

令和5年5月31日  
独立行政法人国民生活センター

## 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－

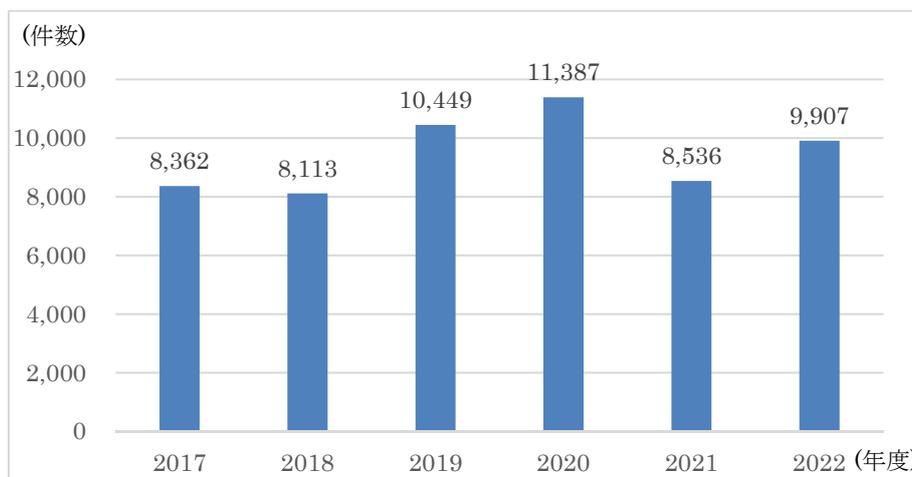
2022年4月1日の成年年齢引下げから1年が経過しました。以下では18歳・19歳の消費者トラブルの状況をまとめました。

### 【18歳・19歳の消費者トラブルの状況】

- ・18歳または19歳の相談件数は、2017年度以降は8,000～11,000件台で推移しており、2022年度に寄せられた契約当事者が18歳または19歳の相談件数は9,907件である（図1）。
- ・商品・役務等別でみると、2021年度に比べて20歳代の相談の特徴としてみられる「美(び)」（「脱毛エステ」「医療サービス」「エステティックサービス（全般）」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18歳・19歳でも多く寄せられている（表1、表2）。
- ・特に「脱毛エステ」については、特定事業者の倒産や返金遅延トラブルに関する相談もあり、大幅に件数が増加している。

### 1. 相談件数<sup>1</sup>

図1 契約当事者が18歳・19歳の年度別相談件数



<sup>1</sup> 本資料の相談件数等は2023年4月30日までのPIO-NET登録分。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. 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年度の相談件数をまとめました(表1)。

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〕

2022年度(9,907件)			参考:2021年度(8,536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	1,222	1	商品一般	554
2	商品一般	534	2	出会い系サイト・アプリ	443
3	出会い系サイト・アプリ	522	3	他の健康食品	355
4	他の内職・副業	371	4	脱毛剤	344
5	賃貸アパート	280	5	他の娯楽等情報配信サービス	317
6	他の健康食品	261	6	アダルト情報	298
7	医療サービス	240	7	電気	297
8	役務その他サービス	217	8	他の内職・副業	293
9	アダルト情報	210	9	賃貸アパート	251
10	脱毛剤	183	10	脱毛エステ	203
11	他の娯楽等情報配信サービス (情報商材など)	180	11	インターネットゲーム	167
12	電気	157	12	役務その他サービス	150
13	携帯電話サービス	147	13	紳士・婦人洋服(全般)	125
13	コンサート	147	14	修理サービス	118
15	普通・小型自動車	136	14	教養・娯楽サービスその他 (検定試験など)	118
16	修理サービス (トイレ修理など)	131	16	化粧品その他 (マウスウォッシュなど)	108
17	インターネットゲーム	128	17	普通・小型自動車	95
18	紳士・婦人洋服(全般)	115	17	自動車運転教習所	95
19	自動車運転教習所	108	19	テレビ放映サービス(全般) (公共放送受信料など)	94
20	金融コンサルティング (FX自動売買システムなど)	98	20	携帯電話サービス	91

## (1) - 2 上位 10 位までの相談の傾向

- ① 1位の「脱毛エステ」では、「体験で店舗へ行ったところ、全身脱毛の説明をしつこくされて契約してしまった」「解約の電話をしているが繋がらず、メールを送っても返事がない」「契約した脱毛サロンが倒産したが、請求が続いている」などの相談が寄せられています。
- ② 2位の「商品一般」では、「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。
- ③ 3位の「出会い系サイト・アプリ」では、「SNS で知り合った異性に誘導されて出会い系サイトに登録したが、やり取りや個人情報交換のためにポイント代を次々と求められた」という相談のほか、「異性の悩みを聞いて報酬を得る仕事に興味を持ち、サイトに登録して悩みを聞き始めた。報酬を受け取るために費用がかかるとのことで課金したが、報酬が受け取れず支払いを求められ続ける」という相談もみられます。
- 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、「簡単に稼げるという広告を見て登録したところ、高額なサポートプランを勧誘された」という相談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、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「他の健康食品」では、定期購入に関する相談が多く、「お試しと思ってインターネットでダイエットサプリを注文したところ、定期購入だった」「初回で解約できることを確認してダイエットサプリの定期購入を申し込んだ。1 回目を受け取った後、解約の電話をするが繋がらない」という相談が寄せられています。
- 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、クリニックで行われる脱毛についての相談がみられます。「料金が高額で、支払いが不安」という相談が寄せられています。
- ⑧ 8位の「役務その他サービス」では、様々なサービスに関する相談が寄せられており、起業や稼ぎ方を指南するサポート契約の相談がみられます。
- ⑨ 9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。
- ⑩ 10位の「脱毛剤」では、6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)。

表 2 契約当事者が 18 歳・19 歳の 2022 年度に件数の増加がみられた商品・役務等〔上位 10 位〕

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	1,019	1,222	203	6.02
2	医療サービス	153	240	87	2.76
3	出会い系サイト・アプリ	79	522	443	1.18
4	他の内職・副業	78	371	293	1.27
5	コンサート	73	147	74	1.99
6	役務その他サービス	67	217	150	1.45
7	金融コンサルティング	60	98	38	2.58
8	携帯電話サービス	56	147	91	1.62
8	エステティックサービス (全般)	56	73	17	4.29
10	普通・小型自動車	41	136	95	1.43

### (2) - 2 主な相談の傾向

2021 年度と比較すると、2022 年度では「美 (び)」に関する相談 (脱毛エステ〔1 位〕<sup>2</sup>、医療サービス〔2 位〕、エステティックサービス (全般)〔8 位]) と「金 (かね)」に関する相談 (他の内職・副業〔4 位〕、金融コンサルティング〔7 位]) が増加しています。

「金 (かね)」に関する相談については、出会い系サイト・アプリ〔3 位〕の中にも、異性との出会い目的ではなく、「異性の悩みを聞くだけで報酬がもらえる」と説明されて登録しトラブルにあうケースが含まれています。また、役務その他サービス〔6 位〕の中にも、「SNS でもうけ話を勧誘され、稼ぎ方を指南してもらい契約を結んだがもうからない」ケースなどが含まれています。

このほか、コンサートチケットに関する相談 (コンサート〔5 位])<sup>3</sup>にも増加がみられます。

<sup>2</sup> 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/news/data/n-20220721\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_1.html)

<sup>3</sup> 2022 年 8 月 4 日「“推(お)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/news/data/n-20220804\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220804_2.html)

### 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】広告で興味を持ち、体験のため脱毛エステ店に出向いたが、通い放題プランを勧められ分割払いで契約。支払いが大変なので解約したい

スマートフォンの動画アプリで頻繁に出てくる、数百円で体験できる脱毛エステの広告に興味を持ち、電話で予約してひげ脱毛を体験した。その日は体験だけで帰るつもりだったが、「通い放題のお得なプランは今日でなければ契約できない」と言われた。「友達と通いたいから家で検討する。支払いもできるか心配だ」と言ったが、「今契約しないとお得なサービスは受けられない。支払いは分割にすればいい」と言われて怖くて帰れなかった。クレジットの手続きでは年収を「大体これくらいだね」と担当者が勝手に書いた。クレジット会社から本人確認の電話は来ていない。初回のお試し以降は3回施術を受けたが効果はあまり感じない。アルバイトを変えて収入が少なくなったので、毎月の支払いが大変だ。施術の予約もすぐには取れないので解約したい。

（2022年11月受付 10歳代 男性 学生）

#### （内職・副業）

#### 【事例2】簡単に稼げるという副業の広告を見つけて登録したところ、高額なサポート契約を勧誘された

スマートフォンで副業と検索したところ、「短時間で簡単に稼げる」との広告を見つけた。名前と住所、電話番号を入力し、都合のよい電話予約時間にチェックして登録した。その後、事業者から電話があり、仕事の内容を教えてもらえると思ったが「仕事をするためにはサポート契約をしなければならない」と言われ、電子テキストを受け取った。電子テキストには、数万円から数百万円の複数のサポートプランがあることが記載されており、相手からサポートプランの違いの説明を受けた後、「どのサポートプランにするか」と質問され怖くなった。「サポート代を支払えないので契約できない」と断ったところ、受け取った電子テキスト代約2万円を振り込むように言われた。対処法を知りたい。

（2023年2月受付 10歳代 女性 学生）

#### （コンサートチケット）

#### 【事例3】SNSでコンサートのチケットを譲ってもらおう約束をしたが、代金を支払った後連絡が取れなくなった

コンサートチケットがほしくてインターネットで探し、SNSでチケットを1枚2万5,000円で譲るといふ人を見つけた。チケットの写真を載せているので詐欺ではないと思い、「譲ってほしい」とメッセージを送った。相手は「念のため身分証を送る」と言い、その後免許証の写真が届いたので大丈夫だと思った。コンビニで電子マネーを買い、電子マネーのカードの番号を伝えてチケット2枚分5万円の代金を支払った。相手から「支払いの確認に時間がかかる」と言われたので、1日待って「いつチケットが送られるか」とメッセージを送ったが既読無視された。その後何度か問い合わせたが返信はない。チケットを送るつもりがないなら返金してほしい。

（2023年2月受付 10歳代 女性 学生）

## 4. トラブル防止のポイント

18歳・19歳に多くみられる「金（かね）」や「美（び）」のトラブルを防止するため、特に以下の点を注意しましょう。

### （1）安さや気軽さ、メリットを強調した広告に注意！

「美（び）」に関するトラブルでは「お試し価格」「無料体験」「モニター」、「金（かね）」に関するトラブルでは「短時間で簡単に稼げる」「放置したままで報酬」「スタンプを送るだけで稼げる」といった、安さや気軽さ、メリットのみが強調された文言が広告で用いられている場合があり、SNSや動画広告などでこれらの文言を見たことがきっかけでトラブルにあってしまった事例もあります。こうした文言をうのみにしないようにしましょう。

### （2）契約をせかす勧誘や借金を促す勧誘に注意！

「美（び）」に関するトラブルでは「今だけ」「今日契約したらこの価格」「学割がきくから今しかない」などのセールストークが、「金（かね）」に関するトラブルでは「すぐに元を取ることができ」「稼いだ分で後から支払えばよい」などと言われ、契約をせかされるケースがみられます。せかされたとしても本当に緊急性があるのか、冷静に判断しましょう。

また、「お金がない」と断っても、消費者金融や学生ローンからの借金やクレジット契約を勧められ、断り切れないケースもみられます。借金をしてまで今必要か、お金を支払うべきか慎重に考えましょう。

### （3）契約はその後のことを考えて慎重に検討する！ 不安があれば周りに相談する！

脱毛エステなどでみられる長期間の契約は、高額になりやすいうえ、学業や仕事などの環境の変化によって通えなくなることも考えられます。契約前に、契約期間や支払総額、解約条件などをしっかり確認し、納得したうえで契約しましょう。

また、内職・副業などでは、高額なサポート契約を勧誘され、収入が得られる前に金銭を支払っているケースがみられます。「確実に稼げる」「楽して稼げる」などと言われても事業者の説明をうのみにせず、どのような作業を行うのか、本当にもうかるのかを、第三者の意見を聞くなどして、慎重に判断しましょう。

「親に相談したら反対するだろう」「自分で決めたほうがいい」などもトラブルにみられるセールストークです。相談を妨げるような言動をする相手は本当に信用できるでしょうか。不安がある場合は、一人で決めてしまうのではなく、家族など信頼できる周りの人に相談しましょう。

### （4）契約後、クーリング・オフや契約の取消しができる場合がある

トラブルにあっても、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<sup>4</sup>(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」といった場合に契約を取り消すことができます。なお、2023年6月1日以降に契約した場合は、「親に相談したい」などと申し出たにもかかわらず相談を妨害して勧誘をされた場合にも、契約を取り消すことができます<sup>5</sup>。

#### **(5) トラブルにあったら、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が、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みられますが、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)
- ・ 警察庁 (法人番号8000012130001)
- ・ 金融庁 (法人番号6000012010023)
- ・ 法務省 (法人番号1000012030001)
- ・ 文部科学省 (法人番号7000012060001)
- ・ 厚生労働省 (法人番号6000012070001)
- ・ 経済産業省 (法人番号4000012090001)
- ・ 国土交通省 (法人番号2000012100001)

<sup>4</sup> 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](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html)

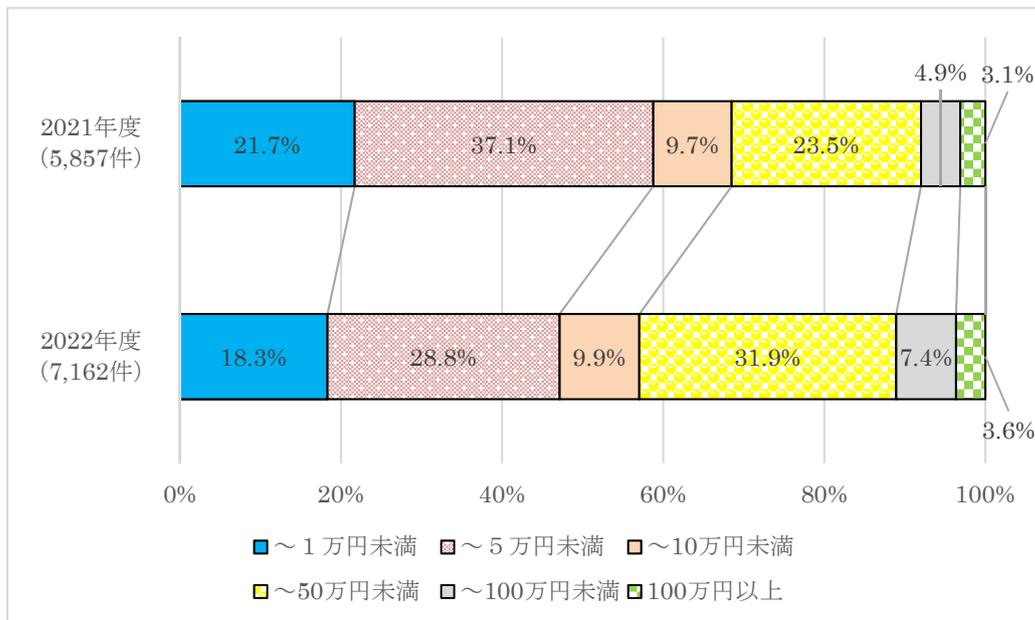
<sup>5</sup> 消費者庁「知っていますか?消費者契約法-早分かり!消費者契約法-

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/public\\_relations/assets/consumer\\_system\\_cms203\\_230310\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/public_relations/assets/consumer_system_cms203_230310_01.pdf)

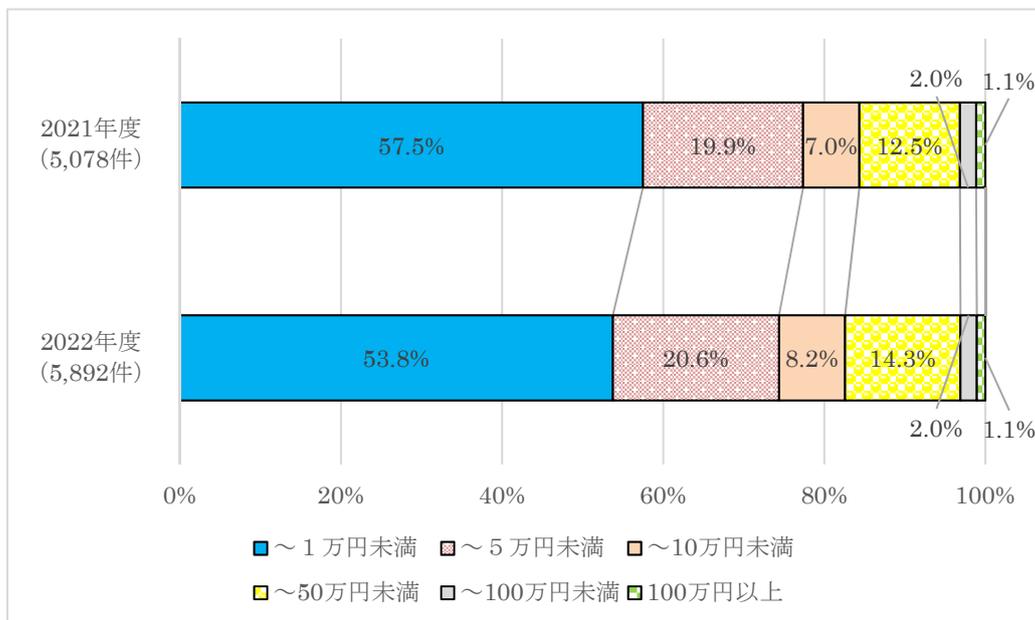
**参考 1 2022 年度の契約購入金額・既支払金額**

2021 年度と 2022 年度で契約購入金額・既支払金額を比較しました<sup>6</sup> (図 2、図 3)。平均契約購入金額は 2022 年度が 23 万 5,958 円で、2021 年度の 17 万 4,451 円から増加しています。また、平均既支払金額は 2022 年度が 8 万 5,324 円で、2021 年度の 7 万 3,667 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)**



<sup>6</sup> 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。

**参考 2 20歳代の相談の傾向**

**(1) 2022年度の商品・役務等別の相談件数**

20歳代の商品・役務等別にみた2022年度の相談件数をまとめました(表3)。

**表3 契約当事者が20歳代の商品・役務等別相談件数〔上位20位〕**

2022年度(85,441件)			参考:2021年度(80,191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	11,888	1	賃貸アパート	6,207
2	賃貸アパート	5,852	2	他の内職・副業	4,960
3	商品一般	4,025	3	商品一般	4,200
4	他の内職・副業	3,659	4	出会い系サイト・アプリ	2,785
5	役務その他サービス	2,441	5	脱毛エステ	2,683
6	出会い系サイト・アプリ	2,396	6	電気	2,405
7	フリーローン・サラ金	2,367	7	フリーローン・サラ金	2,124
8	電気	2,031	8	役務その他サービス	1,660
9	医療サービス	1,408	9	普通・小型自動車	1,372
10	普通・小型自動車	1,316	10	他の健康食品	1,362
11	金融コンサルティング	1,286	11	医療サービス	1,224
12	他の娯楽等情報配信サービス	1,220	12	他の娯楽等情報配信サービス	1,215
13	修理サービス	1,160	13	修理サービス	1,205
14	他の健康食品	875	14	金融コンサルティング	1,081
15	携帯電話サービス	851	15	携帯電話サービス	1,046
16	ビジネス教室	836	16	結婚式	961
17	外食	762	17	モバイルデータ通信	929
18	光ファイバー	729	18	光ファイバー	900
19	モバイルデータ通信	701	19	アダルト情報	803
20	金融関連サービスその他	686	20	ビジネス教室	795

## (2) 2022年度に増加している商品・役務等

2021年度と比較して、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4）。

表4 契約当事者が20歳代の2022年度に件数の増加がみられた商品・役務等〔上位10位〕

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	9,205	11,888	2,683	4.43
2	役務その他サービス	781	2,441	1,660	1.47
3	外食	343	762	419	1.82
4	コンサート	331	620	289	2.15
5	フリーローン・サラ金	243	2,367	2,124	1.11
6	金融コンサルティング	205	1,286	1,081	1.19
7	医療サービス	184	1,408	1,224	1.15
8	教養娯楽品その他	137	367	230	1.60
9	エステティックサービス（全般）	118	485	367	1.32
10	歯科治療	114	433	319	1.36



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/>

