

● 若者の消費生活相談状況 ～成年年齢前後に着目して～ ●

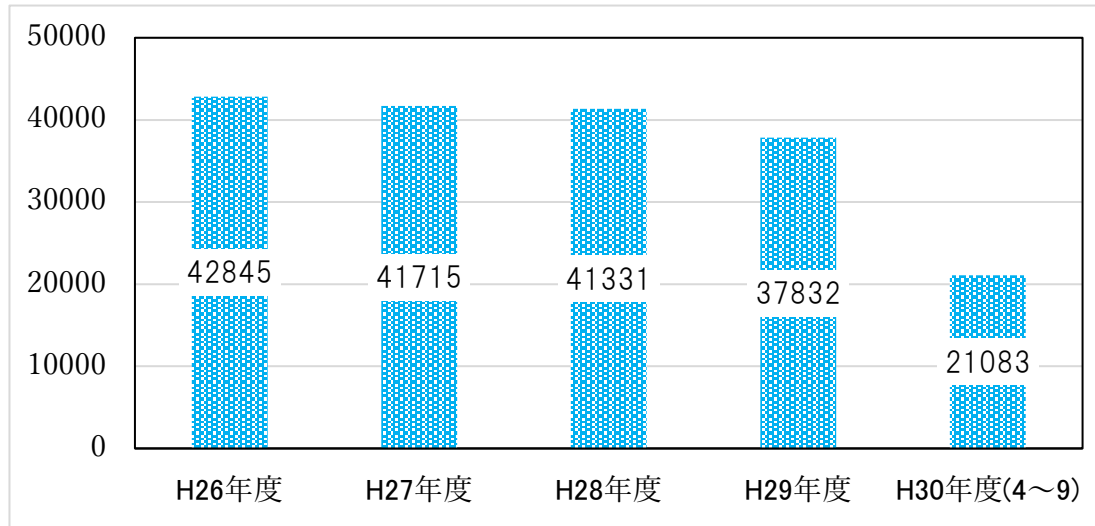
平成 30 年度上半期に県内消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談は約 21,000 件、うち契約当事者が 20 歳未満の相談が全体の 2%、20 歳代の相談が全体の 6.5% を占めています。この割合は、20 歳代がやや減少していますが、28、29 年度とほぼ同程度となっています。

平成 28 年度から 30 年度上半期までの相談全体を年齢別に苦情の多い品目を比較したところ、年齢があがるにつれ「エステティックサービス」、「フリーローン・サラ金」が増加に、「アダルト情報サイト」が減少の傾向がみられました。

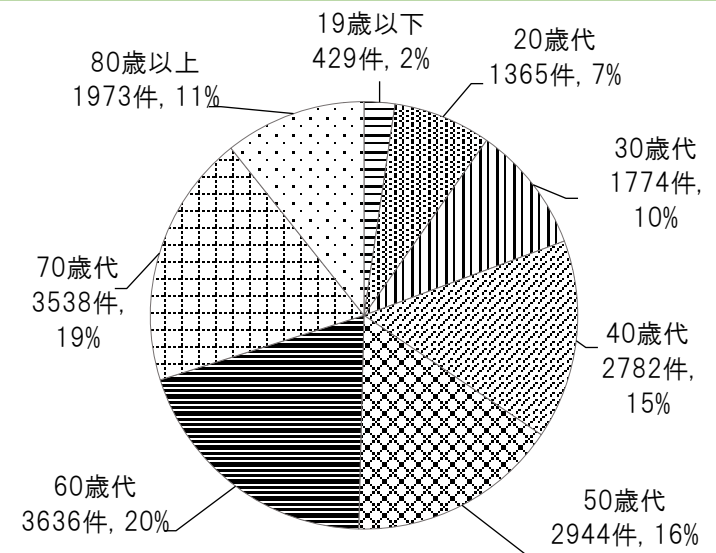
【苦情相談件数(概要)】

	H28 年度	H29 年度	H30 年度(4～9 月)
総件数	41,331(100%)	37,832(100%)	21,083(100%)
不当(架空)請求	5,977(14.5%)	4,266(11.3%)	3,700(17.5%)
上記以外	35,354(85.5%)	33,566(88.7%)	17,383(82.5%)
20 歳未満(契約当事者)	978(2.3%)	745(2.0%)	429(2.0%)
20 歳代(契約当事者)	3,075(7.4%)	2,739(7.2%)	1,365(6.5%)

【消費生活相談の受付件数(苦情分)】



【契約当事者年代構成(H30 年 4～9 月)】



【年齢別苦情件数(平成 28 年度～30 年度*、18 歳～22 歳)】 *30 年度は 4～9 月

順位	18歳		19歳		20歳		21歳		22歳	
	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数
1	アダルト情報サイト	64	デジタルコンテンツその他	69	デジタルコンテンツその他	94	エステティックサービス	75	エステティックサービス	78
2	放送サービス	50	アダルト情報サイト	45	アダルト情報サイト	69	デジタルコンテンツその他	60	デジタルコンテンツその他	68
3	デジタルコンテンツその他*	39	放送サービス	25	エステティックサービス	65	アダルト情報サイト	37	出会い系サイト	43
4	健康食品	37	出会い系サイト	25	健康食品	43	移动通信サービス	35	賃貸アパート・マンション	42
5	化粧品	22	健康食品	20	移动通信サービス	34	賃貸アパート・マンション	33	商品一般	30
6	自動車運転教習所	15	化粧品	19	化粧品	33	商品一般	32	移动通信サービス	30
7	商品一般*2	14	エステティックサービス	17	賃貸アパート・マンション	33	健康食品	32	健康食品	27
8	賃貸アパート・マンション	14	商品一般	17	出会い系サイト	31	化粧品	31	アダルト情報サイト	26
9	紳士・婦人洋服	13	移动通信サービス	17	商品一般	29	出会い系サイト	24	フリーローン・サラ金	20
10	靴・運動靴	12	紳士・婦人洋服	14	インターネット接続回線	29	インターネット接続回線	22	他の役務サービス	19
11	四輪自動車	9	インターネット接続回線	10	放送サービス	25	フリーローン・サラ金	19	内職・副業その他	19
12	移动通信サービス	9	四輪自動車	10	紳士・婦人洋服	23	紳士・婦人洋服	19	紳士・婦人洋服	19
13	出会い系サイト	8	修理サービス	8	内職・副業その他	21	内職・副業その他	15	化粧品	18
14	飲料	7	賃貸アパート・マンション	8	自動車運転教習所	16	四輪自動車	14	四輪自動車	14
15	インターネット接続回線	6	自動車運転教習所	7	四輪自動車	15	医療サービス	12	インターネット接続回線	13
16	学習塾・予備校	5	飲料	7	興信所	15	他の役務サービス	9	放送サービス	13
17	他の役務サービス	5	コンサート	7	医療サービス	14	興信所	9	ペット	10
18	自動二輪車	5	相談その他	6	他の役務サービス	13	電話関連機器・用品	9	医療サービス	10
19	電気	4	内職・副業その他	6	フリーローン・サラ金	13	航空サービス	8	飲料	10
20	専門・専修学校	4	貸衣装	6	相談その他	11	靴・運動靴	8	相談その他	9
	相談その他	4			飲料	11	相談その他	8		
	教室・講座その他	4								
	その他	121	その他	163	その他	283	その他	240	その他	274
	合 計	471	合 計	506	合 計	920	合 計	751	合 計	792

各 年 齢 共 通

20 歳から増加

20 歳から減少

・デジタルコンテンツその他(架空請求) ・健康食品 ・化粧品

・エステティックサロン ・フリーローンサラ金 ・内職・副業その他 ・賃貸アパート・マンション

・アダルト情報サイト ・放送サービス(受信料)

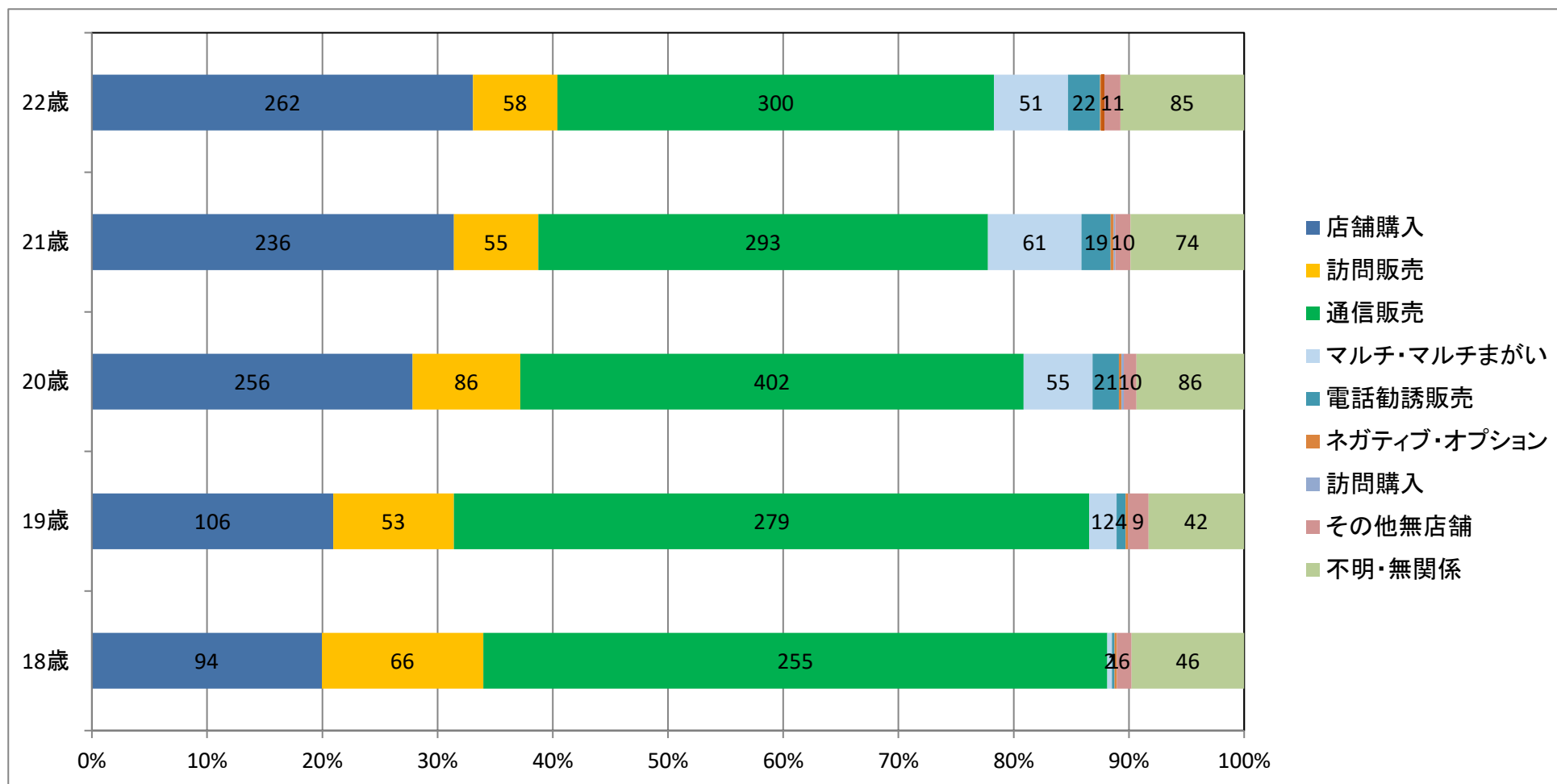
*1「デジタルコンテンツその他」:

インターネット情報サービス関連品目のうち、「アダルト情報サイト」「オンラインゲーム」
「出会い系サイト」を除いたもの(代表例: 有料サイト利用料の架空請求)

*2「商品一般」:

商品やサービスが何なのか特定できないもの
(代表例: 請求内容が特定されていない架空請求)

【販売購入形態別苦情件数(平成 28 年度～30 年度*、18 歳～22 歳)】 *30 年度は 4～9 月



- ・18 歳、19 歳は通信販売による苦情が約半数を占めており、年齢が高くなるにつれて低くなっている。(22 歳で 37.9%)
- ・年齢が高くなるにつれ店舗販売に比率が高くなっている。(18 歳 20%→22 歳 33.1%)
- ・マルチ・マルチまがいは 20 歳から増加傾向にある。(20 歳 5.9%→21 歳 8.1%→22 歳 6.4%)

主な事例

健康食品

【事例】 ネット通販で「お試し購入」という健康食品を注文。商品を受け取り、代金を支払ったが、2回目の商品が届き、4回の定期コースになっていたことがわかった。定期購入のつもりはなかったのに、商品を返送し、2回目の代金5千円も支払っていない。商品代金の収納代行会社から何度も請求書が届き、健康食品業者からも連絡があったが、電話に出ることができなかったので話ができなかった。先日収納代行会社から「このまま入金がない場合は、弁護士への回収委任を請じ、民事訴訟の提起の手続きを取る可能性がある」との書面が届いた。健康食品業者に電話をしたが全く繋がらない。(高校生・男性)

【注意点・対処法】

- ・「お試し」「初回限定」などと表示された広告の場合は特に、定期購入になっていないか確認しましょう。
- ・通信販売にはクーリング・オフはありません。
- ・広告は小さな字ほどよく読み、申込みをする前に、購入・解約の条件、返品特約の有無などを画面でしっかり確認しましょう。
- ・一方的に商品を送り返しても、解約したことにはなりません。解約したいときは、事業者と交渉し、同意を得る必要があります。

アダルト情報サイト

【事例】 2か月前、サイト閲覧中にバナー広告をクリックしたらアダルトサイトに飛び、いきなり登録完了の表示になり、間違えた人はこちらと書かれていた電話番号に連絡した。その時は、最初なので見逃すと言われた。先月、サイト料金が未納になっており訴訟するとの内容のショートメールが届き、相手担当者の携帯番号も書かれていたが、無視し、担当者の電話番号を拒否設定にした。今度は、法律事務所名で同じ内容のメールが届いた。(高校生・女性)

【注意点・対処法】

- ・決して業者に連絡してはいけません。連絡することで個人情報を相手に伝えることとなり、被害が拡大します。
- ・「支払わないと職場に連絡する」などと支払いを迫られることがあります。慌ててお金を支払わないようにしましょう。
- ・サイト内のボタンを安易にクリック・タップしないようにしましょう。

出会い系サイト

【事例】 女性からブログに登録してとのメールが届き、登録。初めは無料でメールをやりとりしていたが、新たなメールアドレス交換のためにポイントを購入し、デビットカードで1万円決済した。その後、サイトから再度、連絡先交換のため10万円のポイント購入の指示があった。後でサイトが返金すると女性が言っていたが、「アドレス交換がうまくいかなかったのはあなたのせいだから10万円払え」「払わないと職場へ連絡する」など書かれており、怖い。(18歳有職・男性)

【注意点・対処法】 サイト業者に雇われた「サクラ」が異性や芸能人などになりすまし、消費者の気持ちを利用してサイトに誘導して、メール交換などの有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせる『サクラサイト』による被害とされます。

決済に使用したデビットカードを不正利用される危険性もあるため、デビットカード発行会社に連絡して番号を変更する、預金口座の残高をなくすなどの対応もする方がよいでしょう。