

報道発表資料

令和3年4月8日

独立行政法人国民生活センター

狙われる!? 18歳・19歳

「金」と「美」の消費者トラブルに気をつけて!

民法改正により、2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。未成年者が親の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなります。また、20歳代前半（20～24歳）で多くみられる儲け話や美容関連の消費者トラブルに、成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがあります。

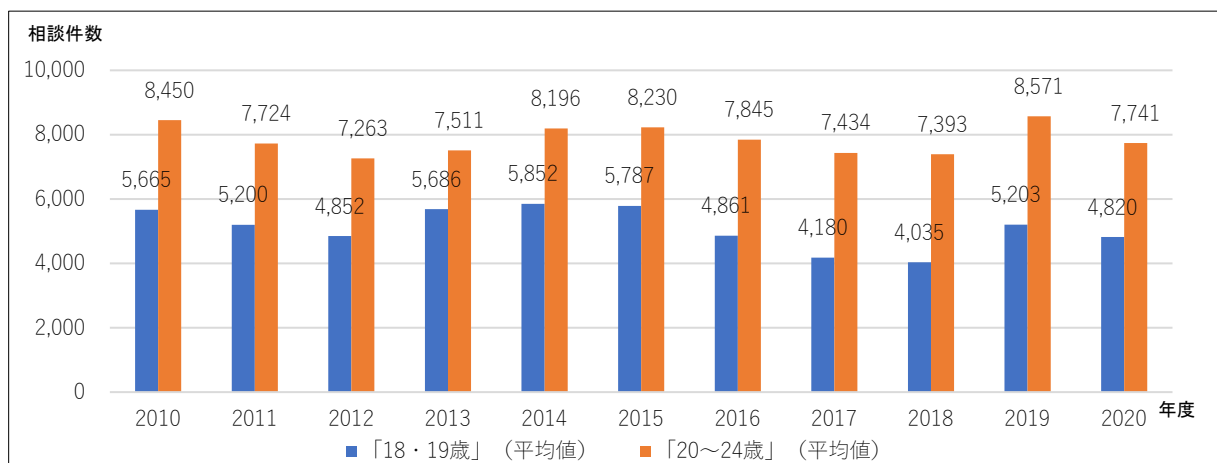
そこで、若者の消費者トラブルの防止・解決のため、現在は「未成年」ですが民法改正で新たに「成年」となる18・19歳と、成年になって間もない20歳代前半にみられる傾向やアドバイスをまとめました。

1. PIO-NET¹にみる相談の傾向

(1) 年度別相談件数（図1）

契約当事者の年齢が「18・19歳」「20～24歳」の年度別相談件数をみると、「20～24歳」の相談件数の平均値²（以下、「20～24歳」（平均値））は、「18・19歳」の相談件数の平均値（以下、「18・19歳」（平均値））の概ね1.5倍でした。

図1. 「18・19歳」「20～24歳」の年度別相談件数（平均値）³



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2021年2月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

² 「18・19歳」（平均値）は、18歳、19歳の2歳分の相談件数の合計を2で割った値。「20～24歳」（平均値）は、20歳から24歳までの5歳分の相談件数の合計を5で割った値。平均値は、全て小数点以下第1位を四捨五入した値。

³ 2019年度同期件数（2020年2月末までのPIO-NET登録分）は、「18・19歳」（平均値）が4,272件、「20～24歳」（平均値）が6,909件。

(2) 商品・役務 (表1)

「18・19歳」「20～24歳」でみられる上位の商品・役務を表1にまとめました。


表1のうち、「18・19歳」(平均値)に比べて、「20～24歳」(平均値)で相談件数が2倍以上の商品・役務(表1の緑色部分)としては、「エステティックサービス」(脱毛エステ、痩身エステ、美顔エステなど)や「内職・副業その他」(オンラインカジノ、副業サイトなど)、「ファンド型投資商品」(暗号資産(仮想通貨)への投資など)等がみられます。


「18・19歳」(平均値)ではみられないものの、「20～24歳」(平均値)でみられる商品・役務(表1のオレンジ色部分)としては、「フリーローン・サラ金」(サラ金、消費者金融など)、「教養娯楽・資格教材」(投資用USB⁴など)、「医療サービス」(医療脱毛、包茎手術等の美容医療など)等がみられます。

また、「健康食品」(ダイエットサプリメント、バスタップサプリメントなど)、「化粧品」(除毛剤など)、「紳士・婦人洋服」、「デジタルコンテンツその他」(情報商材⁵など)、「出会い系サイト」、「アダルト情報サイト」等が、「18・19歳」「20～24歳」で共通してみられました。

表1. 「18・19歳」「20～24歳」の商品・役務別相談件数(平均値)

順位	2019年度		2020年度					
	「18・19歳」(平均値)	「20～24歳」(平均値)	「18・19歳」(平均値)	「20～24歳」(平均値)				
1	化粧品	885	デジタルコンテンツその他	731	健康食品	721	デジタルコンテンツその他	827
2	健康食品	616	化粧品	546	デジタルコンテンツその他	489	健康食品	555
3	デジタルコンテンツその他	396	エステティックサービス	476	化粧品	427	商品一般	399
4	商品一般	199	賃貸アパート・マンション	433	商品一般	235	エステティックサービス	370
5	紳士・婦人洋服	173	健康食品	417	出会い系サイト	214	賃貸アパート・マンション	364
6	出会い系サイト	158	商品一般	362	紳士・婦人洋服	181	出会い系サイト	314
7	放送サービス	154	出会い系サイト	349	アダルト情報サイト	141	内職・副業その他	282
8	賃貸アパート・マンション	144	内職・副業その他	320	賃貸アパート・マンション	127	化粧品	262
9	アダルト情報サイト	132	移动通信サービス	273	他の役務サービス	124	移动通信サービス	206
10	電気	126	フリーローン・サラ金	237	電気	101	他の役務サービス	206
11	エステティックサービス	90	電気	216	移动通信サービス	77	紳士・婦人洋服	199
12	移动通信サービス	87	四輪自動車	184	エステティックサービス	74	電気	172
13	内職・副業その他	86	紳士・婦人洋服	174	内職・副業その他	73	フリーローン・サラ金	166
14	四輪自動車	84	教養娯楽・資格教材	167	自動車運転教習所	69	四輪自動車	142
15	コンサート	72	他の役務サービス	157	四輪自動車	64	インターネット接続回線	122
16	他の役務サービス	72	インターネット接続回線	142	オンラインゲーム	53	ファンド型投資商品	119
17	オンラインゲーム	63	ファンド型投資商品	130	音響・映像機器付属品	51	アダルト情報サイト	107
18	インターネット接続回線	62	アダルト情報サイト	108	かばん	47	医療サービス	98
19	相談その他	54	他の教養・娯楽サービス	100	インターネット接続回線	46	修理サービス	86
20	靴・運動靴	52	医療サービス	91	ファンド型投資商品	46	複合サービス会員	66

* 緑色部分  は、「18・19歳」(平均値)に比べて、「20～24歳」(平均値)で相談件数が2倍以上の商品・役務。

* オレンジ色部分  は、「18・19歳」(平均値)ではみられないものの、「20～24歳」(平均値)でみられる商品・役務。

(3) 販売購入形態 (図2)

販売購入形態をみると、「20～24歳」(平均値)は「18・19歳」(平均値)に比べて、マルチ取引の相談件数は5.5倍と多く、店舗購入は2.5倍、訪問販売は2.4倍、電話勧誘販売は3.5倍、通信販売は同程度でした。また通信販売のうち「18・19歳」の87%、「20～24歳」の83%がインターネット通販に関する相談でした。

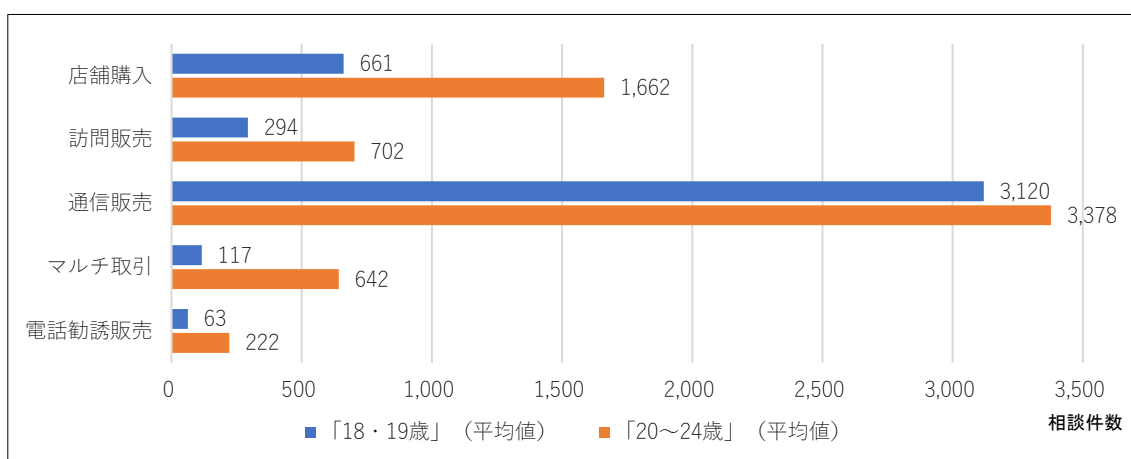
なお、「20～24歳」の各販売購入形態で多くみられる商品・役務(2020年度)は次の通りです。

⁴ 投資用USBとは、バイナリーオプション取引やFX取引等に関するプログラミングツールが記録されたUSBメモリ。

⁵ インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。国民生活センター「簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！—インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増—」(2018年8月2日) http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html

- ・店舗購入：「エステティックサービス」（脱毛エステ、痩身エステ、美顔エステなど）
「賃貸アパート・マンション」
「医療サービス」（医療脱毛、包茎手術等の美容医療など）
- ・訪問販売：「電気」
「インターネット接続回線」
- ・通信販売：「健康食品」（ダイエットサプリメント、バスタアップサプリメントなど）
「化粧品」（除毛剤など）
「紳士・婦人洋服」
「デジタルコンテンツその他」（情報商材など）
- ・マルチ取引：「内職・副業その他」（オンラインカジノのアフィリエイト、副業サイトなど）
「デジタルコンテンツその他」（情報商材など）
「ファンド型投資商品」（暗号資産（仮想通貨）への投資など）
「化粧品」（化粧品全般、化粧品セットなど）
「教養娯楽・資格教材」（投資用 USB など）
- ・電話勧誘販売：「デジタルコンテンツその他」（情報商材など）
「内職・副業その他」（副業サイトなど）

図2. 「18・19歳」「20～24歳」の販売購入形態別相談件数（平均値）⁶



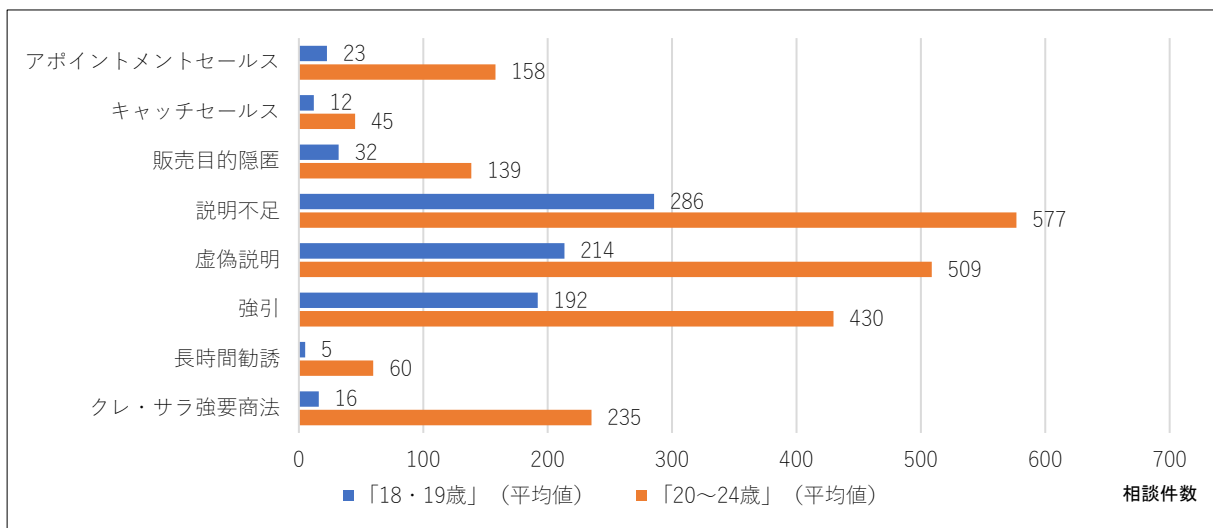
(4) 販売方法・手口 (図3)

販売方法・手口をみると、「20～24歳」（平均値）は「18・19歳」（平均値）に比べて「販売目的隠匿」「説明不足」「虚偽説明」「強引」「長時間勧誘」などの問題勧誘が多くみられました。

特に、契約の際に無理やり消費者金融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「クレ・サラ強要商法」は、「20～24歳」（平均値）は「18・19歳」（平均値）の14倍となっています。

⁶ 「18・19歳」（2020年度）、「20～24歳」（2020年度）について分析。

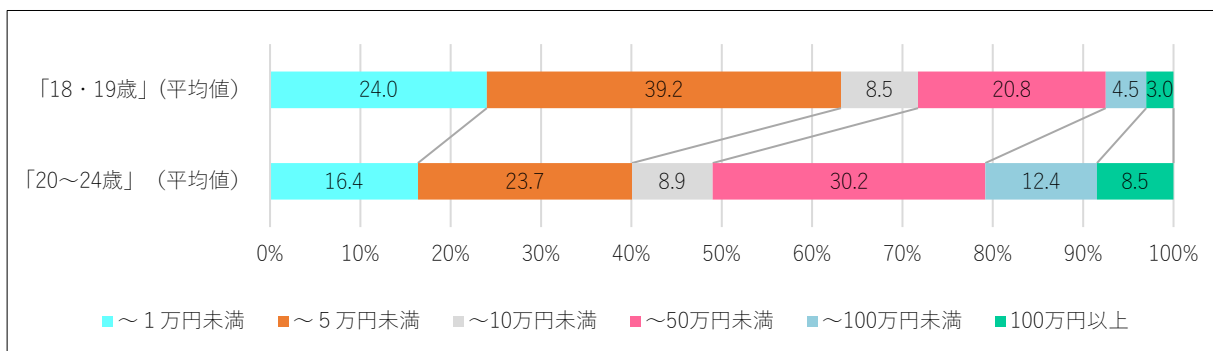
図3. 「18・19歳」「20～24歳」の販売方法・手口別相談件数（平均値）⁷



(5) 契約購入金額 (図4)

平均契約購入金額 (2020年度) をみると、「18・19歳」は 15.8 万円、「20～24歳」は 41.7 万円でした。また、「18・19歳」(平均値) に比べて、「20～24歳」(平均値) では契約購入金額が 10 万円以上の相談の割合は約半数と高くなっています。

図4. 「18・19歳」「20～24歳」の契約購入金額⁸



(6) 「18・19歳」「20～24歳」の消費生活相談の傾向

「18・19歳」「20～24歳」の消費生活相談の傾向をみると、「18・19歳」「20～24歳」とも、ダイエットサプリメントやバスタップサプリメント、除毛剤などの詐欺的な定期購入商法⁹、洋服

⁷ 「18・19歳」(2020年度)、「20～24歳」(2020年度)について分析。1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

⁸ 「18・19歳」(2020年度)、「20～24歳」(2020年度)について分析。契約購入金額が0円及び無回答を除く。

⁹ 通信販売の広告において、初回分については無料又は低額な金額を提示し、2回目以降に高額な金額を支払わせる手口。消費者が定期購入であることを容易に認識できないような形で表示を行うケースや、消費者に定期購入であることを明示しつつも「いつでも解約可能」として契約を締結させるが、解除には応じない等のケースがみられる。国民生活センター「相談激増! 「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!？」(2019年12月19日) http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_1.html

消費者庁では、「詐欺的な定期購入商法」のトラブルに関連して、通信販売業者に対して特定商取引法に基づく行政処分を実施しており、併せて『「これって1回限りじゃないの?!」通販申込前の確認ポイント』チラシや詐欺的な定期購入商法をめぐる状況を公表し、注意喚起を行っている。

(<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018420/>) (<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018419/>)

(<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018692/>) (<https://www.caa.go.jp/notice/entry/020964/>)

(<https://www.caa.go.jp/notice/entry/022500/>) (<https://www.caa.go.jp/notice/entry/022759/>)

などの詐欺・模倣品サイト¹⁰、アダルト情報サイトや出会い系サイトといったインターネット通販のトラブルが多くみられます。

「20～24歳」は「18・19歳」に比べて、情報商材¹¹、オンラインカジノ、暗号資産（仮想通貨）、投資用USBなどの儲け話のトラブル、エステティックサービスや医療脱毛、包茎手術等の美容医療などのトラブルが多くみられます。これらのトラブルのきっかけとしては①インターネット・SNSの広告・書き込み等を見て連絡をするケース、②SNSで知り合った人から誘われるケース、③学校や職場の友人・知人から誘われるケースがあります。また、「販売目的隠匿」「説明不足」「虚偽説明」「強引」「長時間勧誘」や「クレ・サラ強要商法」など問題のある販売方法・手口も目立ちます。

2. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

（※契約当事者の年代が「10歳代」は18歳・19歳、「20歳代」は20～24歳。）

【事例1】未成年時に投資用USBを勧誘され、成人してすぐに借金を指南されて契約した

大学の寮の先輩から「バイナリーオプション¹²で儲かっている。もっと儲かっている人から話を聞いてみないか」と誘われて、3人で会うことになった。先輩に紹介された人から「投資用USBを使用すると、1万円を1年間で何百万にすることができる。定年までの生涯年収では一生を暮らすことができない。投資用USBは50万円だが、今投資すれば後で楽に暮らすことができる」と説明された。その時はまだ19歳だったため、20歳になってから投資用USBを購入することになった。20歳になってすぐ契約書を記入したところ、学生ローンからの借入を指南され、学生ローン3社から合計50万円を借り入れて代金を支払った。その後、販売業者のセミナーに複数回参加したり、購入した投資用USBを使ってバイナリーオプションをやってみたりしたが、勧誘時の説明と異なり儲からない。契約を解約し、返金してほしい。

（2021年1月受付 20歳代 男性）

【事例2】SNSで知り合った人に儲かる情報商材を勧誘され、契約したが儲からなかった

SNSの自分のアカウントに知らない人から「ネットビジネスに興味がないか」とメッセージが届いた。興味を持ったので、無料メッセージアプリの通話機能を利用して話を聞き、詳しい話は会って話すと言われ、喫茶店で会うことになった。そこで突然、儲かる情報商材の購入を勧められ、断り切れず10万円の情報商材を契約してしまった。支払いは2種類のクレジットカードに分けて決済した。契約当時は未成年で、契約には親権者の同意が必要だったが、親に知られたくなければ契約書の親権者同意欄を自分自身で書けばいいと言われ、自らサインをした。しばらく情報商材を使ったが、儲からない。クーリング・オフについて記載された契約書面が渡されていないので、書面不備でクーリング・オフできないか。

（2020年9月受付 20歳代 男性）

¹⁰ インターネット通販での「商品が届かない」「偽物が届いた」といったトラブル。国民生活センター「格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意！」（2020年10月1日）http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201001_2.html

¹¹ 消費者庁では、「情報商材」をめぐるトラブルに関連して、特定商取引法違反事業者に対して特定商取引法に基づく行政処分を実施しており、併せて注意喚起を行っている。

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/019409/> <https://www.caa.go.jp/notice/entry/022975/>

¹² バイナリーオプション取引は、為替相場等が上がるか下がるかを予想するもので、取引期間終了時（権利行使期限）に事前に定めた権利行使価格を上回った（又は下回った）場合に、一定額の金銭（ペイアウト）を受け取ることができる。予想がはずれば、支払ったオプション料がすべて損失になる。また、短期間に繰り返し取引することができるため、損失額が大きくなるおそれがある。バイナリーオプション取引はリスクの高い取引であり、確実に儲かるというものではない。

【事例3】無料エステ体験後、別室で執拗な勧誘を受け、高額なコースを契約してしまった

街中で脱毛エステの無料体験に誘われた。無料体験を受けた後、断ったにもかかわらず別室へ案内され、有料のエステの勧誘を受け続け、断り切れずに約20万円の全身脱毛コースの契約をしてしまった。後日、初回の施術を受けに行った際、頭金として7万円を請求されたが、持ち合わせていないと言ったところ、スマホを勝手に使われ7万円をリボ払いでキャッシングされ、エステ事業者の口座に送金された。さらに当日の所持金を聞かれ、持っていた2,000円を支払った。帰宅後、キャッシングの支払いが不安になり、エステ事業者に解約したいと言ったところ、初回施術料約6万円を支払うように言われた。契約を取り消したい。

(2020年4月受付 10歳代 女性)

【事例4】包茎の無料相談に行ったら、親の同意なく即日施術されてしまった

包茎の相談をしたいと思い、インターネットで包茎手術5万円と記載されていたクリニックに電話をかけた。クリニックの担当者から「診察をしてみないといくらかかるかは伝えられない。無料相談の予約を入れる」と言われた。無料相談の当日、手術着を着た担当者から、「早めに手術を受けたほうがよい」「未成年なので本当は親の承諾が必要だが、もうすぐ20歳になるから承諾なしでよい」と言われ、狭い部屋に担当者と2人きりだったため怖くて断ることができず、そのまま手術を受けることになってしまった。手術代金50万円のうち、頭金5,000円をATMでお金を下ろして支払った。無料相談に行っただけなのに、親の同意もなく手術を受けてしまった。未成年者契約の取り消しをしたい。

(2020年8月受付 10歳代 男性)

【事例5】低価格で1回限りの購入だと思って申し込んだが、支払総額が高額な定期購入だった

動画投稿サイトで「初回無料、送料500円のみ」と記載されている広告を見て、1回限りの購入のつもりでダイエットサプリメントを申し込んだ。クレジットカードで支払えば100円で購入できるが、高校生でクレジットカードは持っていなかったため、コンビニ等の後払い決済サービスを選択した。購入後、販売サイトをよく見ると、小さな文字で「2回継続が条件である」と記載されていた。2回目の商品は、初回商品を受け取ってから6日後に約3万5,000円の代金となっていた。高校生のため、2回目の代金は支払えないと考え、販売業者に電話で連絡したが、電話が繋がらない。どうしたらよいか。

(2020年5月受付、10歳代、女性)

【事例6】支払総額が高額な定期購入だとわかり、販売業者に未成年者契約の取り消しを求めたが拒否された

インターネットで「初回600円」と記載されている青汁の広告を見て、体によさそうな印象もあり、1回限りの購入のつもりで申し込んだ。商品はすぐに届き、コンビニで代金600円を支払った。その後、商品についてインターネットで調べると、2回目も商品の購入が必要な定期購入の契約で、2回目は3カ月分がまとめて届き、代金が約3万円と高額であることが分かった。自分は未成年者なので販売業者に電話で未成年者契約の取り消しを求めたが、「申し込みの際に、親の承諾を得て申し込むという利用規約に同意しているため、取り消しには応じられない」と言われた。どうしたらよいか。

(2020年5月受付、10歳代、女性)

3. 若者へのアドバイス

(1) うまい話ほうのみにせず、きっぱり断りましょう

「簡単に儲かる」「手軽にキレイ」「〇% OFF」などのインターネット・SNS の広告や書き込み、友人や知人、SNS で知り合った人からの誘いをきっかけに、トラブルに巻き込まれています。こうした広告や説明ほうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう。

「お金がない」と言うと、消費者金融や学生ローンから借金をさせられたり、クレジットカードで支払わされたりする場合があります。必要がなければ「契約はしない」ときっぱり断りましょう。

(2) クーリング・オフや消費者契約法など、消費者の味方になるルールを身につけましょう

特定商取引法では、訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引での契約や、特定継続的役務提供（エステティックや美容医療等）の契約では、クーリング・オフができる場合があります¹³。

消費者契約法では、「うそを言われた」「帰りたいと告げたのに帰してくれなかった」場合に締結した契約を、後から取り消すことができます¹⁴。

また、2022年3月31日までは20歳未満の未成年者が親の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権¹⁵によってその契約を取り消すことができます。

こうした消費者を保護するルールを身につけ、いざというときには活用しましょう。

(3) トラブルに遭ったと感じた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

少しでも不審に思ったりトラブルに遭ったと感じたら、最寄りの消費生活センターへ相談しましょう*。


※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の関係機関に情報提供しました。

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)




国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!





¹³ 特定商取引法では、「クーリング・オフ」を規定しており、法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間（訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供（エステティック、美容医療等）においては8日間、連鎖販売取引においては20日間）内であれば、無条件で契約を解除できる。なお、通信販売には、クーリング・オフに関する規定はない。国民生活センターのホームページでは、クーリング・オフ制度や手続き方法を掲載している。http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

¹⁴ 消費者庁「不当な契約は無効です！一早分り！消費者契約法一」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/public_relations/pdf/public_relations_190401_0001.pdf

¹⁵ 法定代理人が目的を定めて処分を許した財産をその目的のために使う行為や、自由な処分を許された財産を使う行為などは法定代理人の同意は不要。また、未成年者が相手を誤信させる目的で、成年者であると伝えたり、法定代理人の同意を得ないにもかかわらず同意を得ているなどうそをついたりすること（詐術）により相手を信用させて契約した場合には原則として取り消しはできない。