

大学・専門学校等教職員向け 安全・安心講座

若者の消費者トラブル

令和7年8月8日

消費生活相談員 渡辺 亜弥



本日の講座内容

1. 2024年の消費生活相談の概況
2. 若者の消費者被害の実態
3. 相談事例
4. 契約の解除・取消
5. 若者の消費者トラブル防止に向けて

1. 2024年の消費生活相談の概況

2024年の消費生活相談の概況

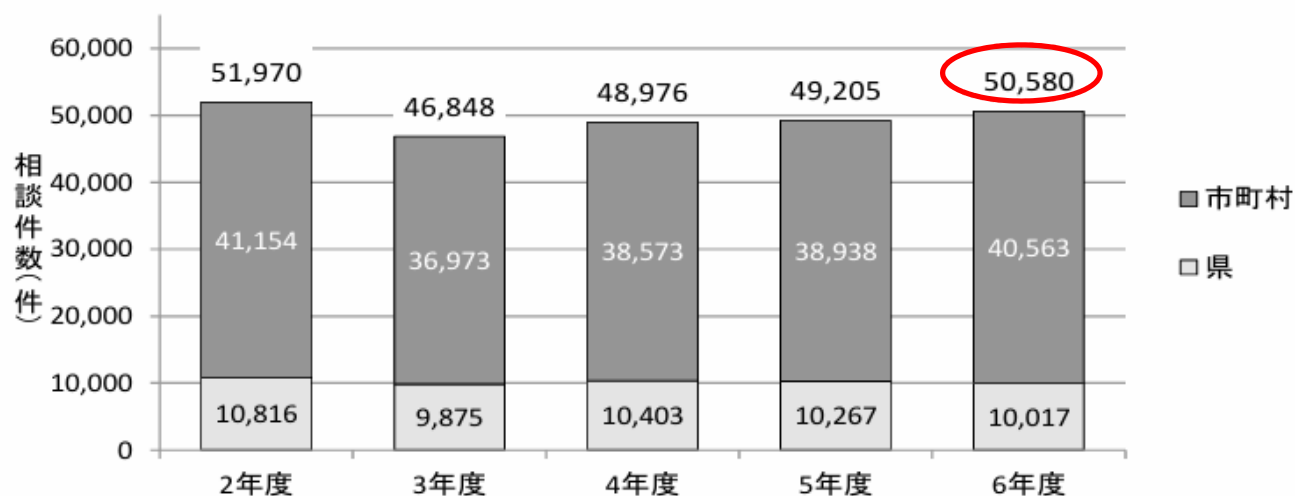
2024年の消費生活相談件数 **90.0万件**

令和7年版消費者白書より

福岡県および県内市町村における消費生活相談件数 **50,580件**

前年度に比べ、1,375件増加（対前年度比2.8%の増加）

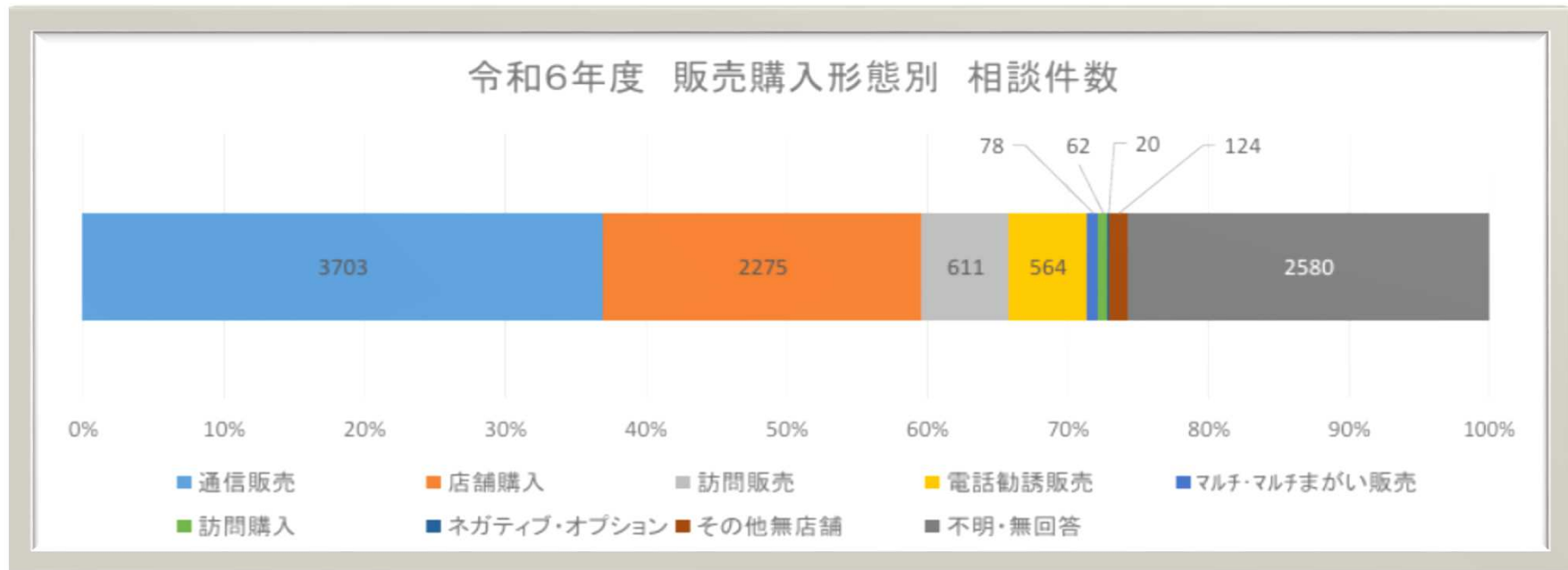
福岡県および県内市町村に対する相談件数の推移



福岡県令和7年度消費者行政の概要

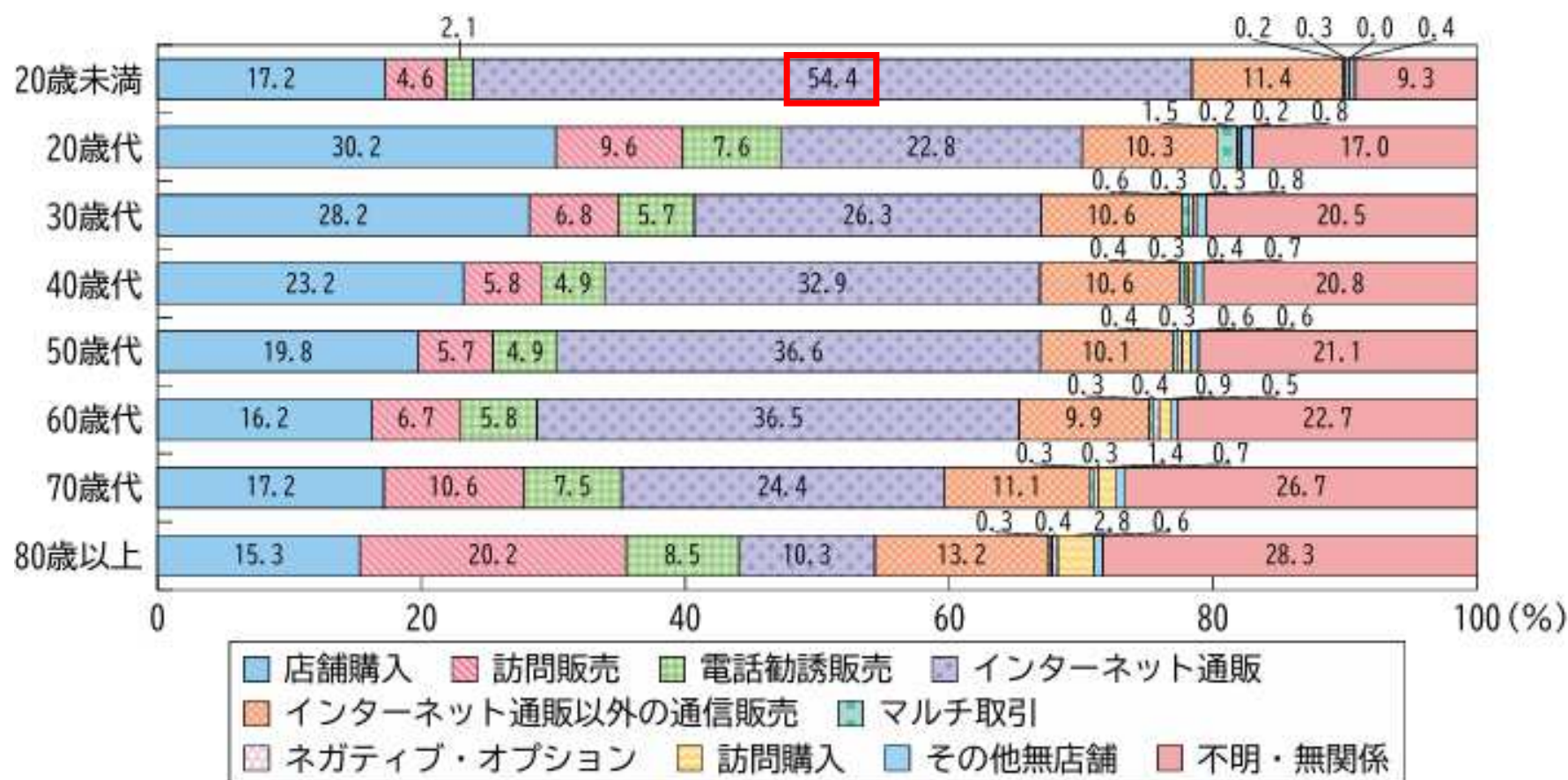
販売購入形態別相談件数(福岡県消費生活センター受付分)

福岡県令和7年度消費者行政の概要より



- ・相談状況を販売購入形態別に見ると、「通信販売」に関する相談が3,703件と最も多い。
- ・定期購入に関する相談が依然として多く、令和6年度は1,087件で、前年度より70件増加。

消費生活相談の販売購入形態別割合(年齢層別・2024年) 令和7年版消費者白書



2. 若者の消費者被害の実態

若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（2024年）

15-19歳男性は、
「インターネット
ゲーム」等の娯楽に
関する相談が上位

男性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	6,475		総件数	34,246
1	インターネットゲーム	795	1	賃貸アパート	3,188
2	商品一般	466	2	商品一般	2,171
3	出会い系サイト・アプリ	203	3	フリーローン・サラ金	1,723
4	アダルト情報	188	4	役務その他サービス	1,431
5	他の健康食品	169	5	他の内職・副業	1,336
6	役務その他サービス	161	6	普通・小型自動車	883
7	他の内職・副業	158	7	医療サービス	828
8	賃貸アパート	150	8	修理サービス	782
9	他の娯楽等情報配信サービス	143	9	電気	730
10	電気	133	10	出会い系サイト・アプリ	693

20-29歳は、
美容に関する
相談のほか、
男女ともに、
「賃貸アパー
ト」等の暮らし
に関する相談、
副業に関する相
談が上位

15-19歳女性は、
「脱毛エステ」
「医療サービス」
等の美容に関する
相談が上位

女性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	6,878		総件数	43,634
1	脱毛エステ	568	1	医療サービス	3,629
2	医療サービス	500	2	脱毛エステ	3,335
3	商品一般	427	3	他の内職・副業	3,171
4	他の健康食品	353	4	賃貸アパート	2,938
5	他の内職・副業	245	5	商品一般	2,242
6	賃貸アパート	160	6	役務その他サービス	1,726
7	インターネットゲーム	157	7	フリーローン・サラ金	1,028
8	役務その他サービス	147	8	電気	695
9	コンサート	145	9	修理サービス	621
10	アダルト情報	131	10	金融コンサルティング	593

黄色：娯楽に関するもの
 緑色：借金に関するもの
 黄緑色：暮らしに関するもの
 青色：自動車に関するもの
 紫色：内職・副業
 ピンク色：美容に関するもの

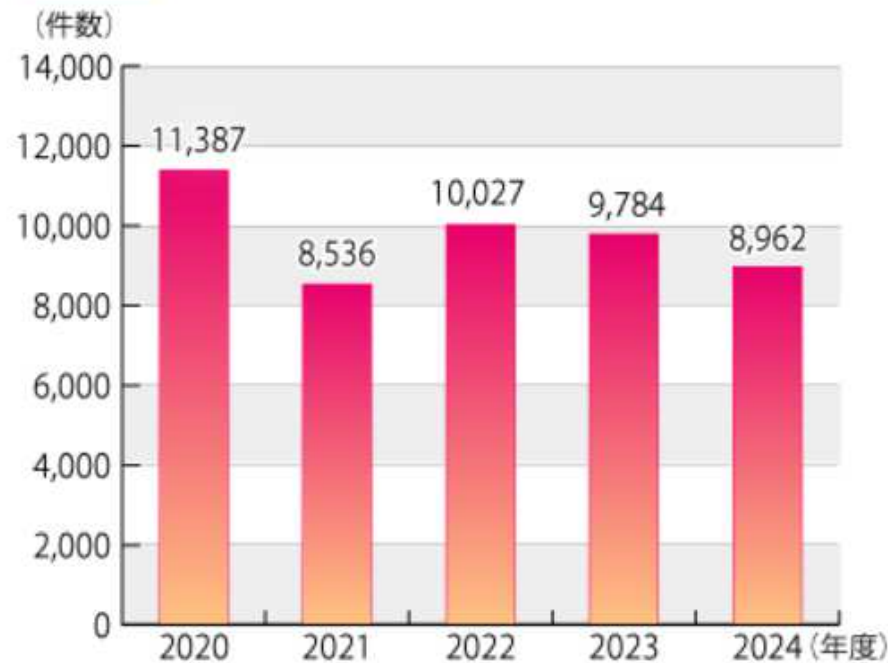
（令和7年版消費者白書より）

18歳・19歳の消費生活相談状況 -2024年度-

独立行政法人国民生活センター 令和7年5月28日公表

- ・ 2022年4月1日の成年年齢引き下げから3年が経過
- ・ 2024年度の件数は、2023年度と比較してやや減少

図. PIO-NET^{*}における契約当事者が18歳・19歳の相談件数の推移



*PIO-NET（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をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステムです。

18歳・19歳の商品・役務別の相談件数

令和7年5月28日：国民生活センター発表

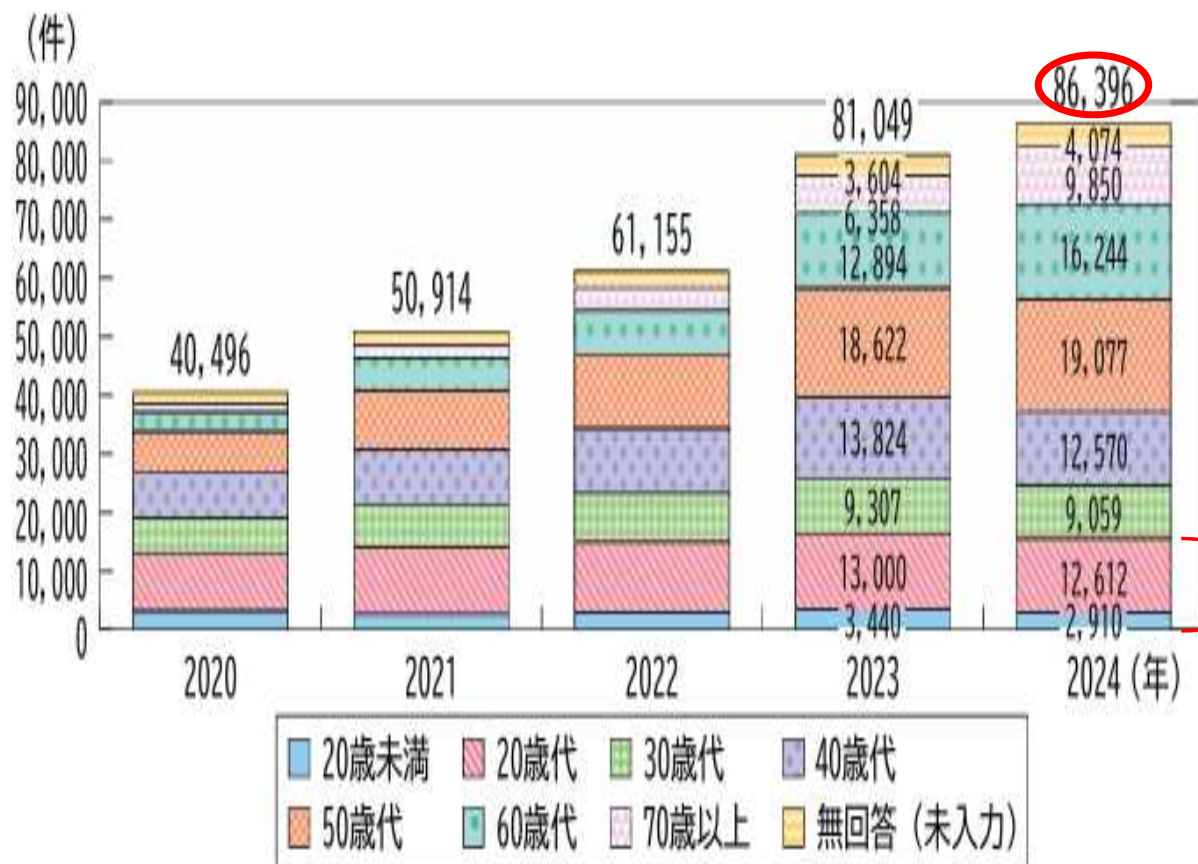
・2023年度の傾向と大きな変化はなく、引き続き「美（び）」（「脱毛エステ」「医療サービス」など）や「金（かね）」（「他の内職・副業」など）に関する相談が多く寄せられている。事業者の倒産による影響等で「医療サービス」の相談件数が約2倍に増加

18歳・19歳の消費生活相談の商品・役務等別上位件数

2024年度（8,962件）			参考：2023年度（9,784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	613	1	脱毛エステ	977
2	商品一般 （架空請求など）	608	2	商品一般 （架空請求など）	526
3	医療サービス （美容医療など）	583	3	他の内職・副業 （アフィリエイト内職など）	470
4	賃貸アパート	340	4	出会い系サイト・アプリ	452
5	他の内職・副業 （アフィリエイト内職など）	337	5	賃貸アパート	296
6	他の健康食品 （ダイエットサプリなど）	334	6	医療サービス （美容医療など）	287
7	役務その他サービス （稼ご方指南のサービスなど）	266	7	役務その他サービス （稼ご方指南のサービスなど）	283
8	電気	259	8	電気	232
9	出会い系サイト・アプリ	183	9	他の娯楽等情報配信サービス	187
10	乳液	159	10	他の健康食品 （ダイエットサプリなど）	183

「SNS」が関係する消費生活相談件数の推移

令和7年版消費者白書より



2024年は、**86,396**件

ソーシャルメディアは、幅広い年齢層で平均利用時間および行為者率の増加傾向がみられ、相談件数増加の一因として考えられる。

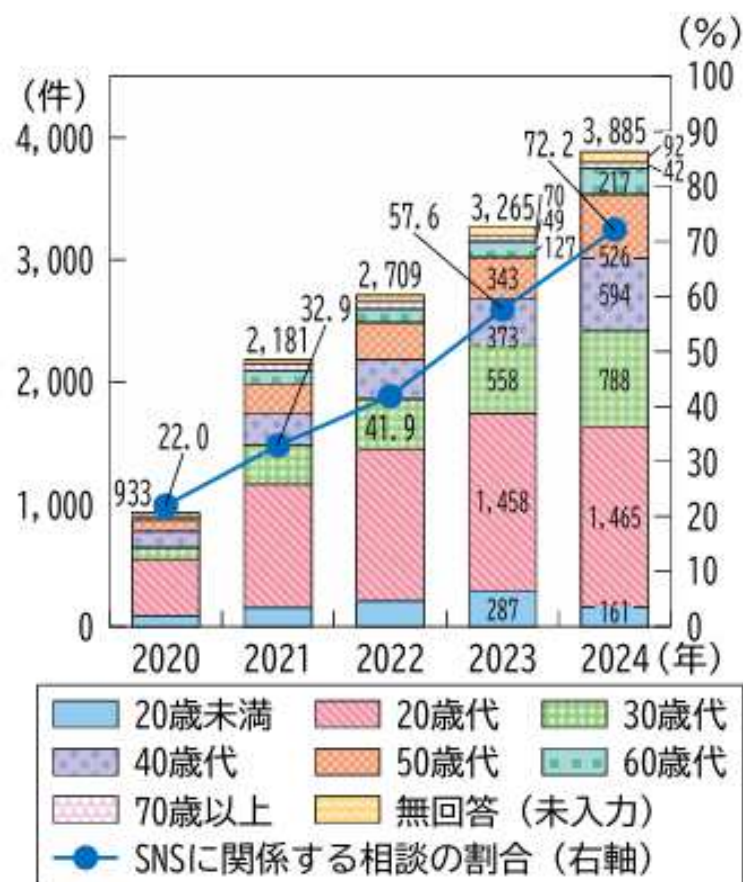
- ①SNS上の広告がきっかけ
定期購入、エステ、美容医療など
- ②SNSで知り合った人からの勧誘
副業、暗号資産への投資など
- ③SNSで知り合った人と個人間取引
コンサートのチケットなど

20歳未満、20歳代の合計

15,522件

「簡単なタスクを行う副業」に関する消費生活相談件数の推移(年齢層別)

令和7年版消費者白書より



若者を中心に「簡単なタスクを行う副業」に関する消費生活相談が増加。
特に、当該相談にかかるトラブルのきっかけがSNSとなっているものが、

2024年では**72.2%**を占めており、
2020年と比較して、50.2%ポイントも増加している。

3. 相談事例

◆副業トラブル

【事例1】 簡単なタスクを行うだけで稼げると言われたが逆に20万請求され振り込んでしまった

「いいね」を押すだけで稼げるというSNSの広告にひかれ、リンク先のサイトでメッセージアプリの追加を求められた。そのアプリで連絡が来て、「いいね」を押した画像を送ると毎回100～200円が稼げた。その後、他のタスクの指示が来た。個人名義の口座に1万円を振り込むと1万3千円がもらえるという内容だった。うまい話だと思い1万円を振り込むと、次に5万円を要求された。その5万円を払わないと1万3千円が受け取れない上、タスク未達成の名目で違約金も請求された。何度も請求され、合計20万円振り込んだ。返金希望。

(当事者:学生)

1. 相談から見られる手口のイメージ図

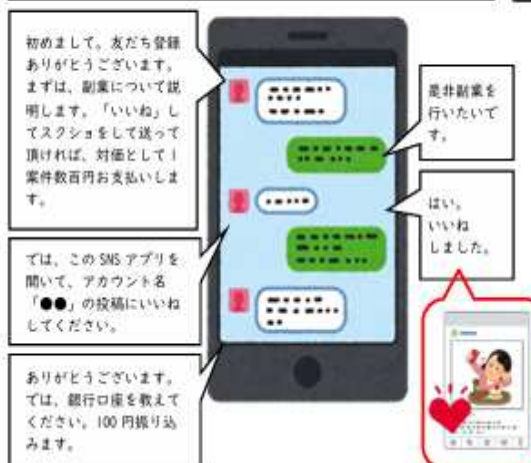
① SNS 広告から副業サイトに遷移



② 副業サイト内でメッセージアプリの友だち登録



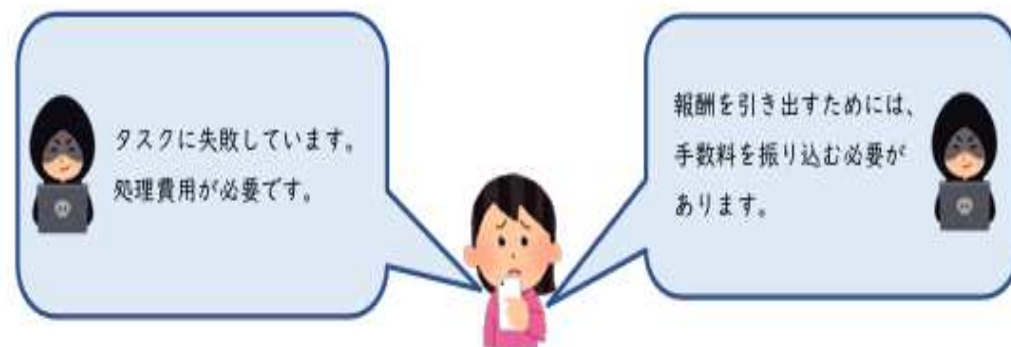
③ メッセージアプリでタスクを紹介され、実行する。



④ 高額報酬のタスクを行うため、送金を要求される。



⑤ タスクに失敗した処理費用や、報酬を引き出すための手数料等と称して金銭の振り込みを次々と要求される。



2. 相談事例から見る特徴

- (1) 簡単なタスクをするだけで報酬が得られると誘引される
- (2) 最初に少額の報酬を得ることで信用してしまう
- (3) お金を稼ぐために副業を行っているはずが様々な理由をつけて金銭を要求される

【事例2】 副業の高額サポートプランを勧誘され、遠隔操作アプリを通して借金してしまった

動画投稿サイトで広告を見て、副業にアクセスし、無料通話アプリで友達登録した。「情報商材の購入が必要」というので、2000円の情報商材を購入すると、後日、事業者から電話があり「詳細を説明するので予約するように」と案内された。約束した日に事業者から電話で「アフィリエイトや動画配信サービスの仲介ビジネスでもうかる方法を教える。てっとり早くもうかる200万円のサポートプランがあなたにはあっている」と勧められた。「お金がない」と断ると、「貸金業者で借金する方法を教えるのでスマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内され指示に従った。2社の貸金業者から50万ずつ合計100万円を借金し、指定された個人名義の口座に振り込んだ。「残金は別の貸金業者で借金するように」といわれたが、借金の返済が苦しいので返金して欲しい。（20歳代 女性）

2024年5月16日：国民生活センター

【トラブルの流れ】

- ①副業サイトやSNS広告をみて副業や投資に興味をもち、登録する



「〇〇するだけ！」
「最短〇分！」



- ②数千円程度の情報商材を購入する



¥2,000



- ③「説明に必要」などと言われて資料の共有のために遠隔操作アプリをインストールする

遠隔
操作



- ④画面共有での説明中にサポートプランを勧誘され、「お金がない」と断ると、貸金業者から借りるように言われる



「簡単に稼げる！」
「すぐに元が取れる！」



- ⑤画面共有をしたまま、相手から指示を受けてオンラインで貸金業者から借金をさせられ、事業者が勝手に引き出す



- ⑥聞いていた通りにはもうからず、借金が残る



ＩＤやパスワード
も見られている

【副業トラブル防止のポイント】

◆「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにしない！

◆「すぐに元が取れる」などの誘いを安易に信じず、必要のない契約はきっぱり断る！

※「お金がない」と断ると、借金を勧められる

◆相手方から住所や氏名、銀行口座の情報、免許証の写真等の個人情報を求められても、簡単に個人情報を開示しない！

◆遠隔操作アプリを安易にインストールしない！

◆お金を稼ぐはずが、振り込みを求められたら、おかしいと思う！

◆脱毛エステ・美容医療のトラブル

【事例1】 広告に掲載されていた施術を希望したが、高額なプランを勧められた

SNSでひげ脱毛が月額1,000円、全身脱毛が約3,000円とうたう広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約をした。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部分を選べる約50万円のコースを勧められた。高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」といわれ、契約した。クレジットの分割払いは、36回払いで、分割手数料が付き総額約60万円だった。大学生のため支払っていくことが難しい。クーリング・オフしたい。 （20歳代 男性 学生）

【事例2】 通い放題の脱毛エステを契約。途中で中途解約を申し出たら返金はないと言われた

2年間通い放題の脱毛エステを約20万で契約した。その後、中途解約をしたいと申し出たら「この契約は5回のプランでそれ以降は無料のアフターサービスとして提供している。5回を消費しているので解約しても返金はない」と言われた。契約期間は2年間のはずなのにおかしいのではないか。 （男性 学生）

こんな時
どうする？

5年通い放題の脱毛エステを2年目に中途解約しようとしたら断られた！

① 広告等を見て脱毛エステにカウンセリングの予約を取る



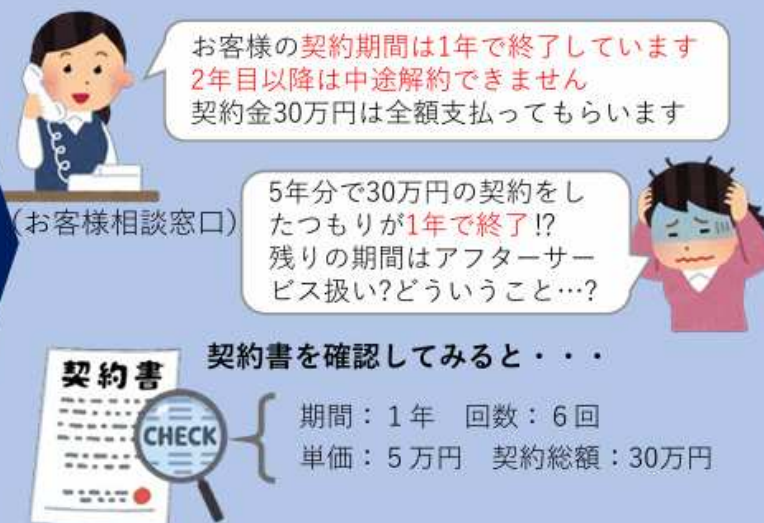
翌日

② カウンセリングで通い放題コースを勧められ契約



2年後

③ 中途解約を申し出たができないと断られた



「通い放題」の契約構造は…

「〇年間通い放題」など長期間にわたって施術を受けられるようにうたっているが、契約書には、施術を受けられる**期間**と**回数**が記載されていて、それを超える部分については、いわゆるアフターサービスとされている。

アフターサービス分部分は、**返金対象ではない**という事業者がほとんどである。

「中途解約はできない」「返金はない」と言われた事例の多くが、契約書に記載のある期間または回数のいずれかが終了した後に、中途解約を申し出てトラブルになっている。

【脱毛エステ・美容医療のトラブル防止のポイント】

◆「お試し施術」「月額〇〇〇円」などの低価格の広告をうのみにしない！

◆強引に契約を迫られてもきっぱりと断る！

◆契約は慎重に検討する

◆契約書面を受け取ってから**8日間**は**クーリングオフが可能**

※契約期間が1か月を超え、金額が5万円を超える特定商取引法で規定されたサービスに限る

◆契約期間内であれば、クーリングオフの期間が過ぎても、**中途解約が可能**

※契約書に記載されている**期間**や**回数**を超えると、解約はできても返金はされない

◆「セルフエステ」は、特定商取引法の対象外

一般的に、クーリングオフできない

注意

「セルフホワイトニング」に関する相談が増加

注意！「セルフエステ」は クーリング・オフ対象外

事例

サイトで見つけた歯のセルフホワイトニングサロンに出向き、低額の体験コースを申し込んだ。自分で歯に薬剤を塗布して専用の機械で光を照射した。効果はあまり感じなかったが「何回か通うと白くなる」と言われ、「体験当日に10回分の回数券を購入すると、有料体験コースが無料になり、2回分増える」と勧誘されて回数券約3万円を購入した。帰宅後、全回通っても効果があるのか、将来、就職で当地を離れたら全回通えるのかなどを考え、クーリング・オフを希望したがサロンに「できない」と言われた。（当事者：学生）



【トラブル防止のポイント】

- ・契約期間や中途解約の可否、
違約金の有無を確認
- ・長期間の契約や回数券を購入
する場合、継続できるかどうか
を考えて慎重に検討

◆定期購入トラブル

【事例】 お試しのつもりでダイエットサプリを購入したが定期購入になっていた。

SNSの広告からアクセスしたサイトでダイエットサプリを購入した。購入時の画面は保存していないが、いつでも解約できると書いてあったと記憶しており、定期購入だとは思わなかった。お試しで1袋だけ注文したつもりだったが、初回の商品が届きコンビニ後払いで代金1,000円を支払ったあと、2回目の商品が届いた。驚いてサイトの規約を確認し、事業者に電話をかけ解約を申し出ると「6回の購入が条件のコース」といわれ定期購入だとわかった。2回目の商品には約1万円の請求書が入っていたが、3回目はさらに金額が上がっていくようだ。解約したいがどうしたらよいか。

（20歳代 女性）



国民生活センター2025年1月31日公表

【定期購入トラブル防止のポイント】

- ◆通信販売では、注文する前に、販売サイトをよく見る
※特定商取引法に基づく表記を確認
- ◆「定期縛りなし」「お試し」という表示に注意する
- ◆解約・返品できるか、解約・返品できる場合の条件
(返品特約)を確認する
- ◆「最終確認画面」の記載をよく確認する
- ◆「最終確認画面」をスクリーンショットで保存する

通信販売にはクーリングオフの適用はない

若い世代でトラブル急増中！

◆暮らしのレスキューサービスのトラブル

【事例1】夜、帰宅した際に鍵を紛失したことに気づきネット検索して2,000円～と書かれた業者に電話したら、金額は鍵の種類によって異なるので行ってみないとわからないと言われた。業者が来て事前説明なく作業に入り、作業後に10万円請求された。

【事例2】ゴキブリが出て怖くなりネットで見つけた980円～という格安業者に依頼したら8万円請求された。

【事例3】外出しようとしたら車のエンジンがかからず、ネットで見つけた基本料金3,480と書かれたロードサービス業者に電話した。作業後に、緊急対応費や祝日対応費が加算され合計7万円請求された。

・インターネットで検索して出てきた格安料金を提示する業者に来てもらったところ、ネットの表示とかけ離れた高額料金を請求される事例が多い。

～ 特に、10～20歳代が契約当事者となるケースが急増 ～

・一人暮らしや自動車のトラブルに慣れていない消費者が慌てて、インターネット検索して、トラブルとなっている

クーリング・オフしようとする...



電話で訪問依頼を受けて
契約しているため、法律上
クーリング・オフできません

消費者庁啓発チラシより

自宅への訪問を依頼して契約した場合でも、クーリングオフが可能なこともあります。

4. 契約の解除・取消し

特定商取引法の「クーリング・オフ」

訪問販売や電話勧誘販売のように、不意打ち的な勧誘によって、契約をしてしまった場合、一定期間は無条件で解約できます。

◆正しく記載された契約書面を受け取ってから、下記の期間は無条件で解約できます。

◆ハガキに書く場合は、両面をコピーして保管します。

◆簡易書留や特定記録郵便など、記録が残る方法で送ります。

◆クーリング・オフは発信主義です。

◆クーリング・オフの通知は、電磁的記録でも可能です。

例：電子メール、事業者サイトのクーリング・オフ専用フォーム等（送信メールを保存します）

8日間	訪問販売 特定継続的役務提供	電話勧誘販売 訪問購入
20日間	連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引	

消費者契約法による取り消し

事業者からの不当な勧誘によって、消費者が誤認したり困惑したりして締結した契約については、後から「取消し」できるものとしています。

- ・重要事項について事実と異なる説明があった場合（不実告知）
- ・将来の不確実な事項について「確実」と説明された場合（断定的判断の提供）例：「必ずもうかる」
- ・退去して欲しい(帰ってください)と意思表示をしたのに事業者が退去しなかった（不退去）
- ・消費者が退去したいと意思表示したにもかかわらず、消費者を帰らせなかった（退去妨害）
- ・就職セミナー商法等（不安をあおる告知）

（例）就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と不安をあおるような勧誘により契約させた。

- ・デート商法等（好意の感情の不当な利用）

社会経験の乏しい消費者の好意を利用して契約させた。

（例）知らない異性からDMが来て、後日会ったところ、宝石購入の勧誘を受けた。



消費者庁リーフレットより

5. 若者の消費者トラブル防止に向けて

消費者教育、啓発が重要

悪質な手口や勧誘についての知識

悪質な業者が用いる手口や勧誘について、十分な知識があれば、そのような勧誘を受けた際にも、「怪しい」、「不審だ」と気づくことができる

契約についての知識

契約についての知識がない場合、契約上適正な手続きがとられていなくても疑問に感じることなく、勧誘者の言いなりとなって契約してしまう可能性がある

仮に契約をしてしまった場合にも…

クーリング・オフや契約の取消しについての知識があれば、金銭被害を回避できる可能性が高まる

借金の危険性に関する知識

借金やクレジット契約は比較的簡単に手続きができるが、その返済は容易でないことや、利子が発生することなど、借金をすることに対する理解が必要

相談先についての知識

消費生活センターや消費者ホットライン(188)など正しい相談機関に関する知識があることで、被害の回避や拡大防止につながる可能性がある

消費者ホットライン

(局番なし)「**188**」いやや泣き寝入り！

- 消費者ホットラインにかけると、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。
- 土日祝日は、都道府県等の消費生活センター等が開所していない場合、国民生活センターに電話がつながります。(一部地域や年末年始、国民生活センターの建物点検日を除く)
- ナビダイヤルです。
- IP電話など、一部の電話からはつながりません。