

令和 5 年 11 月 30 日
独立行政法人国民生活センター

18歳・19歳の消費生活相談の状況 —2023年度上半期(4月～9月)—

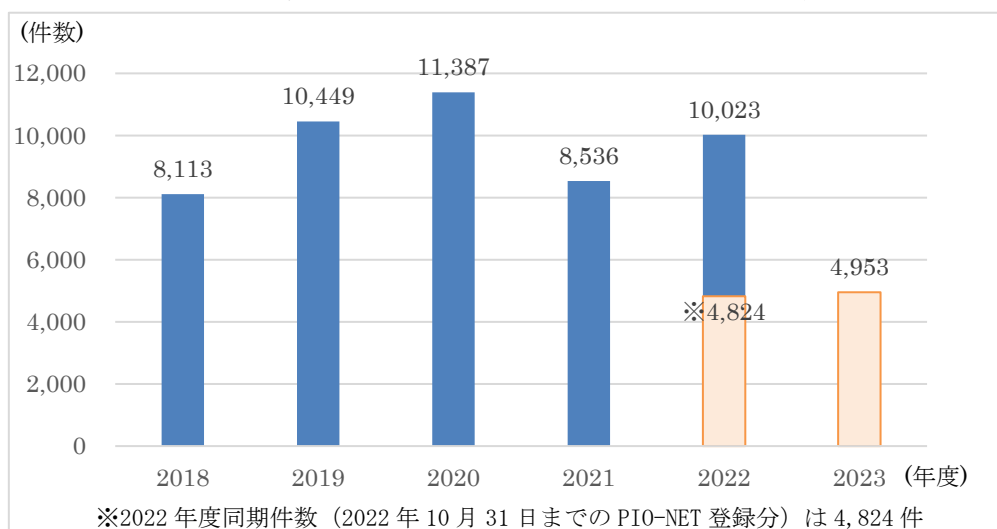
2023年度上半期(4月～9月)における、契約当事者が18歳・19歳の消費生活相談の状況をまとめました。

【18歳・19歳の消費生活相談の状況】

- ・2023年度上半期の18歳・19歳の相談件数は、2022年度上半期(4月～9月)とほぼ横ばい(図1)。
- ・商品・役務等別で見ると、2022年度上半期の傾向と大きな変化はなく、上位5位までは同じ商品・役務等となっている。引き続き「美(び)」(「脱毛エステ」「医療サービス」など)と「金(かね)」(「他の内職・副業」「金融コンサルティング」など)に関する相談が多く寄せられている(表1)。

1. 相談件数¹

図1 契約当事者が18歳・19歳の年度別相談件数



¹ 本資料の相談件数等は2023年10月31日までのPIO-NET登録分。2022年度上半期と2023年度上半期における相談件数等は各年度の4月1日から9月30日までの相談受付分。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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。なお、件数は受付時期での区分であり、2022年4月の成年年齢引下げ以降に受け付けた相談の件数であるが、成年年齢引下げ以前に契約をした相談情報も含まれている。

2. 商品・役務等別の相談件数

商品・役務等別にみた2023年度上半期の相談件数をまとめました(表1)。2022年度上半期の傾向と大きな変化はなく、上位5位までは同じ商品・役務等となっています。引き続き「美(び)」(「脱毛エステ」「医療サービス」など)と「金(かね)」(「他の内職・副業」「金融コンサルティング」など)に関する相談が多く寄せられています。

表1 契約当事者が18歳・19歳の商品・役務等別相談件数〔上位20位〕

2023年度上半期(4,953件)			参考:2022年度上半期(4,824件)		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	脱毛エステ	470	1	脱毛エステ	669
2	出会い系サイト・アプリ	264	2	出会い系サイト・アプリ	237
3	商品一般 (架空請求など)	245	3	商品一般	222
4	他の内職・副業 (アフィリエイト内職など)	234	4	他の内職・副業	171
5	賃貸アパート	166	5	賃貸アパート	145
6	医療サービス (美容医療など)	132	6	アダルト情報	136
7	他の健康食品 (ダイエットサプリなど)	127	7	医療サービス	110
8	役務その他サービス (稼ぎ方指南のサポートなど)	123	8	他の健康食品	107
9	電気	112	9	役務その他サービス	96
10	他の娯楽等情報配信サービス (情報商材など)	107	10	他の娯楽等情報配信サービス	95
11	他の駆除サービス (ゴキブリ駆除など)	81	11	脱毛剤	94
12	普通・小型自動車	77	12	コンサート	87
13	インターネットゲーム	73	13	普通・小型自動車	72
14	コンサート	71	14	電気	67
15	携帯電話サービス	67	15	修理サービス	66
16	金融コンサルティング (FX自動売買システムなど)	66	16	携帯電話サービス	65
17	アダルト情報	64	17	自動車運転教習所	51
18	紳士・婦人用バッグ	56	18	インターネットゲーム	49
18	乳液	56	19	紳士・婦人洋服(全般)	48
20	修理サービス (トイレ修理など)	53	20	教養・娯楽サービスその他 (検定試験など)	47

3. 販売購入形態別の相談件数

2022 年度上半期と 2023 年度上半期で販売購入形態別の相談件数を比較しました² (表 2)。引き続き「通信販売」の割合が最も高く、2023 年度上半期では 48.3%、2022 年度上半期では 47.6% でした。2023 年度上半期の「通信販売」では出会い系サイト・アプリや内職・副業に関する相談が多く寄せられています。また「店舗購入」では脱毛エステや医療サービスに関する相談が多くなっています。

表 2 販売購入形態別割合 (18 歳・19 歳) 各年度における上段が件数、下段が割合

		2023年度 上半期	2022年度 上半期	増減 (ポイント数)
店舗購入		1,306 (26.4%)	1,438 (29.8%)	-132 (-3.4)
店舗外販売	訪問販売	416 (8.4%)	375 (7.8%)	41 (0.6)
	通信販売	2,393 (48.3%)	2,297 (47.6%)	96 (0.7)
	マルチ取引	10 (0.2%)	33 (0.7%)	-23 (-0.5)
	電話勧誘販売	217 (4.4%)	129 (2.7%)	88 (1.7)
	ネガティブ・オプション	19 (0.4%)	16 (0.3%)	3 (0.1)
	訪問購入	0 (0.0%)	5 (0.1%)	-5 (-0.1)
	その他 無店舗販売	27 (0.5%)	34 (0.7%)	-7 (-0.2)
	合計	3,082 (62.2%)	2,889 (59.9%)	193 (2.3)
総件数		4,953 (100.0%)	4,824 (100.0%)	129

² 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。表中の割合は各年度上半期の総件数を 100 として算出し、小数点以下第 2 位を四捨五入した値である。「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合わせても 100%にならない。

4. 契約購入金額・既支払金額

2022 年度上半期と 2023 年度上半期で契約購入金額・既支払金額を比較しました³ (図 2、図 3)。平均契約購入金額は 2023 年度上半期が 24 万 1,856 円で、2022 年度上半期の 24 万 8,416 円とほぼ横ばいです。また、平均既支払金額は 2023 年度上半期が 7 万 2,334 円で、2022 年度上半期の 8 万 656 円とほぼ横ばいです。

図 2 契約購入金額別割合 (18 歳・19 歳)

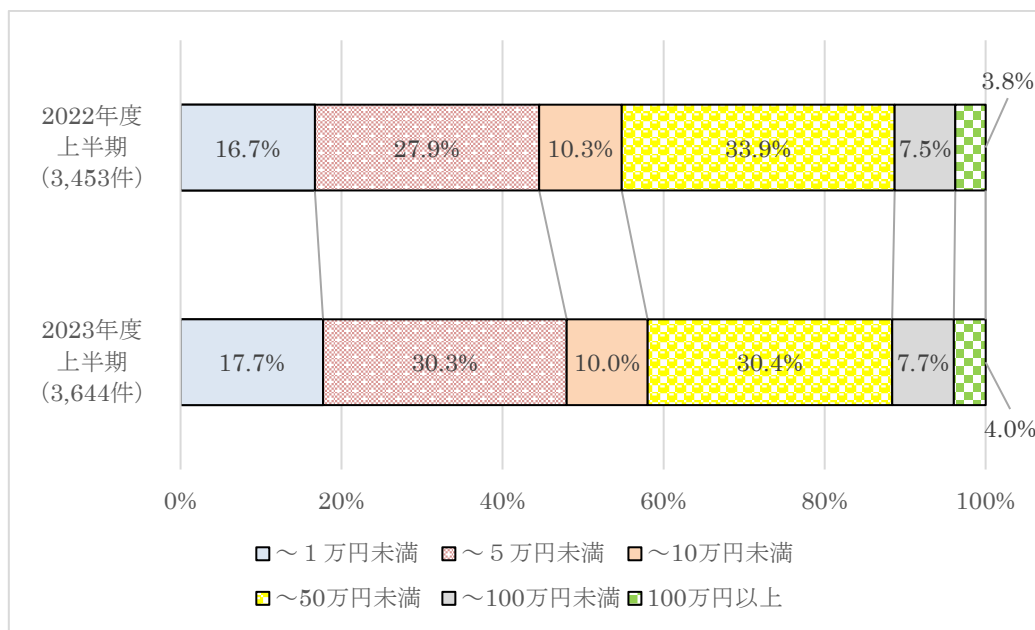
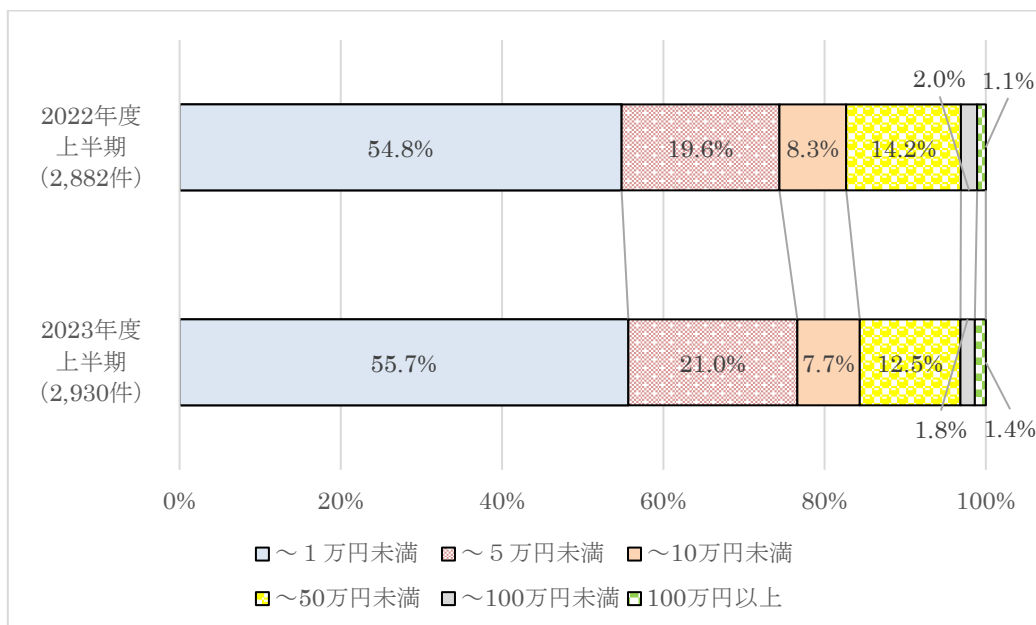


図 3 既支払金額別割合 (18 歳・19 歳)



³ 図 2、図 3 の件数は「不明・無回答」を除いており、それぞれの平均金額は、金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。割合は金額が不明な相談を除いた各年度上半期の総件数を 100 として算出し、小数点以下第 2 位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が 100%にならない場合がある。

5. 販売方法・手口

2022 年度上半期と 2023 年度上半期で販売方法・手口別の相談件数を比較しました⁴ (表 3)。「インターネット通販」、「定期購入」に関する相談が多くみられます。

表 3 販売方法・手口別の相談件数 (18 歳・19 歳) [上位 10 位]

順位	2023年度上半期	件数	順位	2022年度上半期	件数
1	インターネット通販	1,620	1	インターネット通販	1,523
2	定期購入	401	2	定期購入	372
3	サイドビジネス商法	313	3	サイドビジネス商法	244
4	家庭訪販	234	4	無料商法	218
5	無料商法	204	5	家庭訪販	191
6	電話勧誘販売	194	6	ワンクリック請求	128
7	代引配達	145	7	電話勧誘販売	109
8	偽サイト	99	8	代引配達	103
9	クレジット・借金強要商法	67	9	偽サイト	98
10	ワンクリック請求	59	10	転売	69

【情報提供先】


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

⁴ 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。「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。「定期購入」は、通信販売以外のものも含む。「クレジット・借金強要商法」は、PIO-NET 上での分類である「クレ・サラ強要商法」を一般的な表現にしたもの。これまでの定義 (売買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商法) に変更はない。

参考

国民生活センターによる 2023 年度の若者向け公表

- ・ 18 歳・19 歳の消費者トラブルの状況－成年年齢引下げから 1 年－（2023 年 5 月 31 日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230531_1.html
- ・ 【10 代・20 代、トラブル増加中！】 男性の脱毛エステ（2023 年 8 月 29 日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230829_1.html
- ・ 【20 代トラブル急増中！18・19 歳も！】 転売チケットトラブル（2023 年 10 月 11 日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20231011_2.html



消費者トラブル
FAQ

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

