

令和 7 年 3 月 5 日
独立行政法人国民生活センター

「未成年者の消費者トラブルについての現況調査」調査報告 ＜結果・概要＞

未成年者については、自ら事業者と多額の金銭を伴う契約を行う機会が少なく、消費生活相談の件数および契約金額も少ない傾向にありますが、近年、スマートフォンやタブレット端末を小学生や中学生といった年代でも取り扱うことが増え、消費者トラブルが未成年者の間でも増加する可能性があります。そこで、未成年者の消費者トラブルの傾向や課題、また、消費者トラブルを防ぐための消費者教育・啓発活動について、都道府県・政令指定都市・東京特別区の各消費生活センター等を対象にアンケート調査を行い、未成年者への相談対応や消費者教育の現状を明らかにするとともに、PIO-NET の分析結果等も踏まえ、今後の課題等について調査報告書をまとめました。

この資料では、調査結果の概要をまとめています。詳細は、報告書本文を参照してください。

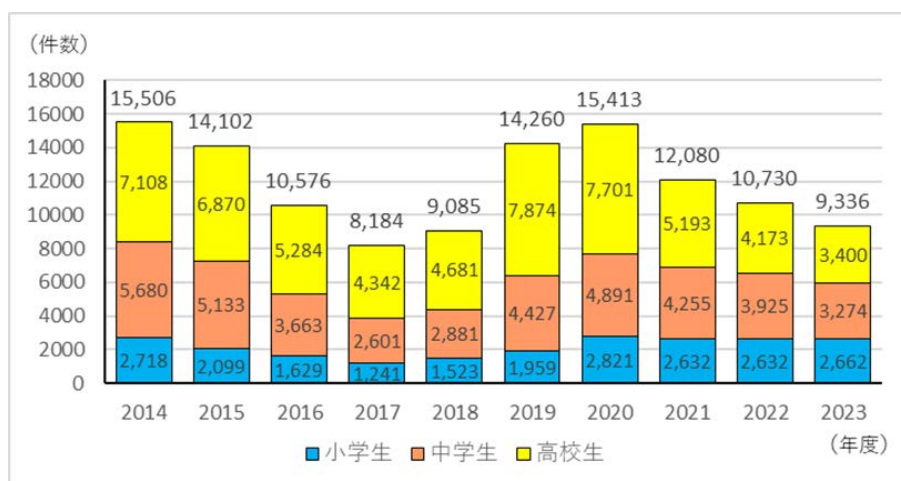
1. 調査結果

（1）PIO-NET における相談の傾向

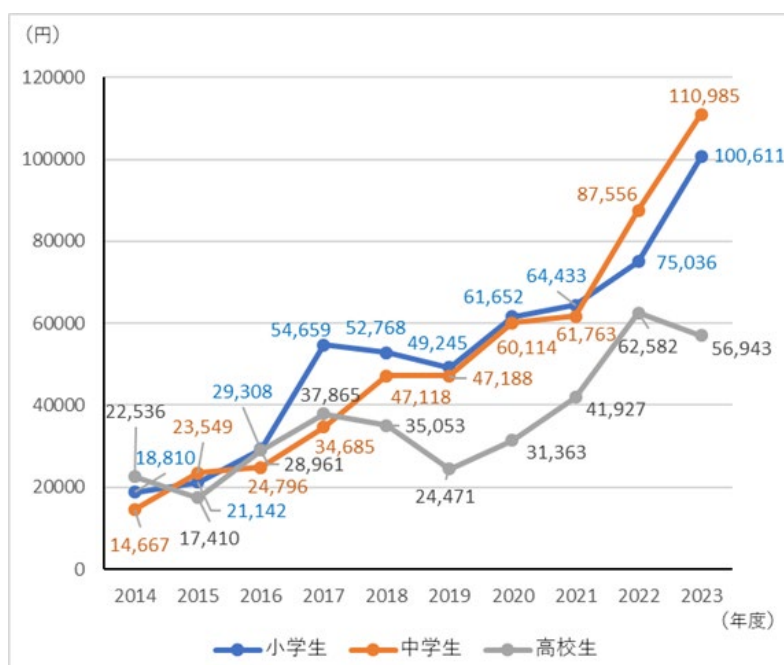
①未成年者（小学生・中学生・高校生）の相談の傾向

- ・2014～2017 年度は、いわゆる「ワンクリック請求」と呼ばれる内容の相談が多い「アダルト情報サイト」の相談件数が減少し、それに伴って全体の相談件数が減少し、2018～2020 年度にかけて健康食品や化粧品等の相談が増え、相談件数が増加しました。2021 年度以降は「インターネットゲーム」の相談が多い小学生は横ばいですが、中学生や高校生では相談件数が減少しています（図 1）。
- ・契約当事者の年齢が低いうちは「インターネットゲーム」の相談が多く、年齢が高くなるにつれて、健康食品や化粧品、洋服、運動靴等のネット通販に関するトラブルの相談が増加する傾向があります。また、契約当事者の年齢が低いうちは男子の相談が多く、契約当事者本人ではなく保護者等からの相談が多いものの、年齢が高くなるにつれて女子の相談が増え、契約当事者本人からの相談も増加する傾向があります。
- ・「インターネットゲーム」やネット通販に関するトラブルが多いため、販売購入形態別にみると通信販売の相談が非常に多くなっています。
- ・2014～2023 年度の平均既支払額は小学生で約 5 万 3,000 円、中学生で約 4 万 8,000 円、高校生で約 3 万 3,000 円となっています。年度別に平均既支払額をみると、いずれの年代でも高額化の傾向があり、2023 年度は小・中学生で 10 万円を超える額となっています（図 2）。

【図 1 小学生・中学生・高校生の年度別相談件数】(N=119, 272)



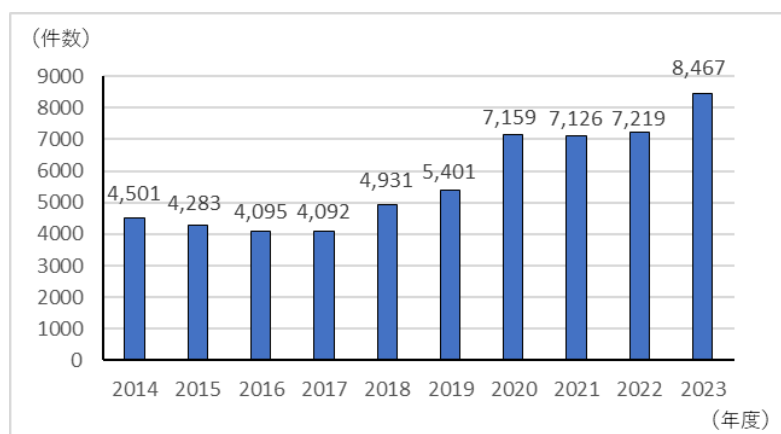
【図 2 小学生・中学生・高校生の年度別平均既支払額】



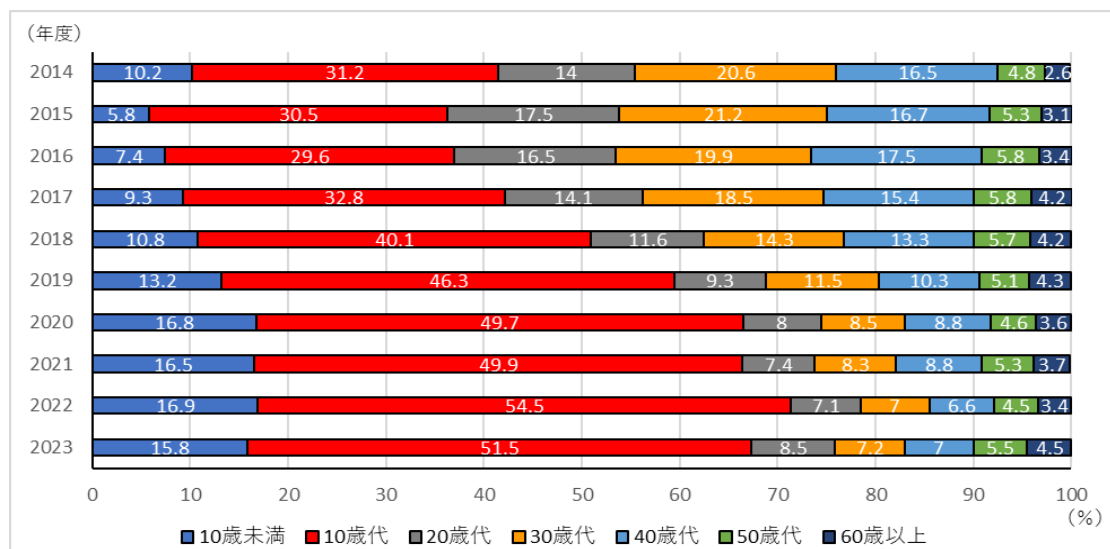
②インターネットゲーム（オンラインゲーム）の相談の傾向

- ・相談件数は、2018 年度以降増加傾向にあります（図 3）。
- ・年度別に契約当事者の年代別割合の推移をみると、2017 年度までは 20 歳以上の年代が 50% 以上を占めていましたが、2018 年度に 20 歳未満の割合が 50%を超え、2019 年度以降も 20 歳未満の割合が 50%を超える状況が続いています（図 4）。
- ・小・中・高校生の平均契約購入金額は、増加傾向にはありませんが、小学生でも 20 万円を超えています。平均既支払額では、2023 年度の小学生の平均既支払額が 10 万円を超え、中学生も 20 万円近くになっており、高校生は 2022 年度で約 37 万円、2023 年度では約 23 万円と下がっているものの、ここ数年の傾向としては増加傾向といえます。

【図3 「オンラインゲーム」・「インターネットゲーム」の年度別相談件数】(N=57,274)



【図4 「オンラインゲーム」・「インターネットゲーム」の各年代別・年度別相談割合】



(2) 消費生活センターを対象としたアンケート調査

①未成年者の消費者トラブルについて

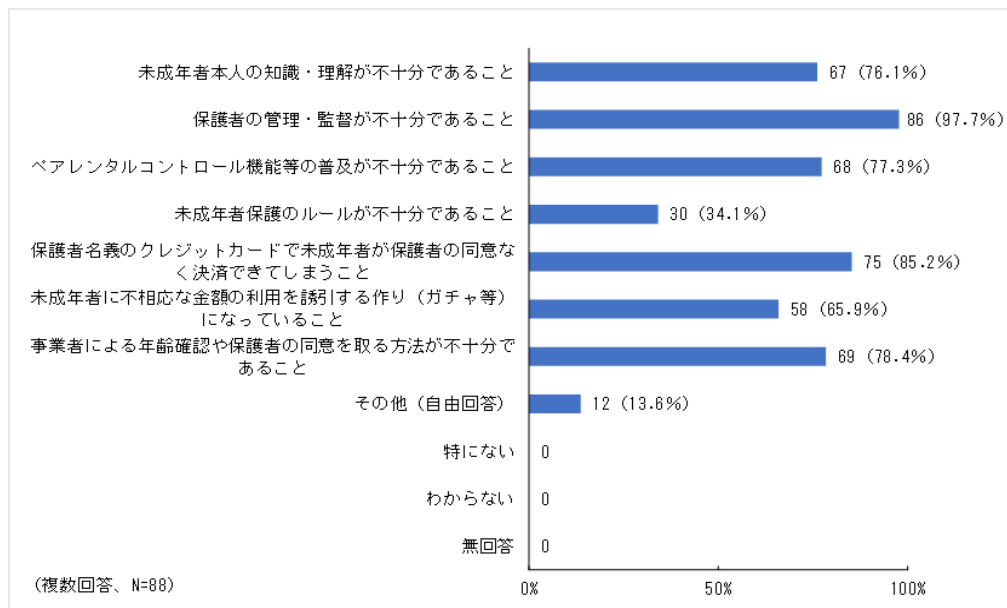
- ・約6割のセンターが、未成年者契約に関する相談件数は1カ月当たり平均で5件未満であると回答しています。
- ・未成年者に多い相談は、インターネットゲームと健康食品・化粧品等のネット通販の相談で、インターネットゲームは小学生、ネット通販は高校生の相談が多い、との回答が非常に多く寄せられました。

(i) インターネットゲームの相談について

- ・インターネットゲームの相談で、センターが相談者に対応する際に難しいと感じるのは、「未成年者本人からの聴き取り」、「詳細な経緯書の作成」、「契約状況等の事実確認」、「年齢や家庭環境等の状況に応じた配慮が必要であること」、との回答が多数でした。
- ・インターネットゲームの相談を受け事業者と交渉する場合には、9割以上のセンターが民法第5条による未成年者契約の取消しを主張していました。

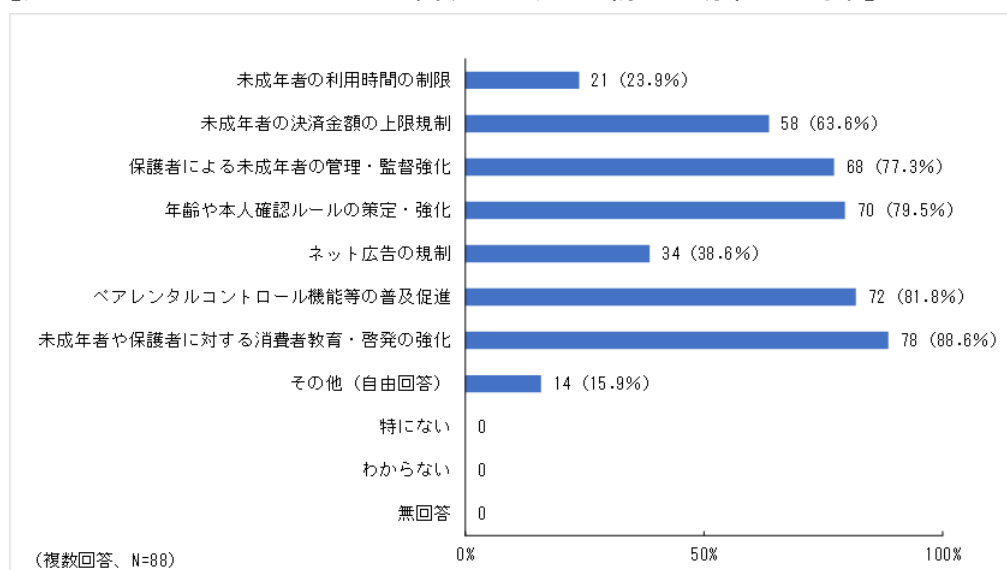
- ・インターネットゲームに関するトラブルが起きる要因や課題として、9割以上のセンターが「保護者の管理・監督が不十分であること」と回答しました。また、「保護者名義のクレジットカードで未成年者が保護者の同意なく決済できてしまうこと」、「事業者による年齢確認や保護者の同意を取る方法が不十分であること」、「ペアレンタルコントロール機能等の普及が不十分であること」、「未成年者本人の知識・理解が不十分であること」も多数でした（図5）。

【図5 インターネットゲームに関するトラブルが起きる要因・課題】



- ・インターネットゲームに関するトラブルの解決や未然防止に効果的と考えられる対策として、最も多かった回答は「未成年者や保護者に対する消費者教育・啓発の強化」でした。次いで、「ペアレンタルコントロール機能等の普及促進」、「年齢や本人確認ルールの策定・強化」、「保護者による未成年者の管理・監督強化」、「未成年者の決済金額の上限規制」でした（図6）。

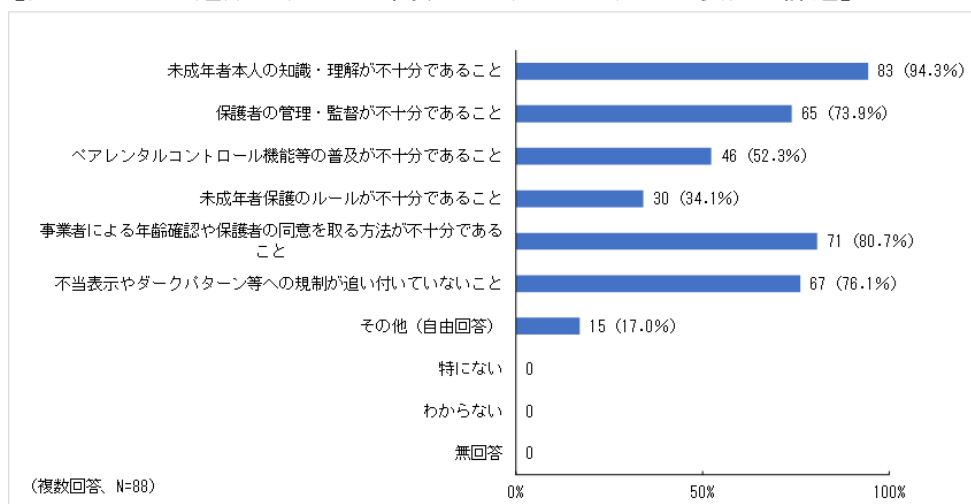
【図6 インターネットゲームに関するトラブル防止に効果的な対策】



（ii）ネット通販トラブルの相談について

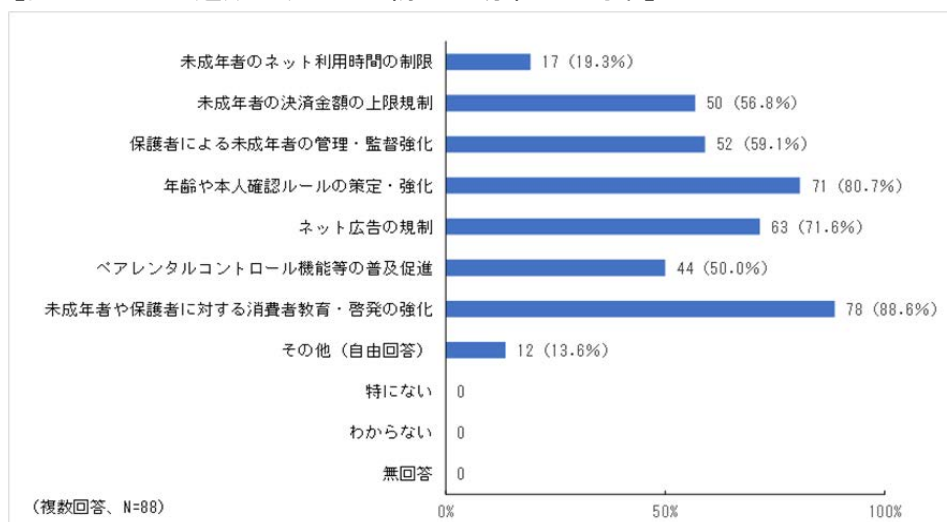
- ・ネット通販トラブルの相談で、センターが相談者に対応する際に難しいと感じるのは、「契約状況等の事実確認」、「未成年者本人からの聴き取り」であるとの回答が多数でした。
- ・ネット通販トラブルの相談を受け事業者と交渉する場合には、9割以上が民法第5条による未成年者契約の取消しを主張していると回答し、さらに、ネット通販トラブルでは特定商取引法に関する主張を行っているケースが多いことも分かりました。
- ・ネット通販トラブルが起きる要因や課題として、9割以上が「未成年者本人の知識・理解が不十分であること」と回答しました。また、「事業者による年齢確認や保護者の同意を取る方法が不十分であること」、「不当表示やダークパターン等への規制が追い付いていないこと」も多数でした（図7）。

【図7 ネット通販トラブルに関するトラブルが起きる要因・課題】



- ・ネット通販に関するトラブルの解決や未然防止に効果的と考えられる対策として、最も多かった回答は、「未成年者や保護者に対する消費者教育・啓発の強化」で、「年齢や本人確認ルールの策定・強化」、「ネット広告の規制」も多数でした（図8）。

【図8 ネット通販トラブルの防止に効果的な対策】



②消費者教育・啓発活動について

- ・未成年者への消費者教育・啓発活動として、多くのセンターが、学校への出前講座や教員向け研修の実施、講師派遣、教材（紙、デジタル）の作成・配布、冊子・パンフレット・リーフレット・チラシ・啓発グッズ等の作成・配布、ホームページやSNS等を利用した情報発信等の取組を行っている」と回答しました。
- ・成年年齢引下げの前後（2021～2022年度）の時期には、自治体のホームページ、SNS、広報誌等での啓発・注意喚起や、未成年者向けの出前講座、新しい教材・啓発資料・動画等の作成、教員向け研修を行っていたセンターが多く、これらは、成年年齢引下げから約2年半が経過した現在においても続けられているところが多いことが分かりました。
- ・未成年者への消費者教育・啓発活動を行う上で大切なことや課題としては、多くのセンターが、「学校や教育委員会と連携・協力すること」、「繰り返し啓発・注意喚起を行うこと」、「保護者や家族への啓発・注意喚起を行うこと」と回答しました。
- ・国や国民生活センターに対して望むことについては、より活用しやすい教材・啓発資料の提供や、教育現場と連携しやすいような働きかけ、予算の手当との回答が多く寄せられました。

2. 課題と今後期待されること

- ・調査の結果、未成年者の消費者トラブルについて、未成年者本人においては、知識・理解不足や事実確認の困難さ、保護者等においては、未成年者の管理・監督不足や未成年者同様の知識・理解不足、事業者においては、未成年者による無断契約への対策不足や広告表示等といった課題がそれぞれあると考えられます。
- ・未成年者への消費者教育・啓発活動については、未成年者だけでなく保護者等に対しても啓発・注意喚起を行うこと、学校や教育委員会の連携・協力を得ること、未成年者の発達段階に合わせた啓発・注意喚起を行うこと、人材と予算の確保といった課題があると考えられます。
- ・今後期待されることとして、行政による未成年者および保護者等に対する消費者教育の推進等、保護者等が適切な対策をした上で未成年者を見守ること、事業者が未成年者保護の趣旨を理解し適切な対応を行うことが望まれます。

3. 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）
- ・総務省（法人番号 2000012020001）
- ・経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・こども家庭庁（法人番号 7000012010039）
- ・文部科学省（法人番号 7000012060001）