

令和6年5月28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—

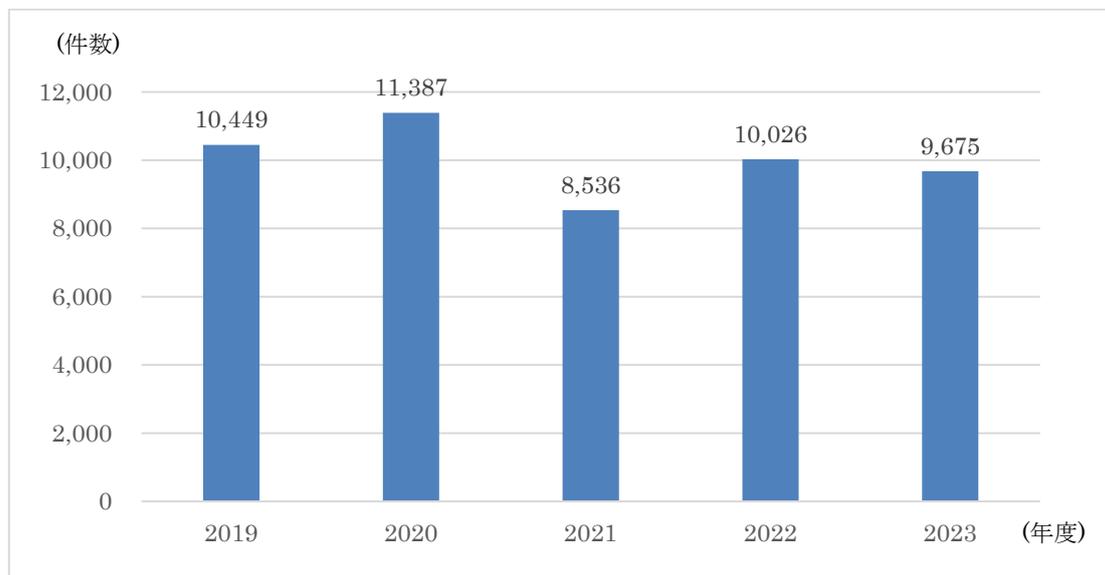
2022年4月1日の成年年齢引下げから2年が経過しました。以下では契約当事者が18歳・19歳の消費生活相談の状況をまとめました。

【18歳・19歳の消費生活相談の状況】

- ・2023年度の18歳・19歳の相談件数は、2022年度と比較してほぼ横ばい（図1）。
- ・商品・役務等別でみると、2022年度の傾向と大きな変化はなく、引き続き「美（び）」（「脱毛エステ」「医療サービス」など）や「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2024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年度以降の件数は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年度の相談件数をまとめました(表1)。2022年度の傾向と大きな変化はなく、引き続き「美(び)」(「脱毛エステ」「医療サービス」など)や「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(9,675件)			参考:2022年度(10,026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	962	1	脱毛エステ	1,236
2	商品一般 (架空請求など)	522	2	出会い系サイト・アプリ	548
3	他の内職・副業 (アフィリエイト内職など)	460	3	商品一般	539
4	出会い系サイト・アプリ	449	4	他の内職・副業	377
5	賃貸アパート	293	5	賃貸アパート	285
6	医療サービス (美容医療など)	286	6	他の健康食品	263
7	役務その他サービス (稼ぎ方指南のサポートなど)	281	7	医療サービス	244
8	電気	229	8	役務その他サービス	222
9	他の娯楽等情報配信サービス (情報商材など)	183	9	アダルト情報	212
10	他の健康食品 (ダイエットサプリなど)	180	10	脱毛剤	184
11	インターネットゲーム	179	11	他の娯楽等情報配信サービス	180
12	携帯電話サービス	157	12	電気	159
13	コンサート	143	13	携帯電話サービス	150
14	普通・小型自動車	139	14	コンサート	147
15	アダルト情報	136	15	普通・小型自動車	136
16	金融コンサルティング (FX自動売買システムなど)	129	16	修理サービス	134
17	修理サービス (トイレ修理など)	119	17	インターネットゲーム	128
18	スマートフォン	109	18	紳士・婦人洋服(全般)	116
19	紳士・婦人洋服(全般)	101	19	自動車運転教習所	108
20	他の駆除サービス (ゴキブリ駆除など)	100	20	金融コンサルティング	102

3. 販売購入形態別の相談件数

2022年度と2023年度における販売購入形態別の相談件数を比較しました²(表2)。2023年度、2022年度ともに相談件数が最も多いのは「通信販売」で、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が、相談件数は減少しました。一方で、「電話勧誘販売」と「訪問販売」の相談件数が増加し、「電話勧誘販売」では、内職・副業や金融コンサルティングに関する相談、「訪問販売」では電気や駆除サービスに関する相談が寄せられています。

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	2022年度	増減 (ポイント数)
店舗購入		2,617 (27.0%)	2,798 (27.9%)	-181 (-0.9)
店舗外販売	訪問販売	774 (8.0%)	683 (6.8%)	91 (1.2)
	通信販売	4,597 (47.5%)	4,979 (49.7%)	-382 (-2.2)
	マルチ取引	32 (0.3%)	67 (0.7%)	-35 (-0.4)
	電話勧誘販売	450 (4.7%)	314 (3.1%)	136 (1.6)
	ネガティブ・オプション	35 (0.4%)	39 (0.4%)	-4 (0.0)
	訪問購入	0 (0.0%)	11 (0.1%)	-11 (-0.1)
	その他 無店舗販売	50 (0.5%)	68 (0.7%)	-18 (-0.2)
	合計	5,938 (61.4%)	6,161 (61.5%)	-223 (-0.1)
総件数		9,675 (100.0%)	10,026 (100.0%)	-351

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年度と2023年度における契約購入金額・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年度が24万8,468円で、2022年度の23万4,776円と比較してほぼ横ばいです。また、平均既支払金額は2023年度が8万1,731円で、2022年度の8万5,181円と比較してほぼ横ばいです。

図2 契約購入金額別割合 (18歳・19歳)

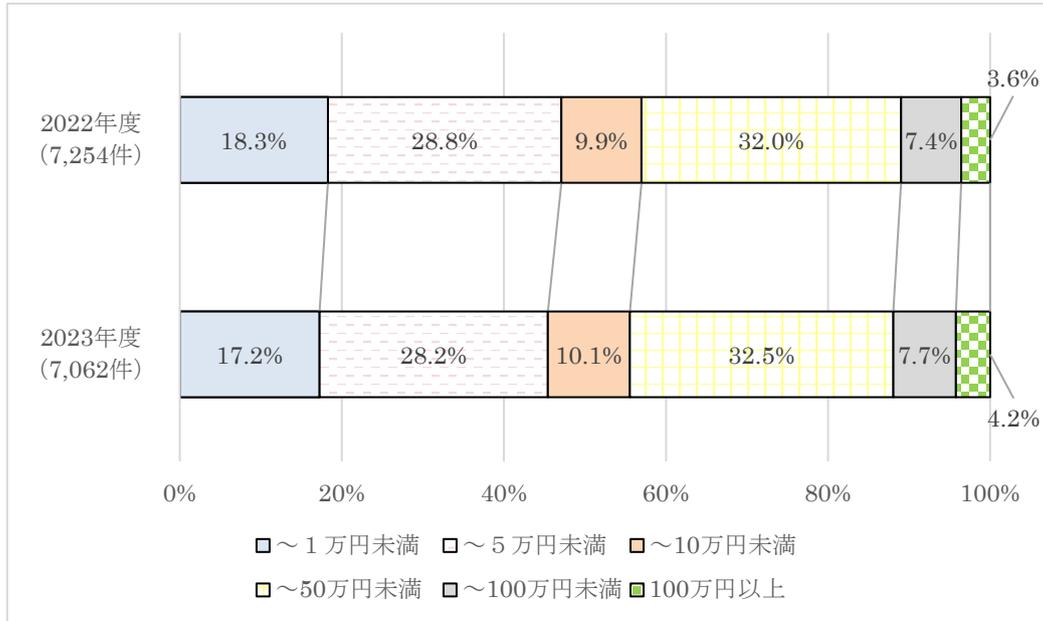
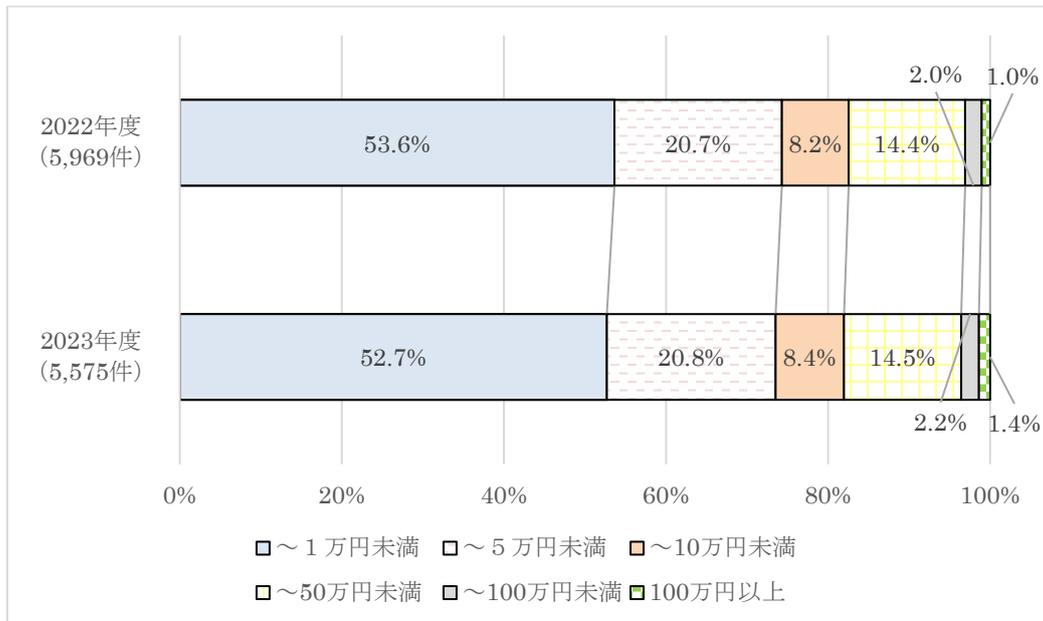


図3 既支払金額別割合 (18歳・19歳)



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年度と2023年度における販売方法・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」に関する相談が引き続き多くみられますが、相談件数は減少しました。

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	件数	順位	2022年度	件数
1	インターネット通販	3,028	1	インターネット通販	3,381
2	定期購入	700	2	定期購入	904
3	サイドビジネス商法	626	3	サイドビジネス商法	556
4	家庭訪販	428	4	無料商法	423
5	電話勧誘販売	396	5	家庭訪販	321
6	無料商法	375	6	代引配達	271
7	代引配達	284	7	電話勧誘販売	268
8	偽サイト	216	8	偽サイト	251
9	クレジット・借金強要商法	133	9	ワンクリック請求	191
10	ワンクリック請求	122	10	キャッチセールス	122

【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）

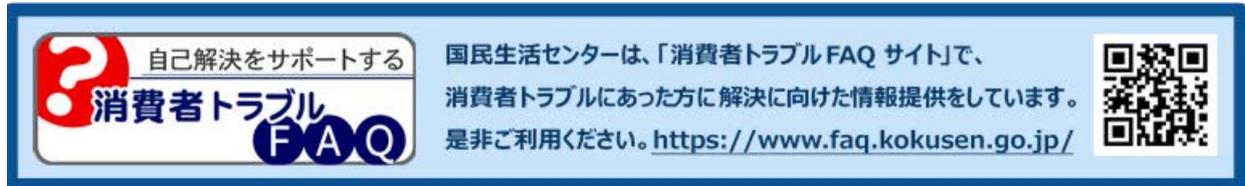
⁴ 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。また「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。「クレジット・借金強要商法」は、PIO-NET上での分類である「クレ・サラ強要商法」を一般的な表現にしたものであり、これまでの定義（売買契約の際に無理やり消費者金融等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法）に変更はない。

参考

これまで当センターが発表した、若者向けの注意喚起等を以下のページにまとめて掲載。

- ・若者の消費者トラブル（テーマ別特集）

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/wakamono.html



自己解決をサポートする
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/>

