

令和4年11月30日
独立行政法人国民生活センター

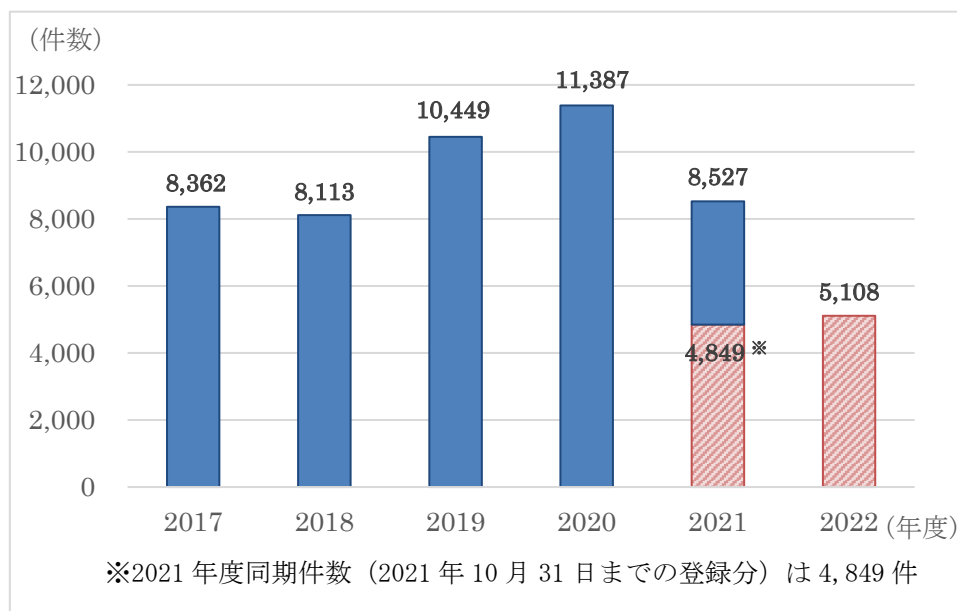
成年年齢引下げ後の18歳・19歳の消費者トラブルの状況 (2022年10月末時点)

2022年4月1日の成年年齢引下げから半年以上が経過しました。以下では、2022年10月末時点での18歳・19歳の消費者トラブルの状況をまとめました。

1. 相談件数¹

2022年度に寄せられた契約当事者が18歳または19歳である相談の件数²は、10月末時点で5,108件となりました(図1)。

図1 契約当事者が18歳・19歳の年度別相談件数



¹ 2022年10月31日までのPIO-NET登録分について分析。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。

² 成年年齢引下げ後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. 相談の傾向

(1) 2022年度の商品・役務等別の相談件数

商品・役務等別にみた2022年度（4月～10月）の相談件数をまとめました（表1）。

表1 商品・役務等別相談件数（契約当事者18歳・19歳）〔上位20位〕

2022年度（5,108件）			参考：2021年度同期（4,849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	716	1	商品一般	305
2	出会い系サイト・アプリ	249	2	出会い系サイト・アプリ	290
3	商品一般	241	3	脱毛剤	289
4	他の内職・副業	181	4	他の娯楽等情報配信サービス	244
5	賃貸アパート	149	5	他の健康食品	189
6	アダルト情報	138	6	電気	185
7	医療サービス	116	7	アダルト情報	182
8	他の健康食品	113	8	他の内職・副業	158
9	役務その他サービス	103	9	賃貸アパート	137
10	脱毛剤	101	10	脱毛エステ	99
11	他の娯楽等情報配信サービス	96	11	役務その他サービス	94
12	コンサート	94	12	インターネットゲーム	77
13	普通・小型自動車	74	13	テレビ放映サービス	73
14	電気	73	14	修理サービス	69
15	修理サービス	69	15	教養・娯楽サービスその他	68
15	携帯電話サービス	69	16	紳士・婦人洋服	60
17	紳士・婦人洋服	53	17	自動車運転教習所	56
18	自動車運転教習所	52	18	携帯電話サービス	51
18	教養・娯楽サービスその他	52	19	普通・小型自動車	47
20	インターネットゲーム	50	20	医療サービス	44

<上位 10 位までの相談の傾向>

- ① **1位の「脱毛エステ」**では、「広告を見てお試しのつもりで店舗に行ったが、高額な契約をしてしまった」「契約を解約したいが電話が繋がらない」「契約したサロンが破産した。どうすればよいか」などの相談が寄せられています。
- ② **2位の「出会い系サイト・アプリ」**では、「SNS で知り合った相手から出会い系サイトに誘われ、やり取りをするために有料のポイントの購入を何度も求められた」という相談のほか、「異性の悩みを聞くだけで報酬がもらえるとのインターネット広告を見てサイトに登録したが、サービスの利用料金や、報酬を受け取るための手続き費用等の支払いを何度も求められた」という相談もみられます。
- ③ **3位の「商品一般」**では、「自分宛てに身に覚えのない商品が届いた」という相談や架空請求についての相談が多く寄せられています。
- ④ **4位の「他の内職・副業」**では、主に転売ビジネスやアフィリエイト内職などの相談が寄せられています。インターネット検索や SNS 広告などをきっかけとして副業サイトに登録しているケースが多く、「儲からないので解約したい」という相談などが寄せられています。
- ⑤ **5位の「賃貸アパート」**では、管理会社のサポートに不満があるという相談や退去時の原状回復トラブルについての相談が寄せられています。
- ⑥ **6位の「アダルト情報」**では、「スマートフォンでサイトを見ていたら、突然、登録完了画面が表示された」という相談が多く寄せられています。
- ⑦ **7位の「医療サービス」**では、美容医療に関する相談が多く、中でも、クリニックで行われる脱毛についての相談が目立ちます。「無料の体験施術の後に高額のコースを勧誘されて契約してしまったが、支払いが不安なため解約したい」という相談が寄せられています。
- ⑧ **8位の「他の健康食品」**では、サプリについて、「お試しのつもりで注文したところ、定期購入だった」という相談が多く寄せられています。
- ⑨ **9位の「役務その他サービス」**では、様々な相談が寄せられていますが、副業サポート契約の相談が目立ちます。
- ⑩ **10位の「脱毛剤」**では、8位の「他の健康食品」と同様に、「お試しのつもりで注文したところ定期購入だった」という相談が多く寄せられています。

(2) 2022 年度に増加している商品・役務等

2021 年度同期と比較して、2022 年度に相談件数が増加しているものをまとめました（表 2）。「金（かね）」と「美（び）」³に関連する相談やコンサートチケットの相談が増加しています。

表 2 2022 年度に件数の増加がみられた商品・役務等（18 歳・19 歳）〔上位 10 位〕⁴

順位	商品・役務等	増加件数(件)	2022年度(件)	2021年度(件)	対前年度比(倍)
1	脱毛エステ	617	716	99	7.23
2	医療サービス	72	116	44	2.64
3	コンサート	56	94	38	2.47
4	エステティックサービス	35	46	11	4.18
5	普通・小型自動車	27	74	47	1.57
6	痩身エステ	24	25	1	25.00
7	他の内職・副業	23	181	158	1.15
8	金融関連サービスその他	21	44	23	1.91
9	携帯電話サービス	18	69	51	1.35
10	モバイルデータ通信	17	39	22	1.77

<主な相談の傾向>

①「美（び）」に関する相談（脱毛エステ〔1位〕、医療サービス〔2位〕、エステティックサービス〔4位〕、痩身エステ〔6位〕）

件数の増加が最も多い「脱毛エステ」の相談として、(1) ①のとおり、「インターネット広告等を見てお試しのつもりで施術を受け、想定外の高額なコースを勧誘されて断り切れずに契約してしまったため解約したい」という相談のほか、「予約が取れないので解約したいが電話が繋がらない」「事業者が破産して施術を受けられないので請求を止めてほしい」といった相談が寄せられています。また、「通い放題コースを解約したところ精算額が高額で不満だ」といった相談もみられます⁵。なお、契約当事者の性別は女性が多いものの、2020 年度からは男性からの相談も増加しています⁶。

「医療サービス」の相談では、クリニックで行われる脱毛に関する相談が多く、「無料体験という広告を見てクリニックに出向いたところ高額な契約をしてしまった」という相談が寄せられています⁷。

³ 「狙われる！？18歳・19歳「金（かね）」と「美（び）」の消費者トラブルに気をつけて！」

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210408_1.pdf

⁴ 2021 年度の件数は 2021 年 10 月 31 日までの登録分。

⁵ 2021 年 12 月 23 日「脱毛エステの通い放題コースなどでの中途解約・精算トラブルに注意！「途中でやめたら返金なし！」「解約したのに支払いは続く…」」 https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211223_1.pdf

⁶ 2022 年 7 月 21 日「若者向け注意喚起シリーズ<No. 12>」男性も増加！脱毛エステのトラブル」

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220721_1.pdf

⁷ 2021 年 5 月 13 日「【若者向け注意喚起シリーズ<No. 1>】美容医療サービスのトラブルー「10 万円」のつもりが「70 万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！ー」

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210513_1.pdf

②コンサートチケットに関する相談（コンサート〔3位〕）

転売チケットの購入に関する相談が多く、「転売仲介サイトで購入したチケットでは入場できないことに後から気づいた」という相談や、「SNS で知り合った個人にチケット代金を振り込んだ後に連絡が取れなくなった」という相談が目立ちます⁸。

③「金（かね）」に関する相談（他の内職・副業〔7位〕、金融関連サービスその他〔8位〕）

「他の内職・副業」では、上記（1）④のとおり、インターネット広告や SNS をきっかけとする、転売ビジネスやアフィリエイト内職についての相談が寄せられています。「簡単に儲かることをうたう SNS 上の広告を見て副業サイトに登録したが、後にロコミなどで怪しいサイトだと分かった」「0円で始めることができるという副業サイトに登録したが、マニュアルの代金を請求された」という相談などが寄せられています。

「金融関連サービスその他」では、「こどもがクレジットカードを作ったことを、カードが届いて知った。解約させたい」というクレジットカードの入退会・会費等の相談が親から寄せられています。

⁸ 2022年8月4日「“推し”に会えない!? 転売チケットの購入トラブルが急増中!」
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220804_2.pdf

3. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

（脱毛エステ）

【事例1】脱毛エステ店で説明を聞きその場で契約をしてしまったが、帰宅後支払いが不安になった

友達に聞いた脱毛エステの店舗に行き、説明を受けた。「無期限で全身脱毛が受けられる」と聞き、契約をすることにした。契約をする際に、「とりあえず、決まりだから契約書面には回数を入れておくと、契約期間は1年間にしておくけど、大丈夫だから」と言われた。契約書面には、契約期間1年間、1回1.5時間で約6万円、全6回と記載してあった。支払いは約40万円になり、一括で支払えないと伝えたとこ、
「うちのクレジットカードを作って分割払いにすればいい。代金は46万円になるけど、月々は大した額じゃない」と言われた。帰宅後、やっぱり高額な契約をすることは不安に思ったため、クーリング・オフしたい。

(2022年9月受付 10歳代 女性 学生)

（コンサートチケット）

【事例2】SNSで知り合った相手にコンサートチケット代金を支払ったが、相手と連絡が取れなくなった

アイドルグループのコンサートチケットを入手しようと SNS で検索をすると、他よりも低価格である2万5,000円でチケットを譲るといふ相手を見つけた。「信頼できる相手と取引したい」と伝えたとこ、
「半額はコンサート終了後の支払いでよい。本人確認書類をお互いに提示しよう」と提案された。その後相手から運転免許証の画像が届き、私は学生証の顔写真を隠した画像を送信した。その後、相手の指示で1万4,000円の電子マネーギフトカードを購入して裏面の番号を教えたが、相手と連絡が取れなくなってしまった。

(2022年6月受付 10歳代 女性 学生)

（内職・副業）

【事例3】無料でできるという副業を解約したが、解約料が発生すると言われた

インターネットで副業を検索した。上位に表示された事業者のサイトには、「無料で情報を提供する」と記載されていたのでメッセージアプリで登録した。その後電話で各種プランの説明があった。初心者にも分かりやすいというプランを勧められ、代金8万円を指定された銀行口座に振り込んだ。さらに、サポートマニュアル代金約2万円も請求された。よく考えると、無料だと思っていたのに代金を請求され不審に思い、解約を申し出ると「解約料が発生する」と言われた。「稼げなかったらいつでも解約できる」と電話で言われたのに、納得できない。

(2022年4月受付 10歳代 男性 学生)

4. トラブル防止のポイント

(1) 広告や勧誘の文言をうのみにしない

「お試し価格」や「すぐに儲かる」など、安さや気軽さ、メリットのみが強調された文言が広告や勧誘に用いられていることがあります。こうした文言をうのみにしないようにしましょう。

(2) 契約は慎重に検討する

契約する商品・役務等によっては、長期間の契約で支払総額が大きくなる場合もあります。契約時には、商品・役務等の内容、契約期間、支払総額をしっかりと確認し、納得したうえで契約しましょう。せかさされたり、強引に契約を迫られたりしても、契約内容に不安なことがあればきっぱりと断りましょう。また、「お金がない」と言うと、消費者金融や学生ローンからの借金やクレジットカードで支払うことを勧められる恐れがあります。必要がなければ「契約はしない」ときっぱり断りましょう。

(3) クーリング・オフや契約の取消しができる場合があります

トラブルに遭ってしまっても、特定商取引法の訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供（エステティックや美容医療等）・業務提供誘引販売取引（内職商法やモニター商法等）に該当する契約は、書面またはメール等によりクーリング・オフ⁹（無条件での契約解除）ができる場合があります。また、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」とい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¹⁰。

(4) 少しでも不安に思ったら早めに消費生活センター等に相談する

2022年4月1日から、18歳から親権者の同意がなくても一人で契約することができるようになりました。一人で悩まず早めに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

なお、寄せられた相談の中には、「親が代わりに解約できるか」といった親からの相談も見られますが、解約する場合には契約当事者本人から申し出る必要があります。

* 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。

【情報提供先】

- ・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）

⁹ 訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供（エステティックや美容医療等）においては法定書面を受け取った日から数えて8日以内、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引（内職商法やモニター商法等）においては法定書面を受け取った日から数えて20日以内であればクーリング・オフができる。クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

¹⁰ 消費者庁「不当な契約は無効です!-早分かり!消費者契約法」

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

参考資料 2022年度の契約購入金額・既支払金額¹¹

2021年度同期と2022年度で契約購入金額・既支払金額を比較しました¹²（図2、図3）。平均契約購入金額は2022年度が24万6,157円で、2021年度同期の17万6,868円から増加しています。また、平均既支払金額は2022年度が7万7,159円で、2021年度同期の7万6,401円とほぼ同額です。

図2 契約購入金額別割合（18歳・19歳）

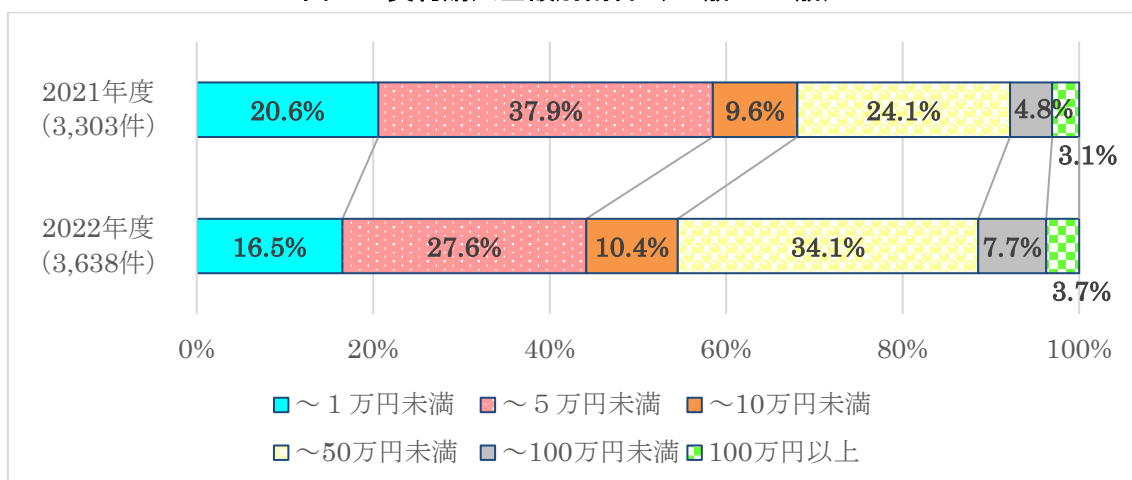
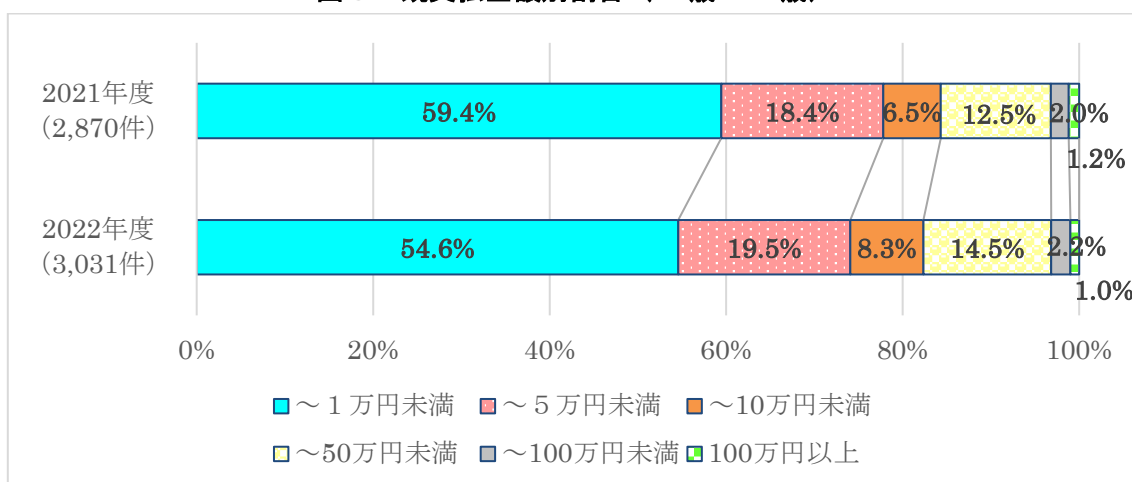



図3 既支払金額別割合（18歳・19歳）




国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪



¹¹ 不明・無回答を除いた、0円を含むすべての相談の算術平均である。

¹² 割合は各年度の総件数を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。