

若者の消費者トラブル 傾向と特徴

平成29年 3月13日
独立行政法人国民生活センター

本日の内容

(参考) 国民生活センターについて

1. 消費生活相談(全体)の概要
2. 若者における消費生活相談の概要
3. 相談事例
4. 消費者への注意喚起 (啓発)

(参考)国民生活センターについて

1. 国民生活センターの組織概要

(1) 目的	【消費者基本法 第25条】 ・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供 ・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談 ・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決 ・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等 ・ 役務についての調査研究等 ・ 消費者に対する啓発及び教育等 における中核的な機関として積極的な役割を果たす 【独立行政法人国民生活センター法 第3条】 国民生活の安定と向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施
(2) 沿革	・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足 ・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1 ・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	・ 役員：6名(理事長 松本恒雄、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性3名) ・ 職員：124名(平成28年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	・ 平成27年度当初予算：2,851百万円 ・ 平成28年度当初予算：2,859百万円

(参考) 国民生活センターの位置づけ

● 消費者基本法 (昭和四十三年法律第七十八号、最終改正:平成二四年法律第六〇号)

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

● 独立行政法人国民生活センター法 (平成十四年法律第二百二十三号、最終改正:平成二六年法律第七一号)

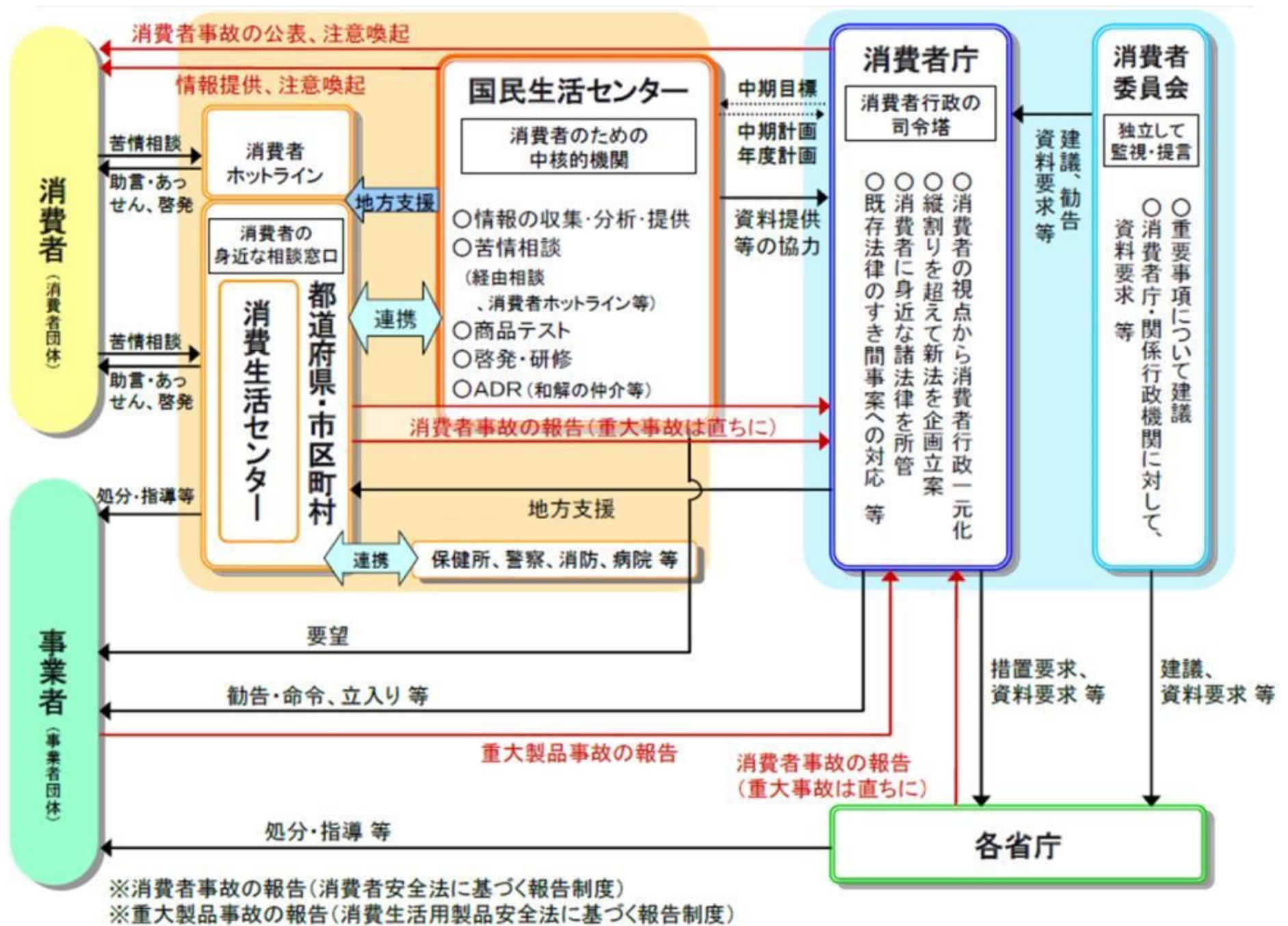
(センターの目的)

第三条 独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的に見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする。

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 重要消費者紛争の解決を図ること。
- 七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

2. 消費者行政の仕組みと国民生活センターの役割



3. 国民生活センターの業務

国民生活センター

① 相談

- ・消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法をアドバイス〔経由相談〕
- ・「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかった相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・相談に基づく注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・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)を通じた相談情報の収集・分析
- ・相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・普及啓発

- ・消費者に注意喚起情報を提供するための記者説明会、出版物、リーフレット、ホームページ等を通じて、広報・普及啓発及び巡回訪問事業を通じた支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・資格認定試験を全国各地で実施し、「消費生活専門相談員」資格を認定

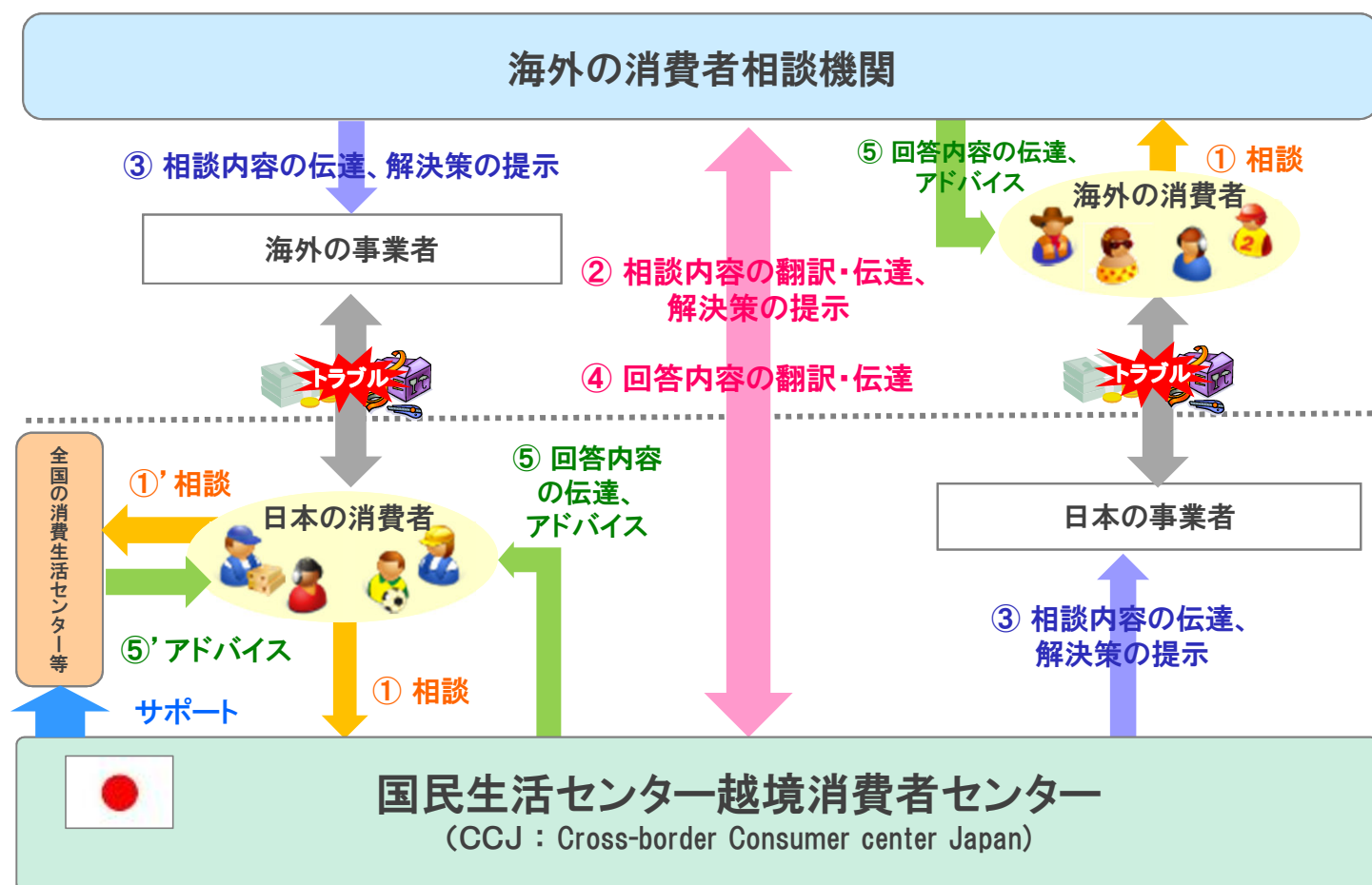
⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

- ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・手続の結果概要を公表

(参考)国民生活センター越境消費者センター(CCJ)の概要

- ・「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」は、海外ネットショッピングなど、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口。
- ・CCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者と相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援。

【概略図】



【提携先消費者相談機関】

国・地域	機関名
アメリカ カナダ	CBBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association)
シンガポール	CASE (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
スペイン	IusMediare (Instituto Internacional de Derecho y Mediacion, SL)
中南米 諸国 ^(注)	eInstituto (Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	KCA (Korea Consumer Agency)
タイ	OCPB (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	DTI-CPG (Department of Trade and Industry-Consumer Protection Group)

(注) アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ベネズエラ、エクアドル、ペルー、パラグアイ、メキシコ、チリ、ドミニカ

4. PIO-NET情報の収集と活用(1)

○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入力ルール の制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2016年4月現在)：消費生活センター 約1,100カ所(専用端末約3,300台)
中央省庁等 15カ所

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援

② 消費者に対する注意喚起

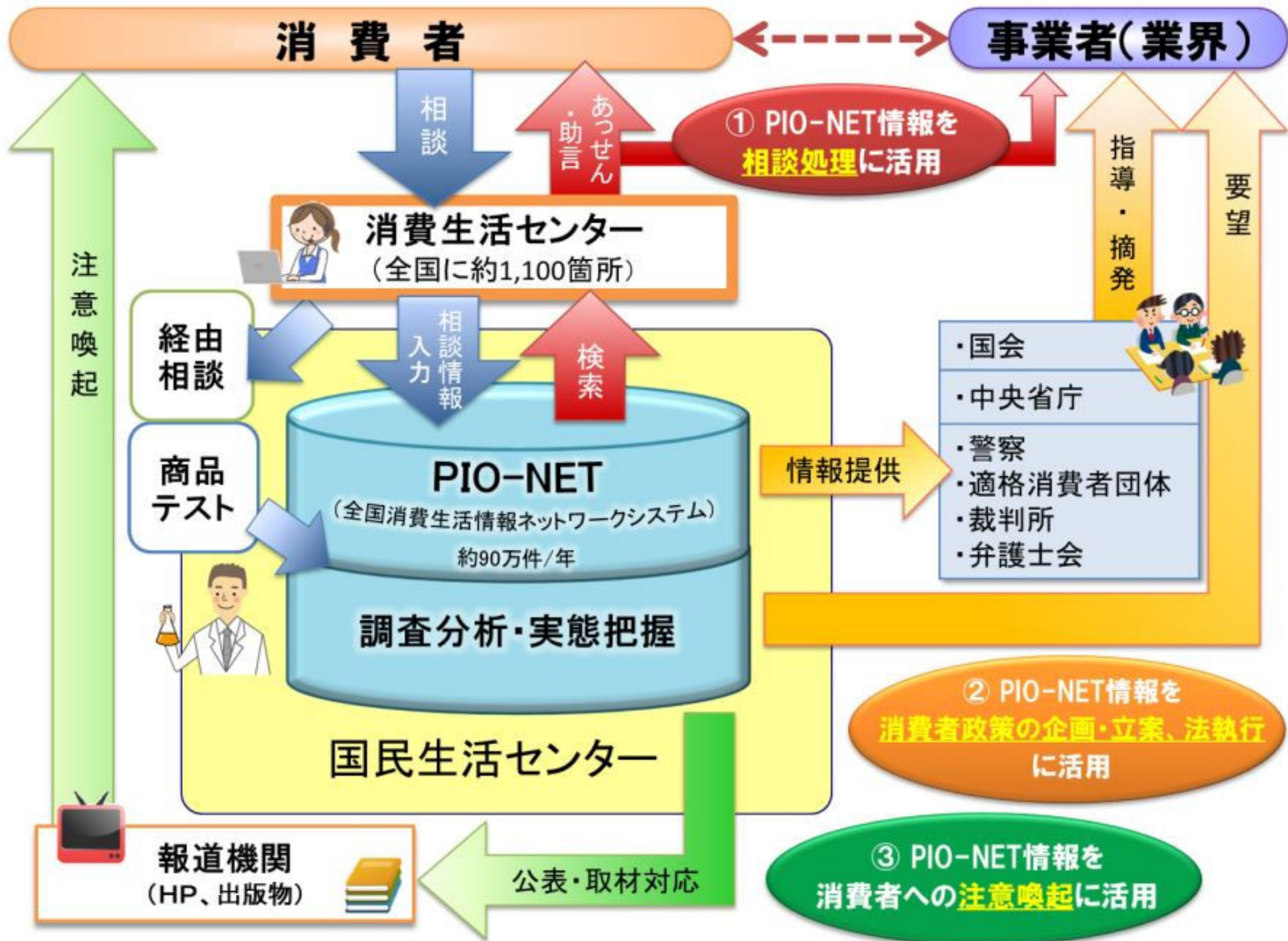
③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

○ PIO-NETで収集した相談情報は、最近の数年間には平均で約90万件

○ PIO-NETの特長

- ・ 国際的に高く評価されているシステム(信頼性の高い相談情報データベース)
- ・ わが国の消費者行政の基礎情報

4. PIO-NET情報の収集と活用(2)



1. 消費生活相談(全体)の概要

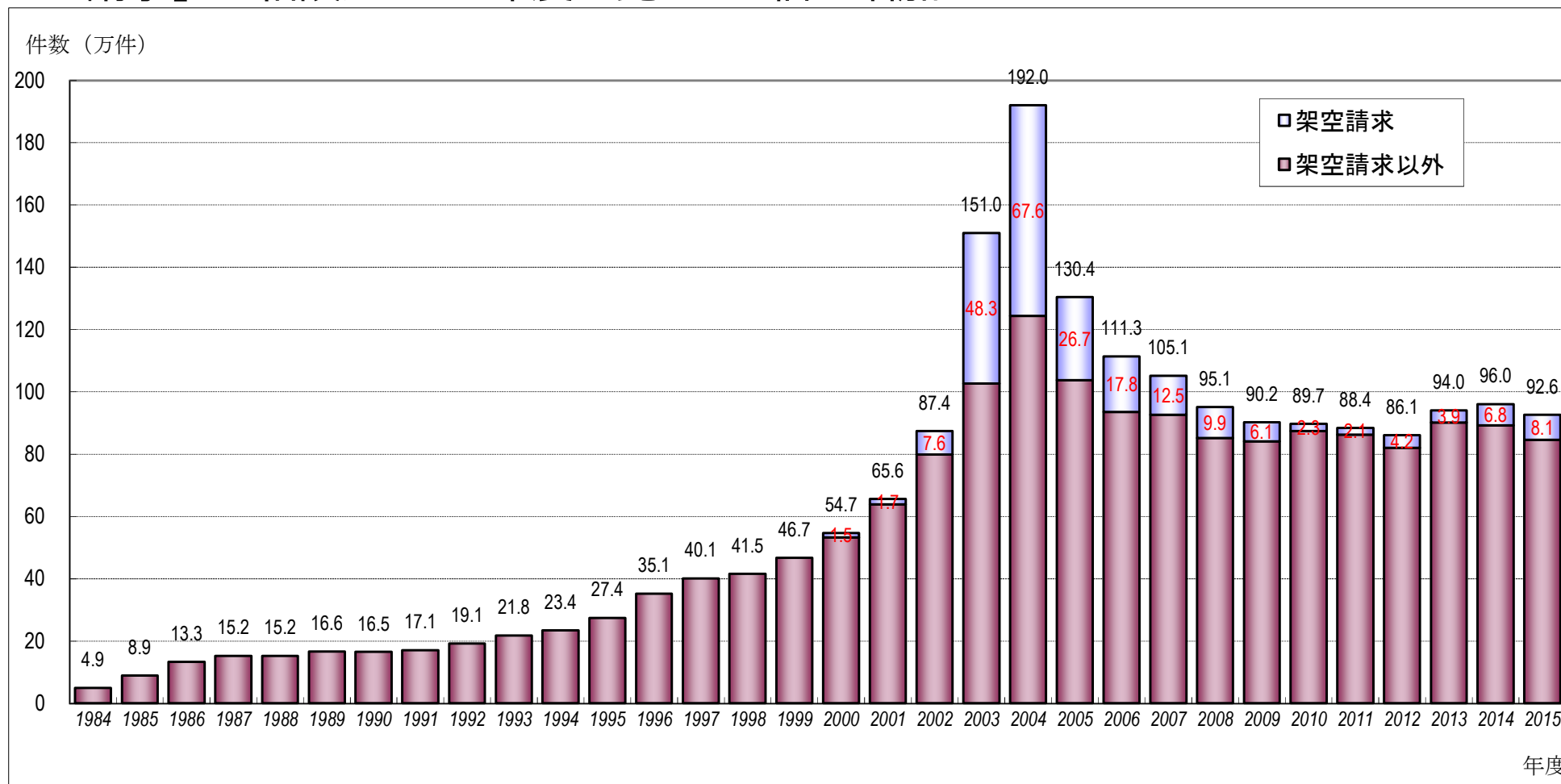
◆2016年8月18日 独立行政法人国民生活センター 報道発表資料

「2015年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」より抜粋

5. 2015年度 PIO-NETにみる消費生活相談の概要(1)

◆消費生活相談の年度別総件数の推移

- ・相談件数は約92.6万件。利用した覚えのないサイト利用料の請求等「架空請求」の相談が2014年度に比べ1.2倍に増加



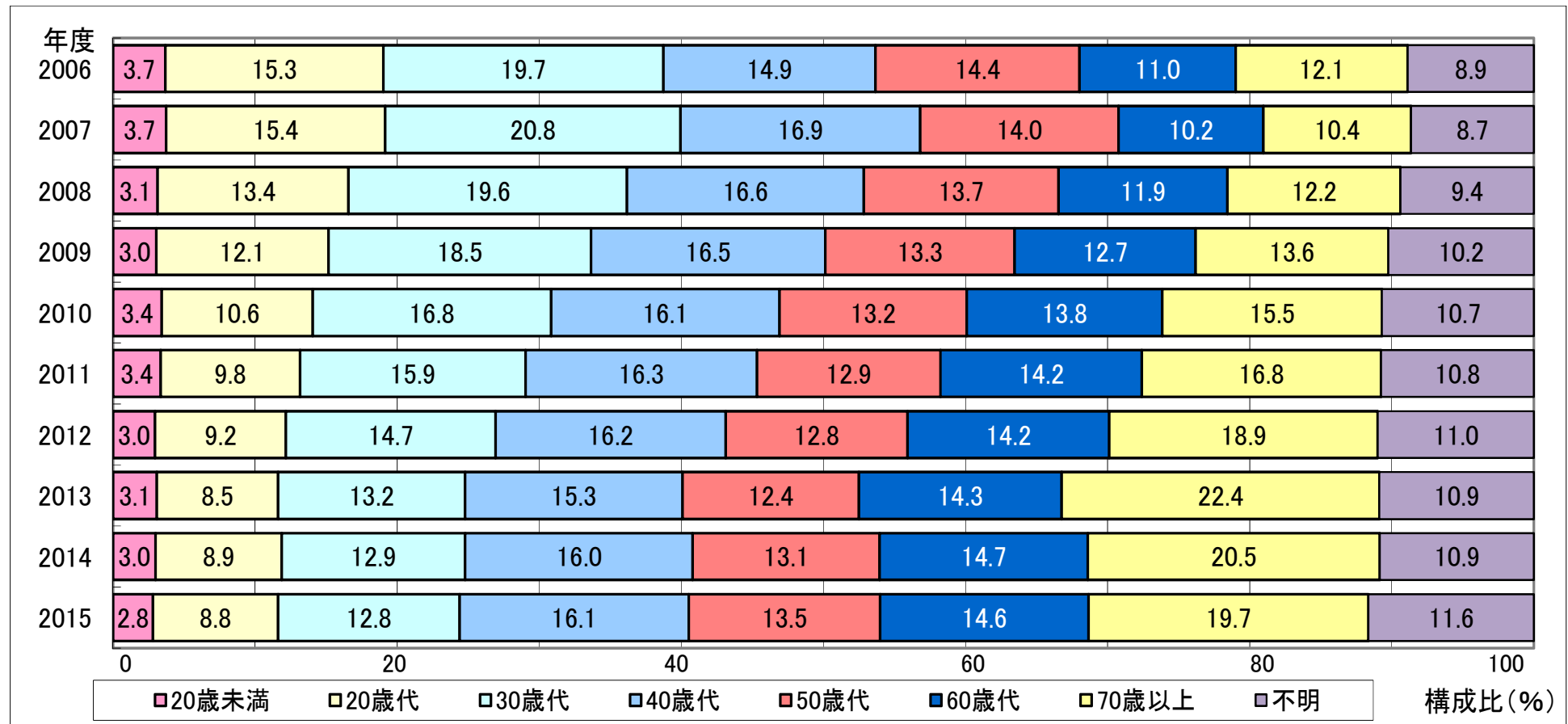
* PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。
2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

* データは2016年5月末日までの登録分、スライド17以降は別時期のデータを掲載しているため、スライド15までの件数等は2016年8月18日報道発表資料より引用

5. 2015年度 PIO-NETにみる消費生活相談の概要(2)

◆契約当事者年代別割合

- ・ 60歳以上の割合が依然として高く、2006年度（約23%）と比較すると約1.5倍（約34%）に増加
- ・ 高齢化の進展もあり、70歳以上の占める割合が他の年代に比べて依然として大きい



5. 2015年度 PIO-NETにみる消費生活相談の概要(3)

◆2015年度に増加件数が多かった商品・役務等

- ・インターネット接続回線、移動通信サービス（携帯電話サービスやモバイルデータ通信を含む）、携帯電話（スマートフォンを含む）、直収型固定電話等の電気通信サービス関係の商品・役務が増加

増加件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2015年度	2014年度	差	対前年度比
1	インターネット接続回線	43,797	34,534	9,263	1.27
2	移動通信サービス	25,492	21,285	4,207	1.20
3	健康食品	21,878	18,122	3,756	1.21
4	他の行政サービス	6,827	5,053	1,774	1.35
5	社会保険	4,725	3,578	1,147	1.32
6	興信所	4,290	3,199	1,091	1.34
7	携帯電話	8,522	7,442	1,080	1.15
8	電気	2,845	2,025	820	1.40
9	石油ストーブ	798	169	629	4.72
10	洋服一般	924	437	487	2.11
11	司法書士	1,317	840	477	1.57
12	インターネット通信関連サービス	4,650	4,193	457	1.11
13	化粧品	9,380	8,938	442	1.05
14	手配旅行	1,526	1,095	431	1.39
15	直収型固定電話	683	307	376	2.22
16	保証サービス	908	558	350	1.63
17	炊飯器	763	420	343	1.82
18	解約代行サービス	1,169	830	339	1.41
19	油脂	509	194	315	2.62
20	自転車	1,723	1,413	310	1.22

5. 2015年度 PIO-NETにみる消費生活相談の概要(4)

◆上位商品・役務等別相談件数

- ・アダルト情報サイトは2011年度以降5年連続1位
- ・インターネット接続回線、移動通信サービス等の電気通信サービス関係や、放送サービスの商品・役務が2014年度に引き続き上位に

2015年度		件数	割合(%)
全体		925,681	100.0
順位	商品・役務等		
1	アダルト情報サイト	95,364	10.3
2	デジタルコンテンツその他	78,035	8.4
3	インターネット接続回線	43,797	4.7
4	商品一般	42,810	4.6
5	賃貸アパート・マンション	33,625	3.6
6	フリーローン・サラ金	32,046	3.5
7	移動通信サービス	25,492	2.8
8	健康食品	21,878	2.4
9	相談その他	17,529	1.9
10	四輪自動車	13,477	1.5
11	他の役務サービス	13,366	1.4
12	放送サービス	12,930	1.4
13	修理サービス	11,544	1.2
14	出会い系サイト	11,098	1.2
15	新聞	10,907	1.2

2014年度		件数	割合(%)
全体		960,242	100.0
順位	商品・役務等		
1	アダルト情報サイト	111,919	11.7
2	デジタルコンテンツその他	58,186	6.1
3	商品一般	50,182	5.2
4	フリーローン・サラ金	36,218	3.8
5	インターネット接続回線	34,534	3.6
6	賃貸アパート・マンション	33,371	3.5
7	移動通信サービス	21,285	2.2
8	相談その他	18,185	1.9
9	健康食品	18,122	1.9
10	他の役務サービス	13,700	1.4
11	四輪自動車	13,658	1.4
12	放送サービス	13,578	1.4
13	ファンド型投資商品	13,517	1.4
14	出会い系サイト	13,228	1.4
15	新聞	11,992	1.2

* 2015年度から商品・役務分類を変更したことなどにより、「デジタルコンテンツその他」「商品一般」「他の役務サービス」「修理サービス」については2014年度以前と2015年度での時系列の比較はできない（「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない）。

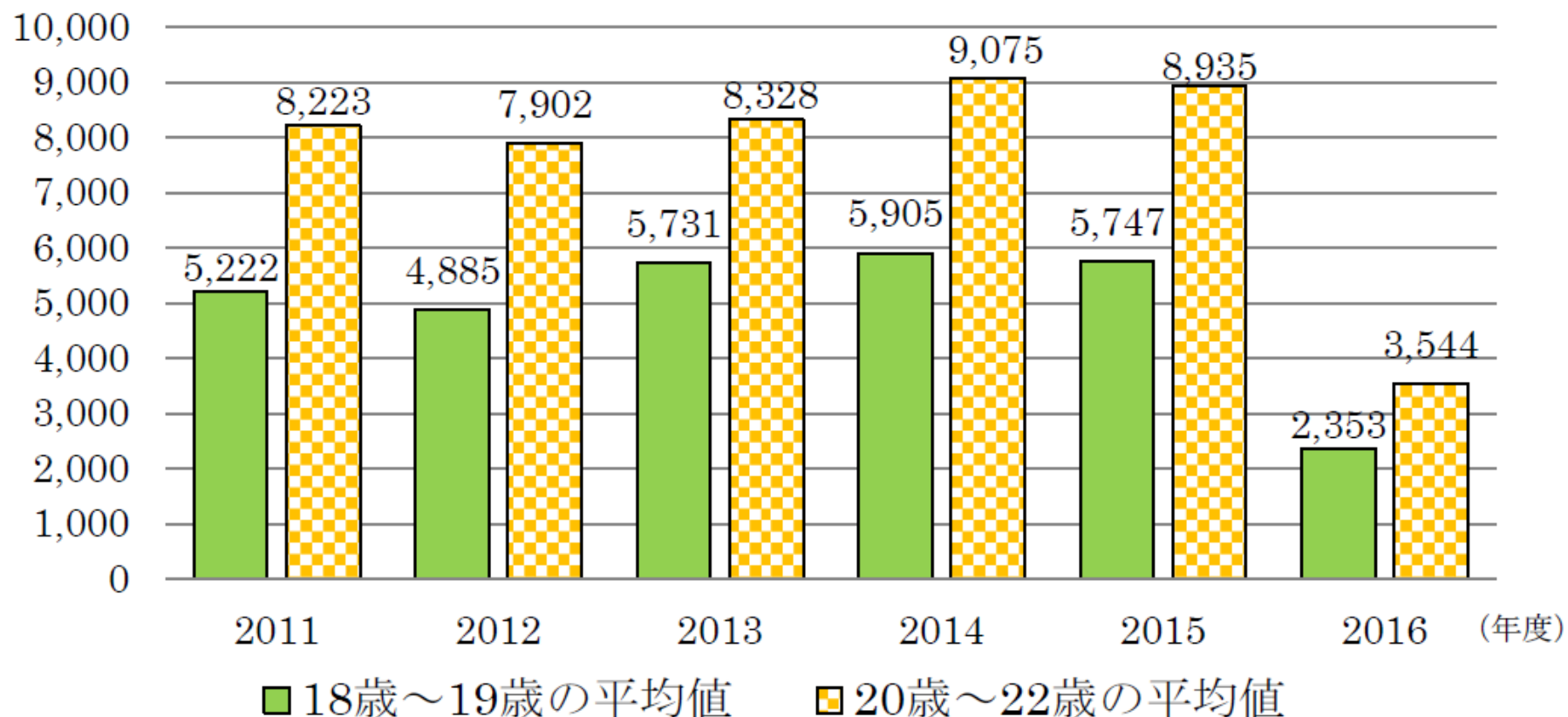
2. 若者における 消費生活相談の概要

〔平成28年10月27日 独立行政法人国民生活センター 報道発表資料
「成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブル」より抜粋〕

6. 若者における消費生活相談の概要(1)

■ 契約当事者 18歳～22歳の年度別相談件数（平均値）

(件)

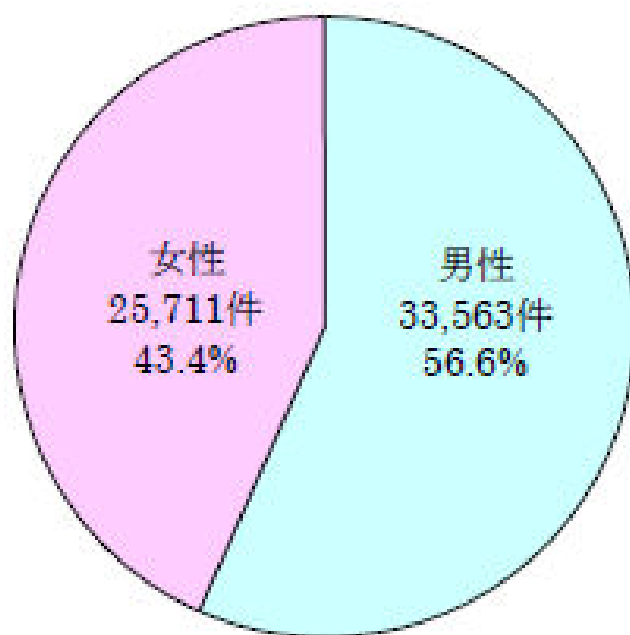


(備考)PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)(国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース)による(2016年9月30日までのPIO-NET登録分、2015年度以降は消費生活センター等からの経由相談を含んでいない。)

6. 若者における消費生活相談の概要(2)

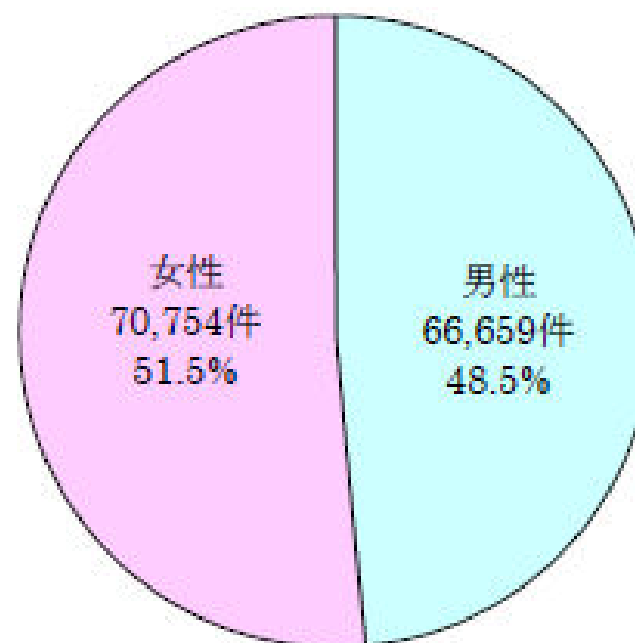
■ 契約当事者について

【契約当事者性別（18歳～19歳）】



(n=59,274、団体等、不明、無回答除く)

【契約当事者性別（20歳～22歳）】



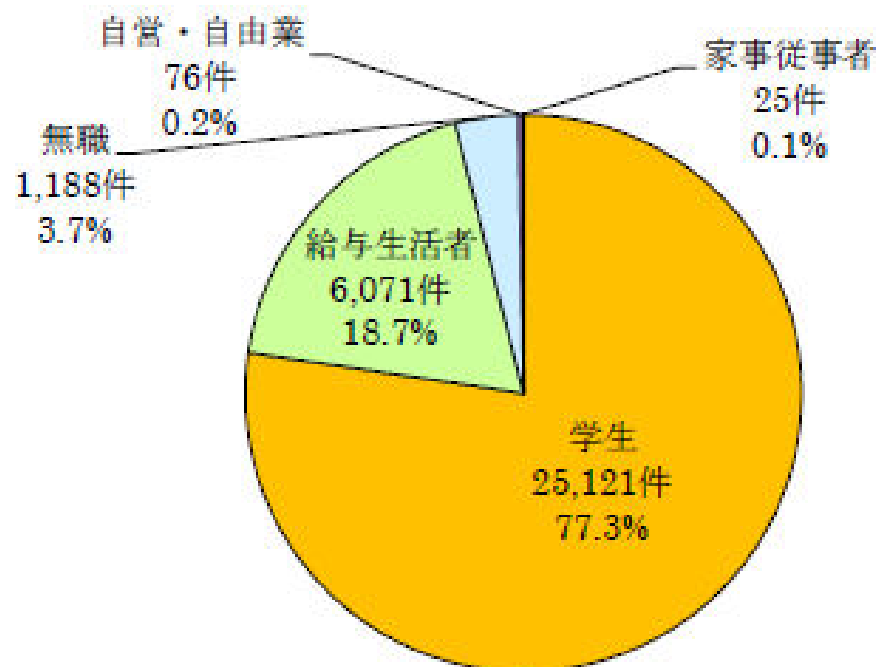
(n=137,413、団体等、不明、無回答除く)

6. 若者における消費生活相談の概要(3)

■ 契約当事者職業（男女別）

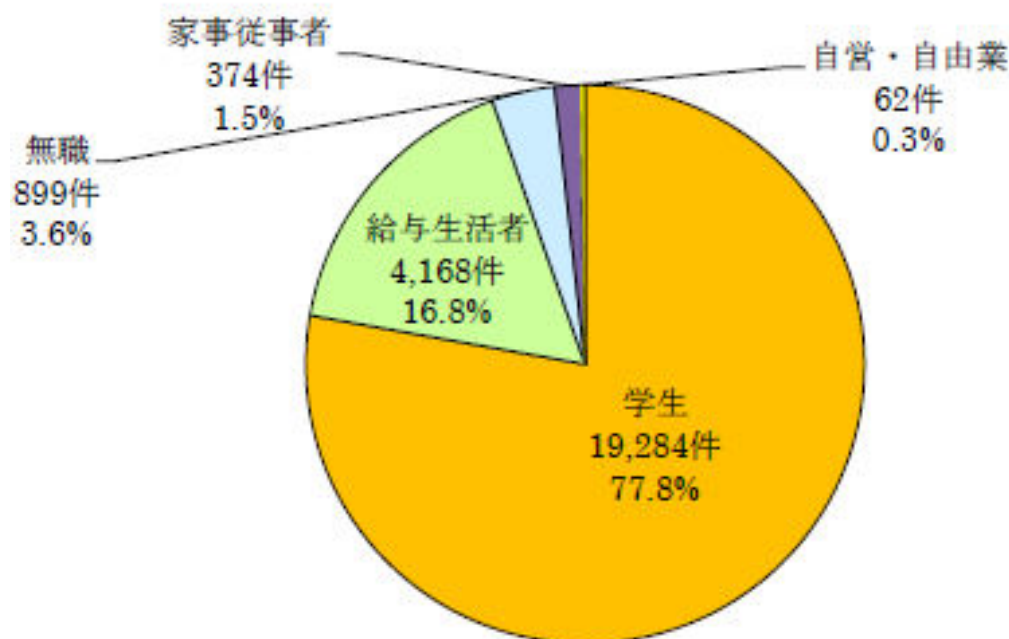
【契約当事者性別（18歳～19歳）】

（男性）



(n=32,481、不明、無回答除く)

（女性）



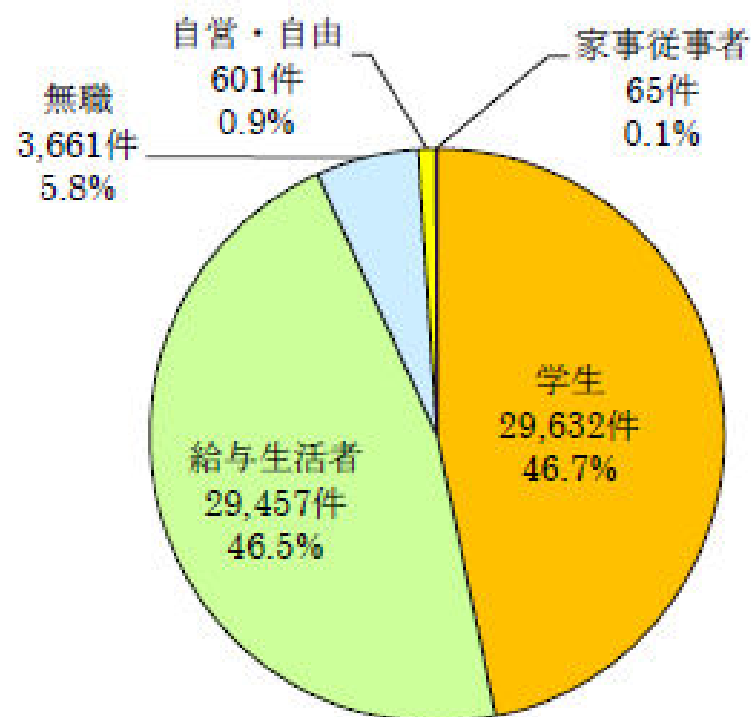
(n=24,787、不明、無回答除く)

6. 若者における消費生活相談の概要(4)

■ 契約当事者職業（男女別）

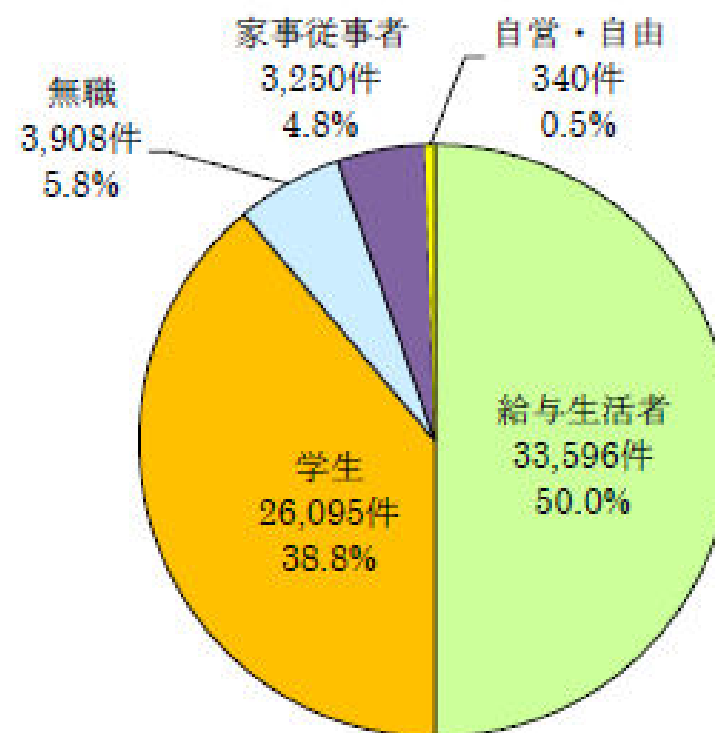
【契約当事者性別（20歳～22歳）】

（男性）



（n=63,416、不明、無回答除く）

（女性）



（n=67,189、不明、無回答除く）

6. 若者における消費生活相談の概要(5)

■ 契約内容について（商品・役務 上位15位）

【契約当事者性別（18歳～19歳）】

男性（総件数：33,563件）			女性（総件数：25,711件）		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	11,664	1	アダルト情報サイト	6,769
2	テレビ放送サービス（全般）	2,269	2	テレビ放送サービス（全般）	1,434
3	出会い系サイト	2,114	3	出会い系サイト	1,248
4	デジタルコンテンツ（全般）	1,316	4	デジタルコンテンツ（全般）	1,167
5	賃貸アパート	889	5	賃貸アパート	843
6	他のデジタルコンテンツ	812	6	他のデジタルコンテンツ	822
7	新聞	730	7	他の健康食品	611
8	普通・小型自動車	654	8	携帯電話サービス	495
9	携帯電話サービス	543	9	財布類	483
10	光ファイバー	527	10	相談その他（全般）	408
11	オンラインゲーム	489	11	脱毛エステ	393
12	相談その他（全般）	446	12	新聞	332
13	商品一般	438	13	光ファイバー	297
14	自動車運転教習所	390	14	商品一般	296
15	オートバイ	317	15	コンサート	295

注）「商品一般」「携帯電話サービス」「他のデジタルコンテンツ」等の商品・役務については、2015年度に変更を行っている。

6. 若者における消費生活相談の概要(6)

■ 契約内容について（商品・役務 上位15位）

【契約当事者性別（20歳～22歳）】

男性(総件数:66,659件)			女性(総件数:70,754件)		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	10,967	1	アダルト情報サイト	9,594
2	賃貸アパート	3,826	2	賃貸アパート	3,877
3	出会い系サイト	3,342	3	脱毛エステ	3,062
4	フリーローン・サラ金	2,777	4	出会い系サイト	2,952
5	デジタルコンテンツ(全般)	2,302	5	デジタルコンテンツ(全般)	2,572
6	普通・小型自動車	2,129	6	痩身エステ	2,139
7	商品一般	1,752	7	他のデジタルコンテンツ	1,899
8	携帯電話サービス	1,601	8	美顔エステ	1,674
9	他のデジタルコンテンツ	1,424	9	携帯電話サービス	1,417
10	光ファイバー	1,281	10	商品一般	1,358
11	テレビ放送サービス(全般)	1,160	11	エステティックサービス(全般)	1,351
12	他の内職・副業	1,015	12	フリーローン・サラ金	1,277
13	相談その他(全般)	924	13	医療サービス	1,176
14	教養娯楽教材	914	14	テレビ放送サービス(全般)	970
15	モバイルデータ通信	863	15	モバイルデータ通信	920

注) 「商品一般」「携帯電話サービス」「他のデジタルコンテンツ」等の商品・役務については、2015年度に変更を行っている。

6. 若者における消費生活相談の概要(7)

■ 販売購入形態

【販売購入形態別の相談件数と割合】

販売購入形態	18歳～19歳(総件数:55,874件)		20歳～22歳(総件数:126,202件)	
	男	女	男	女
通信販売	20,271(64.4%)	15,283(63.5%)	27,279(45.3%)	28,800(44.0%)
店舗購入	5,776(18.4%)	5,468(22.7%)	17,971(29.8%)	24,858(38.0%)
訪問販売	4,400(14.0%)	2,738(11.4%)	6,504(10.8%)	6,756(10.3%)
マルチ取引	465(1.5%)	152(0.6%)	6,000(10.0%)	3,032(4.6%)
電話勧誘販売	321(1.0%)	245(1.0%)	1,641(2.7%)	1,217(1.9%)
その他	229	181	826	821

(不明・無関係除く)

■ 既支払金額

- ・ 18～19歳では男性が約15万円、女性が約12万円
 - ・ 20～22歳では男性が約29万円、女性が約17万円
- 18～19歳に比べて20～22歳は高額になっている
特に男性は女性の約1.7倍

3. 相談事例

【事例1】

SNSで知った女性に連れて行かれた事務所で自己啓発セミナーの受講契約を勧められ、入会金90万円を支払うよう言われた。「学生でお金がない」というと、借金で会費を払うよう言われた。
(20歳、男性、学生)

【事例2】

インターネットで見つけた美容クリニックで顔の脂肪溶解注射の初回お試し注射を受けた際、「1度の注射では効果がない。5回受けてすごい効果が出た人がある」などと言われ、約20万円の契約を勧めてきた。「お金がない」と伝えたが、「月1万円のできる」と言われ、高額なコースをローンで申し込んでしまった。解約したい。
(20歳、女性、学生)

【事例3】

未成年の時、大学のサークルの先輩から、成人したらお金を増やすいい話を説明してあげると言われていた。20歳になった後先輩から電話があり、「勝つ方が多い」と言われ、投資学習用教材を紹介され、先輩もやっているのなら大丈夫だろうと思い契約した。消費者金融から借入れをして支払ったが、親と話し解約することにした。クーリング・オフの書面を送付したが、その後連絡がない。早く返金してほしい。
(20歳、女性、学生)

【事例4】

友人と大通りを歩いていたとき、「今モバイルルーターをプレゼントしている」と声を掛けられ、そのままブースに連れて行かれ説明を聞いた。モバイルルーターの他、ゲーム機やウォーターサーバーを無料でつけると言われたため、申込書を記入していたが、毎回通信料がかかることが分かったため申込みをやめたいと伝えたところ、「申込途中でキャンセルはできない」と言われた。不要なので全てキャンセルしたい。
(20歳、女性、学生)

4. 消費者への注意喚起

■ 報道発表

例：平成28年10月27日 公表

「成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブル –きっぱりと断ることも勇気！–」

■ 当センター ホームページ、メールマガジン等

(http://www.kokusen.go.jp/ncac_index.html)

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする **第95号** 2015.12.16

スマホのアダルトサイト請求画面が消えない！

事例

息子がスマートフォンでアダルト動画を検索し、「無料」と表示された動画を選択した。「20歳以上ですか」という画面で「はい」を選べば、突然会員登録になり「10万円をお支払いください」と表示された。あわてて業者に電話をして生年月日や自宅の電話番号を伝えてしまった。請求画面はまだ消えていない。

(高校生＜男性＞の母親からの相談)



ひとことアドバイス

- アダルトサイトにアクセスしてしまい、請求画面が消えなくなっても、あわてて業者に連絡したり、お金を支払ったりしてはいけません。
- アダルトサイトから出る「無料」という表示は、消費者にアクセスさせるための手口として多く見られます。安易に「はい」を選択したり、アプリのダウンロードを行ったりしないようにしましょう。
- 困ったときには親や信頼できる大人に相談するとともに、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。請求画面を消す方法は独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページが参考になります。

*「スマートフォンでのクリック請求の新しい手口にご用心」(独立行政法人情報処理推進機構(IPA))
<https://www.jpaga.jp/security/bdy2015/04outline.html>
(この請求画面が表示されても必ずお断り)

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする **第93号** 2015.10.27

お小遣いが稼げる？ 怪しいサイトに注意

事例

SNSでお小遣いが稼げるというサイトを知り、会員登録をしたら「50万円譲る」というメールが男性から来た。「お金を受け取るには直接連絡先を交換しなければならない。正会員になってほしい」というので、5千円を支払った。さらに「文字化けを解除する必要がある」とメールが届き、2万円を支払ったが、なかなか相手と連絡先の交換ができないうえに、追加で5万円を請求された。

(高校生 女性)



ひとことアドバイス

- 知らない人から簡単な条件で大金がもらえるということはありません。「お金を譲る」「話を聞くだけでお金をあげる」といった相手とは絶対にメールのやりとりをしてはいけません。
- メールの相手はサイトが雇った「サクラ」である可能性があり、お金をもらわずに、逆に何かと理由を付けてお金を請求されることになります。後でだまされたと分かってもお金は戻って来ません。
- 少しでも変だと感じたら、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

ご清聴ありがとうございました