

「若者」の消費生活相談の概要

契約当事者が29歳以下の若者の相談（以下「若者相談」という。）は、増加傾向にあったが、平成27年度は減少に転じた。ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた若者相談について、その特徴と傾向を分析する。（※）

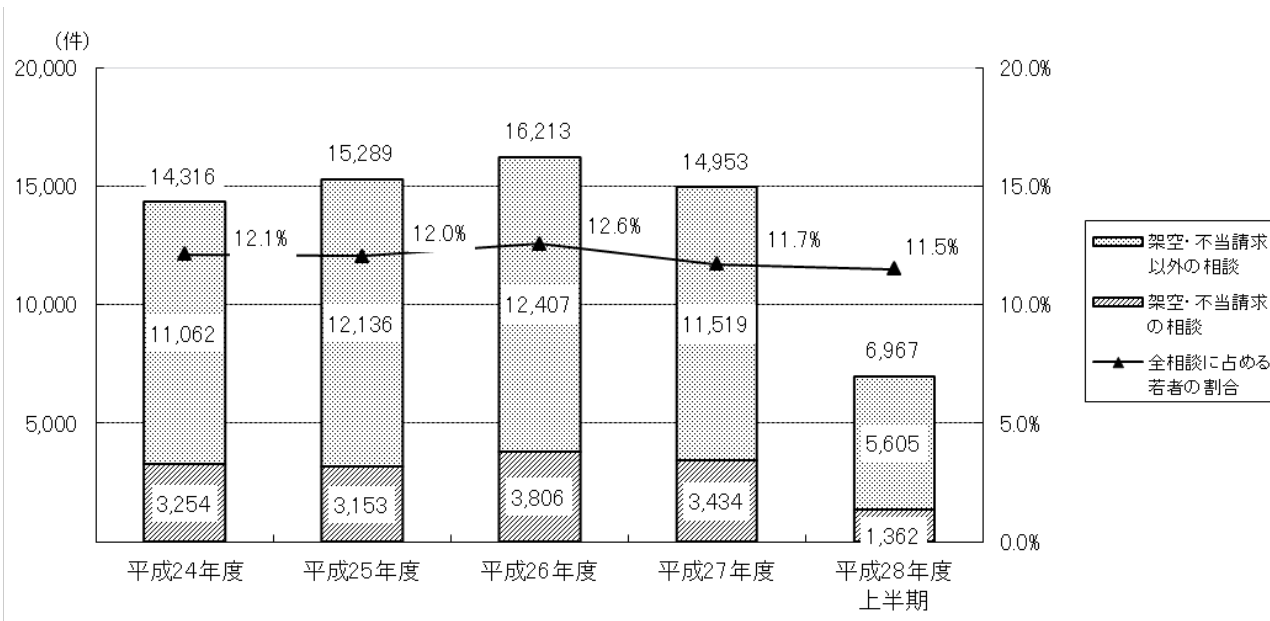
1 相談件数の推移

若者相談について、平成24年度からの相談件数の推移と相談全体に占める割合を示したものが【図-1】である。

若者相談の件数は増加傾向にあったが、平成27年度の相談件数は14,953件と、前年度に比べ7.8%の減少となった。平成28年度上半期の相談件数は6,967件であり、前年同期(7,955件)と比べ12.4%の減少となった。また、若者相談が相談全体に占める割合は平成23年度から平成26年度まで12%台で推移していたが、平成27年度には11.7%になり、平成28年度上半期は11.5%まで下がっている。

若者相談に占める架空・不当請求に関する相談件数は、平成26年度には3,806件に増加したが、その後は減少している。架空・不当請求が若者相談に占める割合は、平成24年度以降、20%～23%台で推移していたが、平成28年度上半期には19.5%に減少した。

【図-1】 若者相談 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に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)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 「若者」の相談 (契約当事者 29歳以下)
- 分析データ : 平成24年4月～平成28年9月の相談データ
(平成28年度上半期のデータは平成29年1月31日現在の登録分)

2 契約当事者の属性

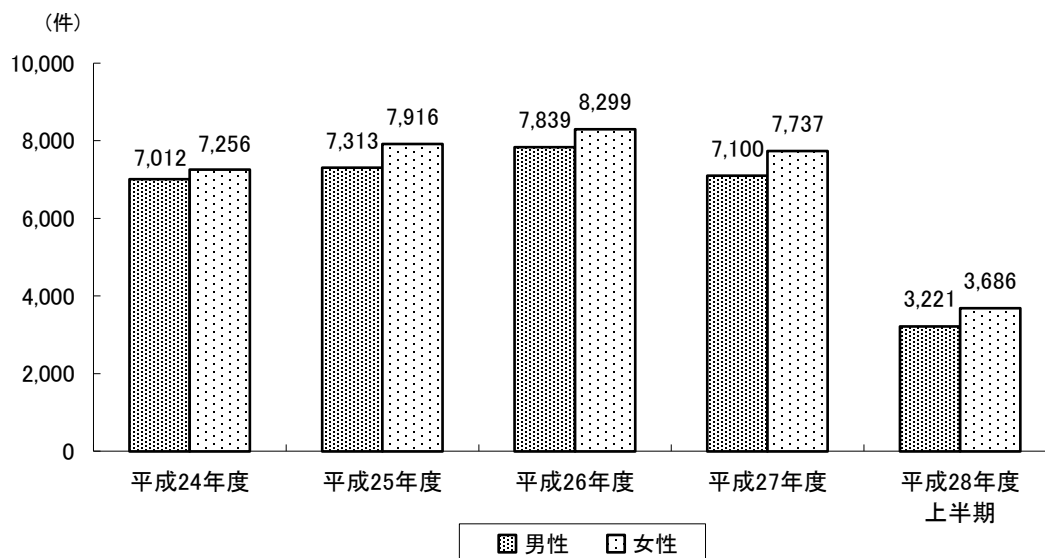
(1) 「性別」「年代別」相談件数の推移

若者相談について、性別の相談件数の推移を示したものが【図-2】、年代別の推移を示したものが【図-3】である。

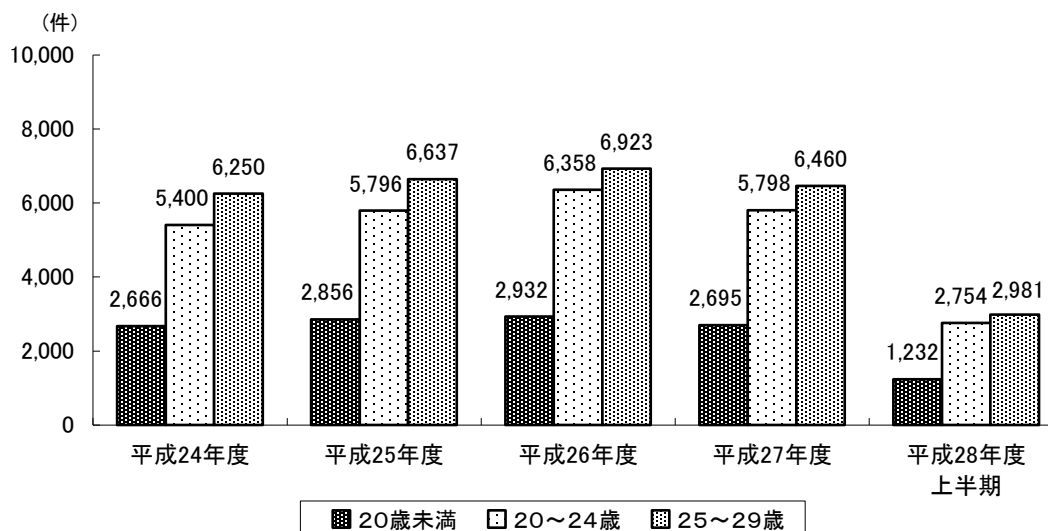
性別で見ると、平成23年度は「男性」が「女性」を若干上回ったが、平成24年度以降は「女性」が「男性」を上回っている。

年代別推移を見ると、どの年度においても「25～29歳」からの相談件数が最も多い。

【図-2】 性別 相談件数の推移



【図-3】 年代別 相談件数の推移

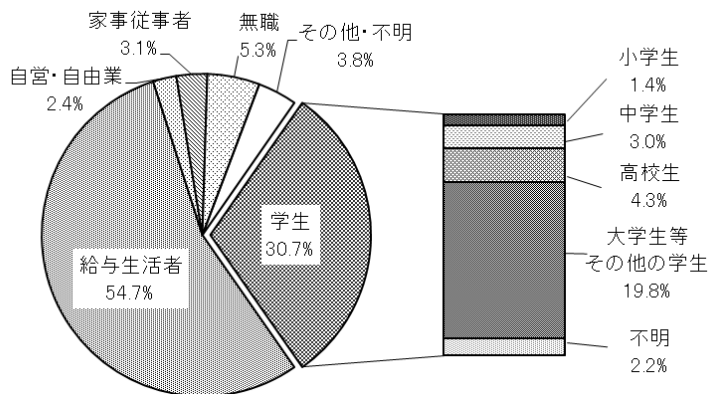


(2) 職業別の割合

平成28年度上半期の若者相談について、職業別に相談件数の割合を示したものが【図-4】である。

契約当事者が「給与生活者」である相談が54.7%と最も多く、次に多いのが「学生」の30.7%となっている。「学生」に分類された相談のうち、「大学生等その他の学生」が19.8%と最も多く、次いで「高校生」が4.3%、「中学生」が3.0%となっている。

【図-4】 職業別 相談件数の割合 (平成28年度上半期)



3 商品・役務別

(1) 若者相談に多い商品・役務

若者相談について、過去2年間及び平成28年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を示したものが【表-1】である。

各年度とも「アダルト情報サイト」の相談が最も多いが、若者相談全体に占める割合は、平成26年度17.6%、平成27年度15.1%、平成28年度は10.2%と減少傾向にある。次いで、若者相談で多く見られる商品・役務は、「賃貸アパート」、「エステティックサービス」、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」などである。なお、「健康食品」、「他のデジタルコンテンツ」、コンサルティングなどの「役務その他サービス」が増加傾向にある。

(注1) 「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

(注2) 「移动通信サービス」は下位キーワードの「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を包含する上位キーワードである。

(注3) 「美容医療*」は「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

【表-1】 商品・役務別上位15位

(単位: 件)

	平成26年度 (16,213件)		平成27年度 (14,953件)		平成28年度上半期 (6,967件)	
1	アダルト情報サイト	2,860	アダルト情報サイト	2,260	アダルト情報サイト	714
2	賃貸アパート	1,292	賃貸アパート	1,248	賃貸アパート	530
3	エステティックサービス	661	デジタルコンテンツ@	558	エステティックサービス	313
4	移动通信サービス	541	エステティックサービス	557	デジタルコンテンツ@	301
5	デジタルコンテンツ@	427	インターネット接続回線	540	インターネット接続回線	238
6	出会い系サイト	402	他のデジタルコンテンツ	361	健康食品	221
7	フリーローン・サラ金	340	健康食品	357	他のデジタルコンテンツ	194
8	他のデジタルコンテンツ	295	携帯電話サービス	343	商品一般	163
9	インターネット接続回線	293	出会い系サイト	328	モバイルデータ通信	151
10	商品一般	293	モバイルデータ通信	300	携帯電話サービス	142
11	オンラインゲーム	266	商品一般	297	役務その他サービス	141
12	医療サービス	258	フリーローン・サラ金	257	オンラインゲーム	140
13	健康食品	204	オンラインゲーム	239	出会い系サイト	134
14	相談その他	201	相談その他	214	フリーローン・サラ金	123
15	教養娯楽教材	190	美容医療*	202	相談その他	113

(2) 性別

若者相談について、過去2年間及び平成28年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を性別で示したものが【表-2】【表-3】である。

「男性」で多いのは、「オンラインゲーム」、「フリーローン・サラ金」、オンラインカジノやアフィリエイトなどの「他の内職・副業」、「ビジネス教室」である。「女性」で多いのは、「エステティックサービス」、「健康食品」、「美容医療*」、「テレビ放送サービス」、「興信所」である。「テレビ放送サービス」は、公共放送の受信契約の勧誘や来訪、解約に関する相談が殆どを占める。「興信所」はアダルトサイトの詐欺被害解決を謳う事業者に関する相談が殆どを占める。

【表-2】 商品・役務別上位15位(男性) (単位:件)

	平成26年度 (7,839件)		平成27年度 (7,100件)		平成28年度上半期 (3,221件)	
1	アダルト情報サイト	1,692	アダルト情報サイト	1,302	アダルト情報サイト	398
2	賃貸アパート	630	賃貸アパート	608	賃貸アパート	245
3	移动通信サービス	283	インターネット接続回線	314	インターネット接続回線	134
4	フリーローン・サラ金	213	デジタルコンテンツ@	263	デジタルコンテンツ@	131
5	オンラインゲーム	212	オンラインゲーム	194	オンラインゲーム	108
6	出会い系サイト	208	フリーローン・サラ金	183	他のデジタルコンテンツ	101
7	デジタルコンテンツ@	206	携帯電話サービス	183	フリーローン・サラ金	87
8	教養娯楽教材	163	他のデジタルコンテンツ	168	商品一般	83
9	インターネット接続回線	151	出会い系サイト	167	モバイルデータ通信	82
10	商品一般	145	モバイルデータ通信	159	役務その他サービス	74
11	外食	131	商品一般	143	出会い系サイト	71
12	他のデジタルコンテンツ	129	他の内職・副業	118	携帯電話サービス	70
13	相談その他	105	相談その他	106	他の内職・副業	63
14	他の内職・副業	99	新聞	100	相談その他	60
15	テレビ放送サービス	93	外食	91	ビジネス教室	45

【表-3】 商品・役務別上位15位(女性) (単位:件)

	平成26年度 (8,299件)		平成27年度 (7,737件)		平成28年度上半期 (3,686件)	
1	アダルト情報サイト	1,137	アダルト情報サイト	932	アダルト情報サイト	309
2	賃貸アパート	659	賃貸アパート	623	エステティックサービス	296
3	エステティックサービス	647	エステティックサービス	533	賃貸アパート	281
4	移动通信サービス	257	デジタルコンテンツ@	292	健康食品	175
5	デジタルコンテンツ@	217	健康食品	283	デジタルコンテンツ@	167
6	出会い系サイト	193	インターネット接続回線	226	インターネット接続回線	104
7	医療サービス	171	他のデジタルコンテンツ	191	他のデジタルコンテンツ	92
8	他のデジタルコンテンツ	165	出会い系サイト	161	美容医療*	90
9	他の理美容用具	161	携帯電話サービス	158	商品一般	76
10	商品一般	145	美容医療*	155	携帯電話サービス	72
11	インターネット接続回線	142	商品一般	152	モバイルデータ通信	68
12	タレント・モデル内職	133	モバイルデータ通信	138	役務その他サービス	66
13	健康食品	130	相談その他	106	出会い系サイト	63
14	フリーローン・サラ金	127	手配旅行	104	テレビ放送サービス	61
15	化粧品セット	125	役務その他サービス	87	興信所	54

(3) 年代別

若者相談について、平成28年度上半期の商品・役務別相談件数の上位15位を年代別に示したものが【表-4】である。

「20歳未満」で多いのは、「オンラインゲーム」、ダイエットサプリや青汁などの「健康食品」、公共放送受信契約の勧誘・来訪等に関する相談の「テレビ放送サービス」、「新聞」、SNSで知り合った人等から勧誘される「ビジネス教室」、イベントサークル等の「教養・娯楽サービスその他」である。「20～24歳」で多いのは「エステティックサービス」、「賃貸アパート」、光ファイバー等の「インターネット接続回線」、Wi-Fiやデータ通信契約の「モバイルデータ通信」、オンラインカジノ・アフィリエイト・ネットビジネス等各種副業や在宅ワークの「他の内職・副業」、「美容医療*」、「携帯電話サービス」である。「25～29歳」で多いのは、「賃貸アパート」、「エステティックサービス」、光ファイバー等の「インターネット接続回線」、「フリーローン・サラ金」による多重債務、「携帯電話サービス」、Wi-Fiやデータ通信契約の「モバイルデータ通信」、「美容医療*」「結婚式」である。

【表-4】年代別 商品・役務別上位15位(平成28年度上半期)

(単位:件)

	20歳未満(1,232件)		20～24歳(2,754件)		25～29歳(2,981件)	
1	アダルト情報サイト	345	アダルト情報サイト	209	賃貸アパート	347
2	オンラインゲーム	86	エステティックサービス	183	アダルト情報サイト	160
3	デジタルコンテンツ@	74	賃貸アパート	168	エステティックサービス	119
4	健康食品	63	デジタルコンテンツ@	115	デジタルコンテンツ@	112
5	他のデジタルコンテンツ	46	インターネット接続回線	108	インターネット接続回線	108
6	テレビ放送サービス	32	健康食品	76	他のデジタルコンテンツ	85
7	商品一般	25	モバイルデータ通信	74	健康食品	82
8	新聞	24	商品一般	73	フリーローン・サラ金	75
9	相談その他	23	役務その他サービス	68	携帯電話サービス	75
10	インターネット接続回線	22	他の内職・副業	64	モバイルデータ通信	71
11	出会い系サイト	20	他のデジタルコンテンツ	63	商品一般	65
12	役務その他サービス	18	美容医療*	61	出会い系サイト	57
13	ビジネス教室	17	出会い系サイト	57	役務その他サービス	55
14	賃貸アパート	15	携帯電話サービス	55	美容医療*	46
15	教養・娯楽サービスその他	14	相談その他	54	結婚式	43

(4) 若者相談が占める割合の大きい商品・役務

若者相談が占める割合の大きい商品・役務について、過去2年間及び平成28年度上半期の相談件数の上位15位を示したものが【表-5】である。

全相談に占める若者相談の割合は約1割であるが、「タレント・モデル養成教室」に関する相談が若者相談に占める割合は8割前後と極めて高い水準が続いている。「エステティックサービス」は4～5割、「美容医療*」は3割以上で推移している。「ビジネス教室」の割合は上昇しており、平成28年度上半期には5割近くになった。

また、上位15位の割合の推移を見ると、全体的にその割合は低くなっている。各年度の上位15位の割合の平均を算出すると、平成26年度は46.8%、平成27年度は40.9%、平成28年度上半期は35.1%と減少傾向にある。

【表-5】 若者相談が占める割合の大きい商品・役務 上位15位

	平成26年度 (16,213件)	若者の 相談割合	平成27年度 (14,953件)	若者の 相談割合	平成28年度上半期 (6,967件)	若者の 相談割合	件数	全年代の 相談
	1	タレント・モデル内職	83.4%	タレント・モデル養成教室	79.1%	タレント・モデル養成教室	79.5%	70
2	教養娯楽教材	79.2%	教養娯楽教材	67.3%	ビジネス教室	48.2%	66	137
3	タレント・モデル養成教室	77.5%	タレント・モデル内職	66.4%	エステティックサービス	47.5%	313	659
4	他の理美容用具	62.8%	他の理美容用具	44.1%	オンラインゲーム	45.2%	140	310
5	化粧品セット	54.9%	エステティックサービス	42.2%	他の内職・副業	42.0%	107	255
6	エステティックサービス	53.4%	結婚式	40.4%	結婚式	41.6%	47	113
7	他の内職・副業	47.2%	オンラインゲーム	40.2%	美容医療*	34.9%	109	312
8	オンラインゲーム	45.2%	他の内職・副業	38.7%	他の教室・講座	30.7%	47	153
9	ネックレス	31.0%	美容医療*	35.4%	教養・娯楽サービスその他	25.7%	52	202
10	財布類	30.1%	ビジネス教室	35.4%	出会い系サイト	25.3%	134	529
11	音響・映像ソフト	29.7%	他の教室・講座	32.3%	モバイルデータ通信	23.0%	151	657
12	出会い系サイト	28.9%	出会い系サイト	27.8%	他の化粧品	21.8%	39	179
13	運動靴	28.8%	手配旅行	23.4%	スポーツ・健康教室	21.2%	66	311
14	レンタルサービス	26.0%	アダルト情報サイト	20.2%	興信所	20.2%	85	420
15	アダルト情報サイト	23.2%	モバイルデータ通信	19.9%	アダルト情報サイト	19.1%	714	3,729

注) 商品・役務別相談件数上位30位を割合順で並べ替え、上位15位を抽出。(「商品一般」「相談その他」を除く)

4 相談内容

若者相談について、平成28年度上半期の内容キーワード別相談件数の上位15位を若者全体及び年代別で示したものが【表-6】である。

「20歳未満」で多いのは、「未成年者契約」、オンラインゲームで親のクレジットカードを使用したとの相談が半数近くを占める「クレジットカード」、サイドビジネス商法などのきっかけとなっている「SNS」、業者等に個人情報を送ってしまったとの相談が多い「プライバシー」、執拗・威圧的な言動・不退去などの「強引」、新聞・公共放送に関する相談が7割を占める「家庭訪販」である。「20～24歳」で多いのは、光ファイバー、モバイルデータ通信、賃貸アパート、美容医療、携帯電話サービス、脱毛・痩身エステの相談に多い「説明不足」、「サイドビジネス商法」、サイドビジネス商法、脱毛・痩身・美顔エステ、タレント・モデル関連、新聞の相談が殆どを占める「クーリングオフ一般」、サイドビジネス商法などのきっかけとなっている「SNS」、光ファイバー、

【表-6】 内容キーワード上位15位(平成28年度上半期)

(単位:件)

	若者全体(6,967件)	20歳未満(1,232件)	20～24歳(2,754件)	25～29歳(2,981件)				
1	インターネット通販	2,466	インターネット通販	761	解約一般	989	解約一般	1,058
2	解約一般	2,399	未成年者契約	718	インターネット通販	814	インターネット通販	891
3	不当請求*	1,362	不当請求*	462	不当請求*	475	返金	554
4	返金	1,127	解約一般	352	返金	455	不当請求*	425
5	高価格・料金	992	ポルノ・風俗	345	高価格・料金	419	高価格・料金	375
6	電子広告	789	高価格・料金	198	契約書・書面一般	337	契約書・書面一般	374
7	契約書・書面一般	781	電子広告	132	電子広告	301	電子広告	356
8	ポルノ・風俗	752	返金	118	説明不足	286	説明不足	310
9	未成年者契約	732	クレジットカード	80	ポルノ・風俗	230	連絡不能	260
10	説明不足	669	SNS	80	強引	223	解約料	213
11	連絡不能	524	プライバシー	73	サイドビジネス商法	211	約束不履行	211
12	強引	454	説明不足	73	クーリングオフ一般	207	修理代	208
13	クレジットカード	446	強引	72	SNS	204	クレーム処理	194
14	解約料	441	契約書・書面一般	70	連絡不能	202	クレジットカード	191
15	SNS	417	家庭訪販	65	虚偽説明	192	ポルノ・風俗	177

* は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

モバイルデータ通信、興信所、出会い系サイト、賃貸アパート、アダルト情報サイト等の相談に多い「虚偽説明」である。「25～29歳」で多いのは、賃貸アパート、光ファイバーや各種通信関連契約の相談に多い「説明不足」、健康食品、光ファイバー、脱毛エステ、化粧品などの相談に多い「連絡不能」、結婚式、モバイルデータ通信、光ファイバー、賃貸アパートなどの相談に多い「解約料」、賃貸アパート、各種エステ、各種通信関連契約、デジタルコンテンツの相談に多い「約束不履行」、賃貸アパートの相談が8割を占める「修理代」、賃貸アパート、光ファイバー、携帯電話サービス、クリーニングなどの相談に多い「クレーム処理」である。

5 販売購入形態

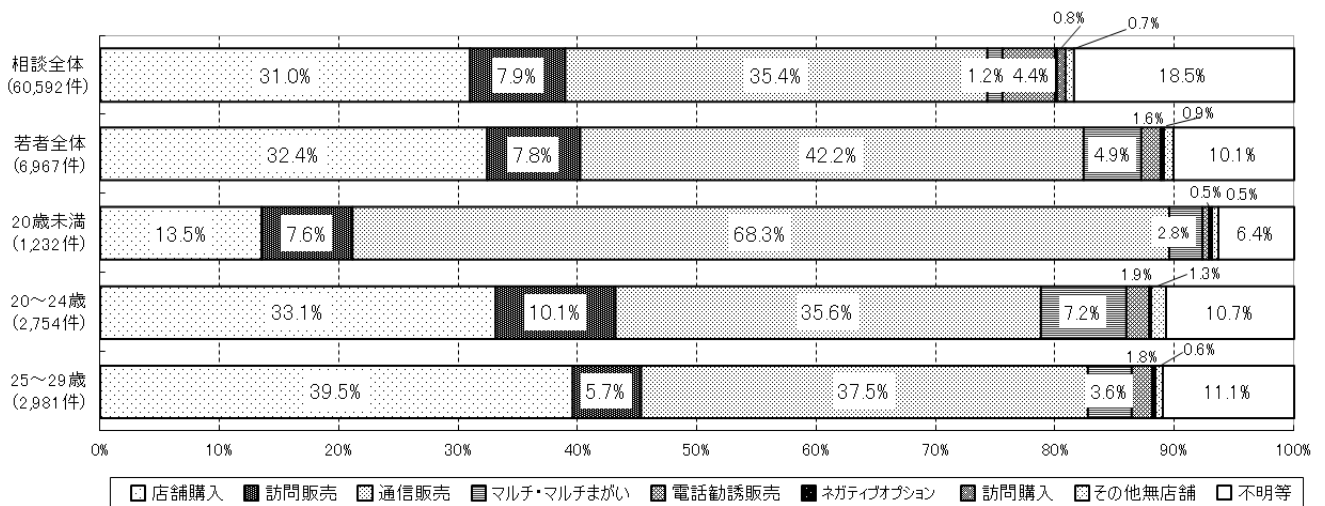
平成28年度上半期の相談について、相談全体と若者全体及び年代別で、販売購入形態別の割合を示したものが【図-5】である。

若者全体では、「通信販売」の割合が42.2%と最も大きく、特に20歳未満では68.3%と極めて高くなっている。なお、若者の「通信販売」の相談のうち、「インターネット取引*」が83.9%を占める。

「マルチ・マルチまがい」の相談については、若者の割合が4.9%と相談全体（1.2%）と比較して高いが、特に20～24歳で7.2%と高くなっている。「訪問販売」の相談については、若者の割合（7.8%）と相談全体（7.9%）の割合はほぼ変わらないが、20～24歳では10.1%と高くなっている。「電話勧誘販売」については、相談全体（4.4%）に比べて若者（1.6%）の割合は低い。

【図-5】 販売購入形態別割合（平成28年度上半期）

「インターネット取引」は、内容キーワードに「電子商取引」を付与しているもの。「電子商取引」の低位キーワードは「インターネット通販」及び「インターネットオークション」である。平成28年度上半期の若者相談において、「インターネット取引*」に占める「インターネットオークション」の割合は2.9%であり、相談全体の動向とほぼ同水準である。

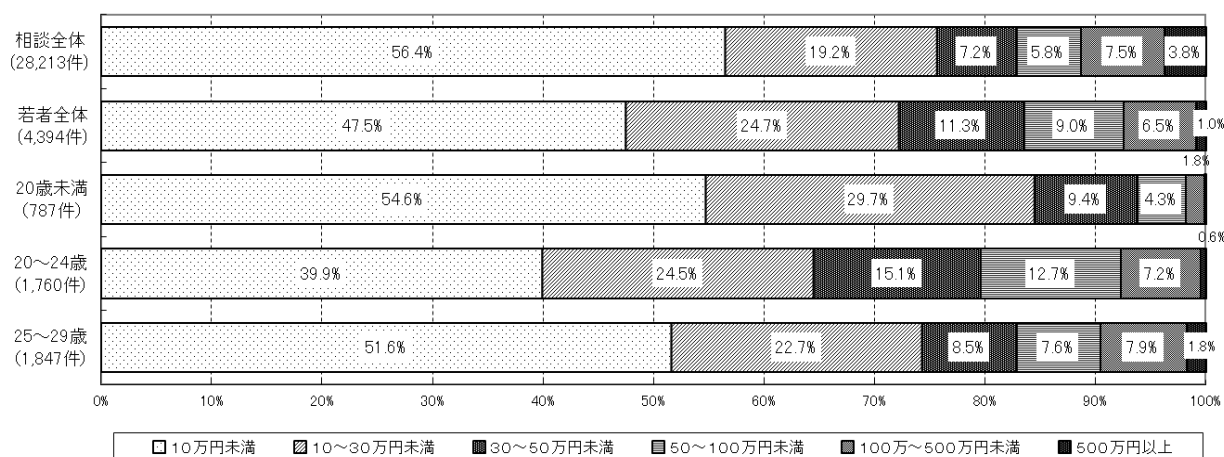


6 契約購入金額

平成28年度上半期の相談について、相談全体と若者全体及び年代別で、契約購入金額の割合を示したものが【図-6】である。

また、平成28年度上半期の平均契約購入金額及び平均既支払額を算出すると、相談全体では契約購入金額129万円（既支払額55万円）であるが、若者全体では契約購入金額52万円（既支払額16万円）である。年代別に算出すると、20歳未満では契約購入金額17万円（既支払額5万円）、20～24歳では44万円（既支払額15万円）、25～29歳では75万円（既支払額22万円）となっている。

【図－6】 契約購入金額別割合（平成28年度上半期）



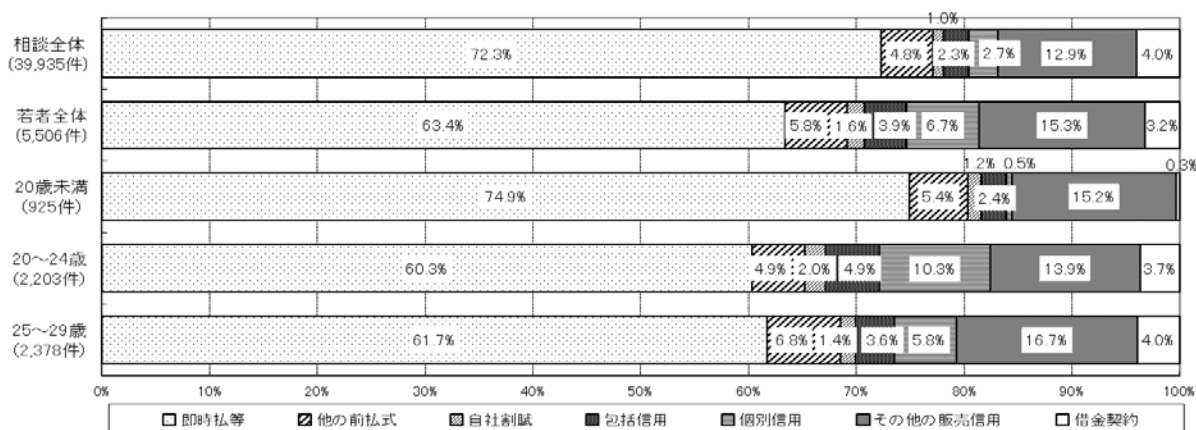
(不明等を除く)

7 支払方法

平成28年度上半期の相談について、相談全体と若者全体及び年代別で、支払方法の割合を示したものが【図－7】である。

若者全体で見ると、相談全体と同様に「即時払等」(※1)の割合が最も大きく、全体の約6割を占め、通常の現金での買い物や家賃等の支払のみならず、アダルト情報サイトや有料サイト利用料の架空請求等への支払手段に使われることが多い。相談全体と比較すると、若者相談では「販売信用(クレジット)」(※7)の割合が大きく、中でもエステや美容医療の契約に多い「個別信用」(※5)の割合が大きい。なお、「その他の販売信用」(※6)のうち9割以上を「2か月内払い」が占めるが、そのうち8割がクレジットカードを利用している。また、現金のかわりに電子マネーやプリペイドカード等で支払いをする等の「他の前払式」(※2)は、若者全体で5.8%となっている。

【図－7】 支払方法別割合（平成28年度上半期）



(不明等を除く)

※1「即時払等」: 商品等の受け取りと同時に一括払い。(例)通常の現金での買い物。月払い保険料、家賃、新聞代、月謝等。

※2「他の前払式」: 商品等の受け取り前に全額か一部を支払う方式。(例)プリペイドカード・定期券・回数券・切手等で前払い。

※3「自社割賦」: 消費者、販売者の二者間、2か月以上3回以上の分割払い。

※4「包括信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用したもの。

※5「個別信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用しないもの。

※6「その他の販売信用」: ローン提携販売、2か月内払い、他の販売信用によるもの。

※7「販売信用(クレジット)」とは、商品等の販売を対象とした信用供与を受ける場合であり、ここでは「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」が該当する。

8 若者相談に多い販売方法・商法

(1) 相談件数推移

若者相談について、過去4年間及び平成28年度上半期の相談件数の推移と相談全体に占める割合を、若者相談に多い販売方法・商法別に示したものが【表-7】である。

「インターネット通販」(※1)「架空・不当請求」は各年度とも多くの相談が寄せられているが、平成28年度上半期はアダルト情報サイトの相談が大きく減少した影響により、2割以上減少した。なお、「インターネット通販」では、健康食品の相談は増加している。

「サイドビジネス商法」(※2)は、前年同期と同件数の相談が寄せられた。

「無料商法」(※3)は、アダルト情報サイトや健康食品の相談が減少した影響により、前年同期と比べて2割以上減少した。なお、エステの相談は増加している。

「マルチ・マルチまがい商法」(※4)は、オンラインカジノのアフィリエイトなどのビジネス・副業、リゾート会員権、ビジネス教室等の相談が増加し、前年同期と比べて2割増加した。

「クレ・サラ強要商法」(※5)は、オンラインカジノ、就活目的の投資、先物のシステムトレードなどの儲け話、エステ、ビジネス教室等の相談が増加し、前年同期と比べて1割以上増加した。

「アポイントメントセールス」(※6)は、投資用教材等が減少し、前年同期と比べて1割以上減少した。なお、ネックレス、SNSの広告で知った業者に儲かると言われてする内容のはっきりしない契約の相談は増加している。

「キャッチセールス」(※7)は、タレント・モデル関連、エステ・理美容用具・美容医療等の理美容関連が大きく減少し、前年同期と比べ5割以上減少した。

【表-7】若者相談に多い販売方法・商法別 相談件数推移 (単位:件)

	若者相談					相談全体※ 平成28年度 上半期	若者相談が 占める割合 (28年度上半期)
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 上半期		
インターネット通販	5,104	5,704	6,316	5,711	2,466	16,617	14.8%
架空・不当請求	3,254	3,153	3,806	3,434	1,362	9,603	14.2%
サイドビジネス商法	555	745	873	734	374	793	47.2%
無料商法	625	741	828	477	228	1,219	18.7%
マルチ・マルチまがい商法	464	639	725	621	339	734	46.2%
クレ・サラ強要商法	229	411	466	257	142	161	88.2%
アポイントメントセールス	304	330	401	243	110	173	63.6%
キャッチセールス	332	351	408	180	51	85	60.0%

注)相談全体は年齢不明・未記入を除いた件数

(複数選択項目)

※1インターネット通販

インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法
インターネット申込による役務提供サービスや、デジタルコンテンツ提供サービスも含む

※2サイドビジネス商法

「副業や内職で収入になる」などどうたって契約させる商法

※3無料商法

無料をうたって、高額な商品売りつける商法

※4マルチ・マルチまがい商法

販売組織に加入し、購入した商品を知人などに売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことにより
マージンが入るとうたって契約させる商法(連鎖販売取引)と、それに類似した商法

※5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

※6アポイントメントセールス

著しく有利な条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる商法

※7キャッチセールス

駅や繁華街等の路上で呼びとめ、近くの店等で契約を迫る商法

(2) 主な商品・役務

平成28年度上半期の若者相談について、販売方法・商法別に主な商品・役務を示したものが【表-8】である。

デジタルコンテンツ関連の商品・役務は、「インターネット通販」「架空・不当請求」「無料商法」などで多くを占める。

ビジネス関連の商品・役務は「サイドビジネス商法」「マルチ・マルチまがい商法」「クレ・サラ強要商法」「アポイントメントセールス」などで多くを占める。

エステや美容医療などの理美容関連の商品・役務は「無料商法」「キャッチセールス」などで多くを占める。

タレント・モデル関連の商品・役務は「アポイントメントセールス」「キャッチセールス」などで多くを占める。

【表-8】 若者相談に多い販売方法・商法別商品・役務別上位10位（平成28年度上半期）

インターネット通販(2,466件)		架空・不当請求(1,362件)		サイドビジネス商法(374件)		無料商法(228件)	
1 アダルト情報サイト	699	1 アダルト情報サイト	686	1 他の内職・副業	61	1 エステティックサービス	40
2 デジタルコンテンツ@	276	2 デジタルコンテンツ@	266	2 ビジネス教室	30	2 アダルト情報サイト	27
3 健康食品	163	3 他のデジタルコンテンツ	79	3 健康食品	26	3 出会い系サイト	12
4 他のデジタルコンテンツ	149	4 興信所	59	4 教養娯楽教材	24	4 美容医療*	11
5 出会い系サイト	123	5 賃貸アパート	29	5 商品一般	19	4 他のデジタルコンテンツ	11
6 オンラインゲーム	116	6 出会い系サイト	28	6 リゾート会員権	17	6 他の理美容用具	10
7 興信所	61	7 商品一般	24	7 役務その他サービス	15	7 役務その他サービス	8
8 役務その他サービス	41	8 役務その他サービス	21	7 他のデジタルコンテンツ	15	8 ネックレス	7
9 商品一般	39	9 インターネット接続回線	13	9 タレント・モデル養成教室	12	8 化粧品セット	7
10 基礎化粧品	37	10 携帯電話サービス	12	9 教養・娯楽サービスその他	12	8 健康食品	7

マルチ・マルチまがい商法(339件)		クレ・サラ強要商法(142件)		アポイントメントセールス(110件)		キャッチセールス(51件)	
1 他の内職・副業	56	1 教養娯楽教材	20	1 ネックレス	11	1 エステティックサービス	13
2 健康食品	37	2 他の内職・副業	15	1 タレント・モデル養成教室	11	2 タレント・モデル養成教室	4
3 リゾート会員権	30	3 エステティックサービス	12	3 ビジネス教室	10	2 タレント・モデル内職	4
4 商品一般	24	4 ビジネス教室	11	4 役務その他サービス	9	4 ミネラルウォーター	3
5 教養娯楽教材	22	5 パソコンソフト	10	5 他の内職・副業	7	4 アクセサリー一般	3
6 ビジネス教室	21	5 役務その他サービス	10	6 タレント・モデル内職	6	4 化粧品セット	3
7 複合サービス会員	20	7 他の教室・講座	8	7 他の教室・講座	5	4 室内装飾品	3
8 化粧品一般	16	8 教養・娯楽サービスその他	6	8 教養娯楽教材	4	4 役務その他サービス	3
9 役務その他サービス	12	9 タレント・モデル養成教室	4	9 指輪	3	9 美容医療*	2
10 パソコンソフト	9	9 他のデジタルコンテンツ	4	9 精神修養講座	3	9 指輪	2
				9 エステティックサービス	3	9 他の理美容用具	2

9 若者の相談について

平成28年度上半期の若者の相談件数は6,967件であり、前年同期（7,955件）と比べ12.4%の減少となった。また、若者相談が相談全体に占める割合は11.5%となっている。

若者の相談の特徴は、被害が生じている代表的な分野・商法が概ね特定できるという点にある。

具体的には、サイドビジネス商法、SNSやネット経由での内容のはっきりしない儲け話、副業サイト、ネットワークビジネスなどの「ビジネス関連被害」、エステや美容医療などの「美容関連被害」、アダルト情報サイトや各種デジタルコンテンツなどの「デジタルコンテンツ関連被害」、タレント・モデルへの勧誘をきっかけとする被害の「タレント・モデル関連被害」の4つの分野

である。

「ビジネス関連被害」は「男性」に多く、「美容関連」は「女性」に多い。

また、インターネットやSNSを入口として、自ら進んで悪質事業者と連絡を取り、被害に遭うケースが数多く見受けられる。

東京都では、若者が消費生活において必要な知識や判断力を習得し、「自立した消費者」として主体的に行動できるように、各種教育講座の開催、消費者教育教材の制作提供、普及啓発などの様々な取組を実施している。

上記の4分野のうち、「タレント・モデル関連被害」、「ビジネス関連被害」の代表的な商品・役務であった「タレント・モデル内職」の相談、投資用教材などの「教養娯楽教材」の相談、及び「アダルト情報サイト」の相談は減少しており、これらの商品・役務による被害を減らすための従来の対策は一定の効果を上げていると推察される。

ただし、「タレント・モデル関連被害」では「タレント・モデル養成教室」、「ビジネス関連被害」では「ビジネス教室」などの相談が増加しており、若者の学びたいとの意欲につけ込んだ悪質商法が増えている。

また、「アダルト情報サイト」は減少したが、有料サイトの架空請求や各種デジタルコンテンツの相談は横ばいであり、エステなどの相談も増加している。

本来、学びたいとの意欲、美しくありたいとの欲求は、極めて健全なものである。

若者の被害を減らし、健全な成長を手助けしていくため、社会の各分野と連携した消費者教育・啓発を実行することが、今後より一層重要になってくる。

10 相談事例

若者に特徴的な被害として上記4つの分野を挙げたが、現実の相談事例においては、上記の4つの分野が複合的に混ざったケースが多く見受けられる。よって、7つの事例を紹介するが、上記の4つの分野に分類することはあえて避けた。

事例1：ビジネス教則動画（儲からない、多重債務、紹介販売、サイドビジネス商法、返金）

マッチングアプリで知り合い、SNSでやり取りをしていた知人から、「儲かる、副業になる、営業がうまくいく、自分自身が成長できる方法がある」と紹介された。「2〜3カ月で150万円くらい稼げるようになる」「契約金100万円を支払えば、会員サイトにアクセスでき、ビジネスのノウハウが分かる動画を見ることができる」と言う。さらに「他の人を当該業者のセミナーに呼び込み、商品を売れば儲かる」と言われた。「お金が用意できない」と話したら、消費者金融から借りるように誘導され、3社から借金をした。動画は代表者が話をしているだけで意味のないものだった。「一人紹介すると1万円の紹介料が支払われる」と言うが、自分は誰も紹介していないのでお金は受け取っていない。儲からないので電話で解約を申し出たが、「100万円のうち20万円のコンサルティング料は返金する」と言われた。生活が厳しいため返金してほしい。（契約当事者 20歳代／男性／給与生活者）

事例2：アフィリエイトのコンサルタント料（電子広告、儲からない、解約、返金）

3カ月ほど前、「若くてもお金を稼いでいる人はいないか」と思い、ネット検索をして、起業家育成プログラムという内容のホームページを見つけた。このプログラムを教えている人に電話をしたところ、数日後に返信があり、一度会うことになった。その際に、アフィリエイトについて紹介され、コンサルティングをしてくれるということだったので、その場で契約し、消費者金融でお金を借りて、その日のうちに80万円を支払った。その後また直接会って、自分のサイトにどうやって人を集めるかなどについて教えてもらった。またアフィリエイトにつ

いての情報商材をSNSで紹介し、その人が契約するとマージンをもらえることになっていたが、当方が紹介した人は誰も契約していないので、マージンはもらっていない。儲かると思っていたアフィリエイトでも全く利益が得られていないので、「解約したい」と伝えたが、「返金はできない」とのこと。解約して返金してほしい。

(契約当事者 20歳代／男性／給与生活者)

事例3：脱毛エステ（クレジットカード、未成年者契約、施術不良、皮膚障害、熱傷、解約）

無料冊子を見て、ネットの口コミもよかったので、2カ月前に無料カウンセリングを受けに行った。その場で全身脱毛コースを勧められた。キャンペーンで「通常4回コース16万円のところ13万円」と言われ、今年の年末と来年の夏のボーナス2回払いでクレジットカードで契約した。当方は未成年者なので、母親の同意書ももらい、店に提出した。ところが、予約が取れず、1カ月前に初めて施術を受けた。腕と顔の脱毛予定だったが、日焼けで顔の脱毛ができず、腕と脇の脱毛をした。照射する際、肌に熱を与えるため、火傷状態になり、水膨れになってしまった。施術後に店員に苦情を言ったところ、「初めから水膨れがあった。今後は照射レベルを落とす」と言われた。水膨れがなかったことは明らかなので、接客対応に疑問を持った。そんな折、この事業者が業務停止処分を受けた。解約手数料なしで解約したいが可能か。

(契約当事者 10歳代／女性／給与生活者)

事例4：美容医療*（電子広告、強引、長時間勧誘、約束不履行、施術不良、皮膚障害、吐き気）

1カ月前、太腿が気になり、ネット広告を見て、脂肪吸引の相談に出向いた。私は相談だけのつもりだったが、カウンセラーに「どうせやるなら全身の脂肪吸引をしたらどうか。今日手術を受けるなら特別に安くする」と2時間以上勧誘を受けた。「学生でお金がない」と断ったが、医療クレジットの与信が通るとわかり、断り切れなくなった。医師が来て、「身体のどこの部分から吸引するか」について5分ほど話を聞いた後に、昼食後だったが「全身麻酔で腹部2か所、臀部・太腿・ふくらはぎの全16か所」から脂肪吸引を受けた。事前に吸引する脂肪の量の説明はなく、術後に吸引した脂肪も見せてもらっていない。術後、2時間ほど休んでいてスタッフは別の部屋にいたが、患者も殆どおらず、雰囲気がとても悪かったので、ふらふらな状態だったがクリニックを出た。途中、2回くらい吐いた。直後の体重も変化がなかった。3週間ほど経過したが、両太腿の後方と内側が引きつれていて、下が鉄板が入っているように固く痛い。体型も体重も変化がない。

(契約当事者 20歳代／女性／他の学生)

事例5：パソコンのセキュリティソフト（強引、プライバシー）

自宅でパソコンを使用中、突然警告音とともにポップアップ画面が登場し、「パソコンのOSのセキュリティが不完全で、情報が漏洩する可能性がある」という警告画面と、「ウィルスサポートに連絡するための電話番号」の記載があった。画面と音を消すことができなかったので、その番号に電話をしたところ、「遠隔操作で修理対応ができる」と言われ、「1万円かかる」と言われたが不審だ。

(契約当事者 10歳代／女性／他の学生)

事例6：起業家と投資家のマッチングサイト（電子広告、解約、連絡不能）

2日前に、ネットで投資家と起業家をマッチングさせるとのサイト広告を見て、「住所、氏名、携帯番号、メールアドレス」を入力し登録した。登録は無料。サイトには「投資家募集」として、「希望投資額、起業内容、起業家自己PR」などを書き込んだ。やめたいと思い、昨日サイト運営者に電話をしたが、営業時間内にも関わらず、営業時間外とのテープになっていた。本日もかけたがやはり人は出ない。メールも出したが返信はない。

(契約当事者 20歳代／男性／給与生活者)

事例7：タレントレッスン契約（未成年者契約、解約、高価格・料金）

未成年の専門学校生の娘が、求人サイトでエキストラ募集の広告を見て応募したところ、合格した。さらに映画のオーディションを受けるように働きかけられ、受けたところ合格した。娘は未成年なので、親権者と事務所に来るように言われ、2日前に母である私と事務所に出向いた。「映画に出るためにはレッスンを受ける必要がある。レッスンを受ければ映画に出演できる」と言われ、34万円のレッスン契約をして、1万円を支払った。残金は現金で支払うつもりだったが、不安なのでクーリングオフしたい。

(契約当事者 10歳代／女性／他の学生)