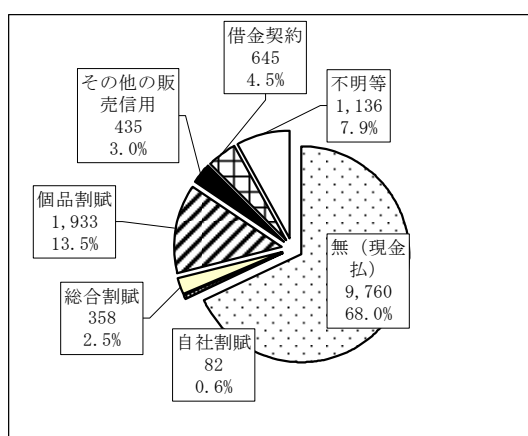
7. 支払方法

19年度の若者の相談について、性別に支払方法別の割合を示したものが「図-8」、「図-9」である。男女ともに最も高い割合を占めているのは、「現金払」である。「女性」は男性に比べて「クレジット（販売信用）」による契約が多く、特に「個品割賦」の割合が高い。しかしながら、「女性」の「個品割賦」の割合は、前年度(16.1%)から 2.6 ポイント減少している。

【図-8】 「男性」支払方法別割合
(平成 19 年度)



【図-9】 「女性」支払方法別割合
(平成 19 年度)



8. 「クレジット（販売信用）」契約が多い商品・役務及び平均契約購入金額

19年度の若者相談のうち、「クレジット」により支払いの契約をしている商品・役務の件数が多いもの上位5位とその平均契約購入金額を男女別に示したものが「表-6」、「表-7」である。男女とも「外国語・会話教室」が上位にあがっているが、これは大手英会話教室が倒産し、クレジット契約をしていた受講者からの相談が急増したことが要因である。男性のクレジット契約では、「アポイントメントセールス」による「アクセサリー」が多く、女性では「キャッチセールス」による「エステティックサービス」、「化粧品」、「美顔器」などの契約が多いのが特徴である。

都内の消費生活相談窓口寄せられた相談全体をみると、商品（サービス）代金の支払い方法を「クレジット」にしている契約のうち、約3割が29歳以下の若者による契約であり、他の年代に比べて高い割合を占めている。収入が少ない若者に「月に数千円なら支払える」といったトークで勧誘して、クレジットを利用した高額な契約をさせるケースが多くみられる。

【表-6】 クレジット契約が多い商品・役務及び
平均契約購入金額（男性）（平成 19 年度）

商品・役務名	件数	平均契約購入金額
外国語・会話教室	270	709,000
自動車	97	1,783,600
アクセサリー	72	993,400
学習教材	67	828,000
浄水器	66	400,400

【表-7】 クレジット契約が多い商品・役務及び
平均契約購入金額（女性）（平成 19 年度）

商品・役務名	件数	平均契約購入金額
エステティックサービス	735	514,300
外国語・会話教室	332	673,600
化粧品	265	379,800
美顔器	146	422,500
アクセサリー	123	960,500

9. 若者に多い消費者トラブルについて

若者に多い消費者トラブルについて相談件数の推移を示したものが「表-8」、主なトラブルの要因別に商品・役務上位8位までをあげたのが「表-9」である。「架空・不当請求」は、16年度以降大きく減少している。代表的な若者の消費者トラブルである「キャッチセールス」、「アポイントメントセールス」の相談についてみてみると、相談件数は年々減少している。一方、18年度に相談が増加し「マルチ商法」、「サイドビジネス商法」、「多重債務」に関連した相談についても、19年度は減少している。

【表-8】若者に多い消費者トラブル 相談件数（単位：件）

*複数集計

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
架空・不当請求	39,048	16,347	10,704	10,033
キャッチセールス	1,750	1,663	1,370	991
アポイントメントセールス	1,144	755	555	426
マルチ・マルチまがい商法	1,021	930	965	794
無料商法	2,836	2,350	1,758	1,703
サイドビジネス商法	972	962	1,135	924
多重債務	1,086	1,259	1,412	1,246
若者の全相談件数	60,144	34,688	27,981	27,720

【表-9】若者に多い主な消費者トラブル別 商品・役務上位8位(平成19年度)(単位：件)

	架空・不当請求	10,033	キャッチセールス	991	アポイントメントセールス	426	マルチ商法	794
1 電話情報提供サービス	5,310	化粧品	239	アクセサリ	132	化粧品	133	
2 オンライン情報サービス	3,513	エステティックサービス	186	複合サービス会員	99	健康食品	129	
3 オンライン等関連サービス	224	美顔器	131	学習教材	25	浄水器	115	
4 商品一般	170	絵画・書画	60	商品一般	19	商品一般	65	
5 賃貸アパート	138	外国語・会話教室	58	絵画・書画	16	コンピュータソフト	46	
6 フリーローン・サラ金	115	健康食品	49	コンピュータソフト	15	空気清浄機	26	
7 レンタルビデオ	61	精神修養講座	47	外国語・会話教室	13	内職・副業	23	
8 健康食品	48	アクセサリ	32	エステティックサービス	11	株	23	

10. 相談事例

・高校時代から仲のよい友人に誘われて事務所に出勤し、友人と会社の人二人から、競売投資運用ソフトの説明を受けた。10万円が1年後に100万円とか、130%の回収率といわれた。お金がないと言ったが、ローンで大丈夫、月2万円くらいだから儲けて払えるといわれて契約。説明のようには儲からない。資本金がもうないと言ったら、人に紹介すれば、収入があると勧められた。解約したい（契約当事者20歳代/男性）

・企業セミナーの帰りに、「就職活動をする学生に対してアンケート」と呼び止められ、名前と電話番号を書いた。数日後電話がかかってきて、「就職活動に関する質問を受け付ける。説明会をする」と呼び出された。説明会へ行くと「国際化が進んでいるから英語が必要」など2時間勧誘され、英会話教室と教材を契約。高額で支払いが困難なので解約したい（契約当事者20歳代/男性）

・息子が化粧品や健康食品を購入して人に紹介するとバックマージンが入るといふ会員になり、勤務先も辞めたいというくらい夢中になっている。ランクを上げるために100万円が必要で、持っているお金を使い果たしてしまっているようだ。次に行われるセミナー

に自分も参加するよう言われている。なんとか止めさせたい（契約当事者 20 歳代／男性）

・雑誌広告のパチンコ攻略スタッフに応募。事業者から 24 万円の情報料を振り込むように言われ、支払えないというので 4 万 3 千円でいいから振り込むように指示された。不審に思い解約を申し出ると、3 万 4 千円の解約料を請求された。支払うべきか（契約当事者 20 歳代／女性）

・エキストラの仕事があるのでアルバイト感覚でやらないかと街で声かけられ、携帯番号を教えた。翌日エキストラの説明会と面接がある、タレントの仕事もあると電話があり、出向いた。結果は翌日連絡するといわれ、宣伝材料費用等記載された申込書に署名して FAX するように言われた。高額なので解約したいと伝えたら、解約料が必要といわれた（契約当事者 10 歳代／女性）

・ネット掲示板で高額アルバイト募集広告をみて事業者連絡した。外国為替証拠金取引の資金集めをしている。消費者金融から借金して投資したら 5% 払うといわれ、1 社から 50 万円借金をして事業者に渡しバイト料をもらった。事業者からは取締役個人名の借入書を渡されていた。消費者金融から自分宛に請求が届き、驚いて事業者連絡したが電話にでない。（契約当事者 20 歳代／男性）

11. 若者の相談について

都内の消費生活相談窓口寄せられる相談の 2 割が若者からの相談である。携帯電話やインターネットによる有料サイト利用料金等の「架空・不当請求」相談は、16 年度をピークに減少しており、それに伴い若者の相談件数は大きく減少しているものの、依然として若者相談の 4 割近くを占める相談である。

「架空・不当請求」を除いた相談については、平成 16 年度からゆるやかな減少となっていたが、平成 19 年度には増加に転じている。特に、英会話教室やエステティックサービスなどの特定継続的勤務契約において事業者の倒産が相次ぎ、高額クレジット契約を組んでいたが、サービスが提供されないといった相談が急増している。クレジット契約では月々の支払い額は比較的安くすむが、支払い期間が長期間にわたることもあり、その間に事業者が倒産する可能性も否定できない。

また、キャッチセールス、マルチ商法等、社会経験の乏しい若者を狙った悪質かつ巧妙な勧誘手口によるトラブルも依然として多い。

最近では、インターネットを介した、ネットショッピングやネットオークション、またネット広告を見て契約しトラブルに至ったケースが増えている。特にネットオークションでは、代金を振り込んだが商品が届かない、出品者と連絡もとれない、など詐欺が疑われるケースが多い。

東京都消費生活総合センターでは、若者に多いトラブルへの注意喚起のために、20 年度に「企業家志望の大学生はご注意ください！キャリアアップのつもりがスーツ販売」、「携帯電話での架空請求が急増！連絡せずに無視しましょう」等の緊急消費者被害情報を発信している。

若者自身も事業者のセールストークを鵜呑みにせず、「契約」に対して慎重に対処してほしい。トラブルにあった場合は、一人で悩まずに消費生活センターに相談してほしい。