

ぐんま版消費者教育教材

2 群馬県内の消費生活相談 の概要

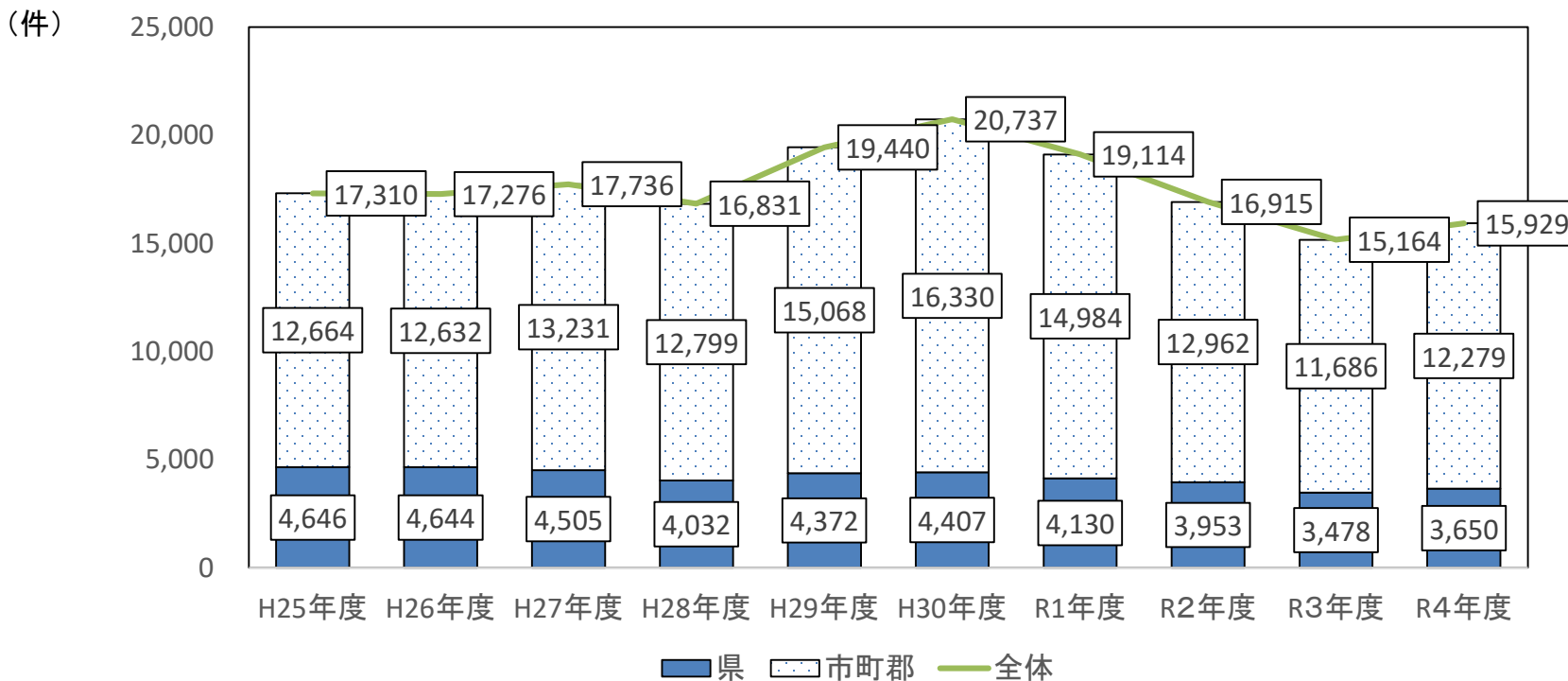
群馬県 生活こども部 消費生活課
令和5年8月改訂

令和4年度 群馬県内の消費生活相談の概要

◎年度別相談件数の推移

* 令和4年度相談件数 対前年度比: 105.0%

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	1年度	2年度	3年度	令和4年度
県	4,646	4,644	4,505	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650
市町村	12,664	12,632	13,231	12,799	15,068	16,330	14,984	12,962	11,686	12,279
全体	17,310	17,276	17,736	16,831	19,440	20,737	19,114	16,915	15,164	15,929



令和4年度 群馬県内の消費生活相談の概要

◎相談件数の多い商品・役務 上位10

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	相談件数
1位	商品一般	対象商品が不明な請求など	1,658件
2位	保健衛生品	シャンプー、美容液、マスク、化粧品など	1,476件
3位	金融・保険サービス	フリーローン・消費者金融、クレジットカード、FX取引ツール、暗号資産など詐欺的な投資	1,249件
4位	教養娯楽品	新聞、スマートフォン、腕時計、電子たばこなど	1,127件
5位	教養・娯楽サービス	アダルトサイト、出会い系、オンラインゲームなど	1,103件
6位	運輸・通信サービス	光回線、携帯電話、スマートフォンなど	1,068件
7位	食料品	健康食品、サプリメント、海産物など	939件
8位	保険・福祉サービス	脱毛エステ、痩身エステ、美容医療	897件
9位	他の役務	占いサイト、求人広告、アナログ戻し、司法書士など	895件
10位	被服品	紳士・婦人洋服、紳士・婦人用バッグ・靴など	834件

令和4年度 群馬県内の消費生活相談の概要

◎年代別の相談件数

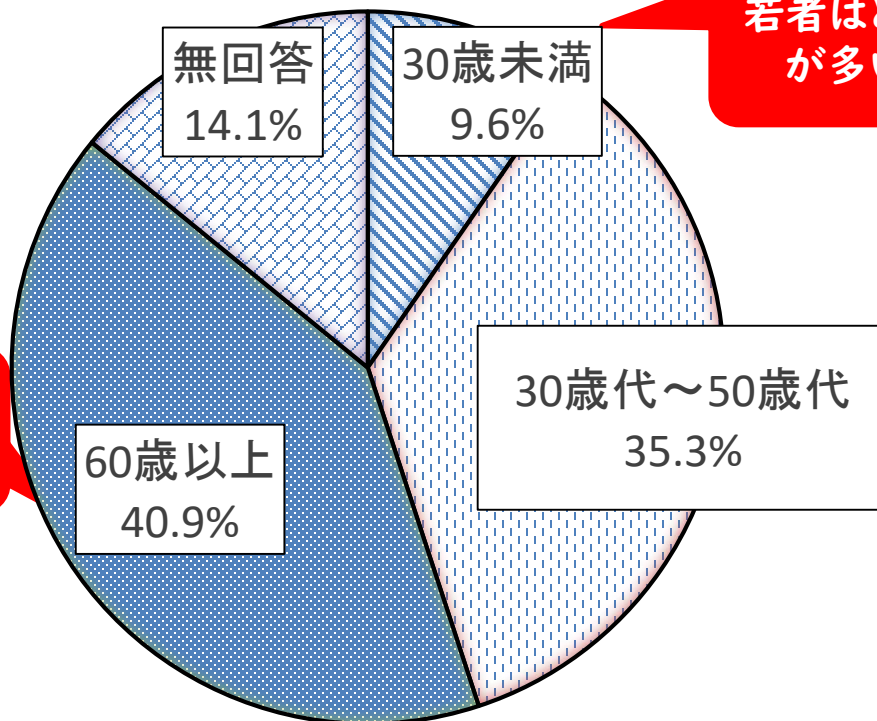
全体の相談件数 15,929件

高齢者の相談(60歳以上) 相談件数:6,521件 割合:40.9%

若者の相談(30歳未満) 相談件数:1,537件 割合:9.6%

※統計の都合上「高齢者」を60歳以上としています。

相談割合

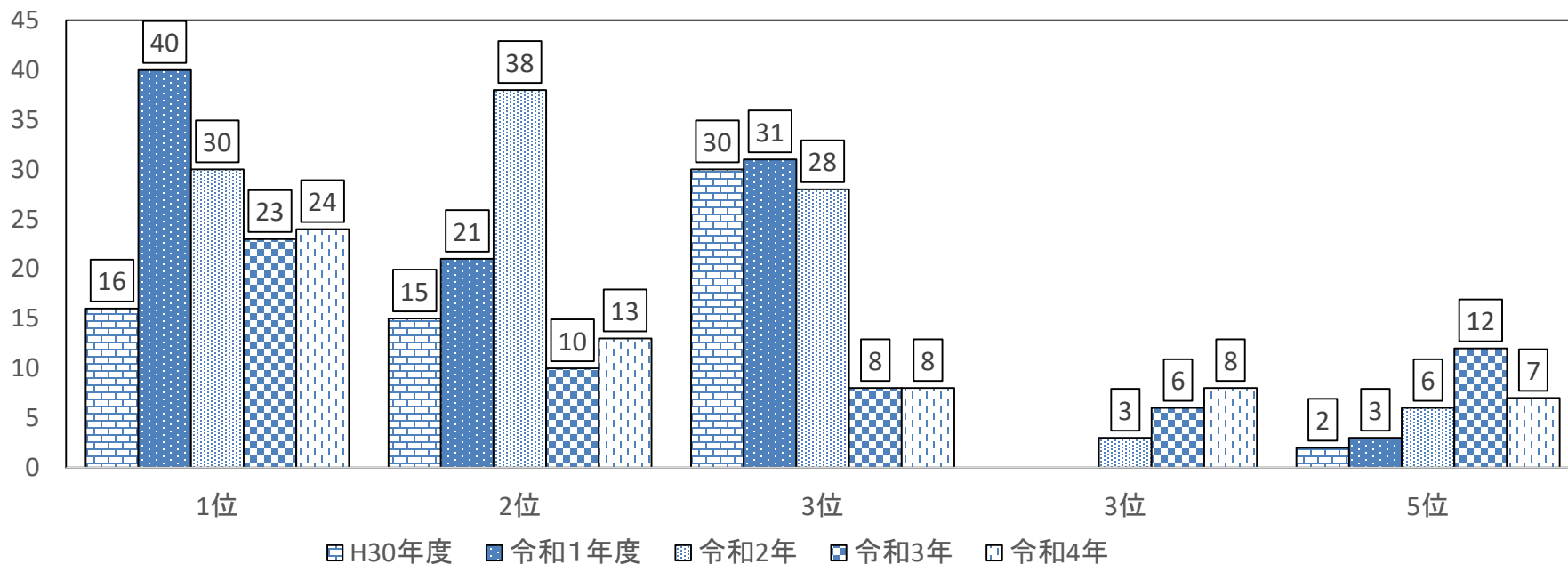


若者はどんな相談が多いのか？

高齢者は不審なメールやSMSなどの相談が多い

高校生の相談の傾向

(件) 群馬県内の高校生の相談に多い商品・サービスの上位5位

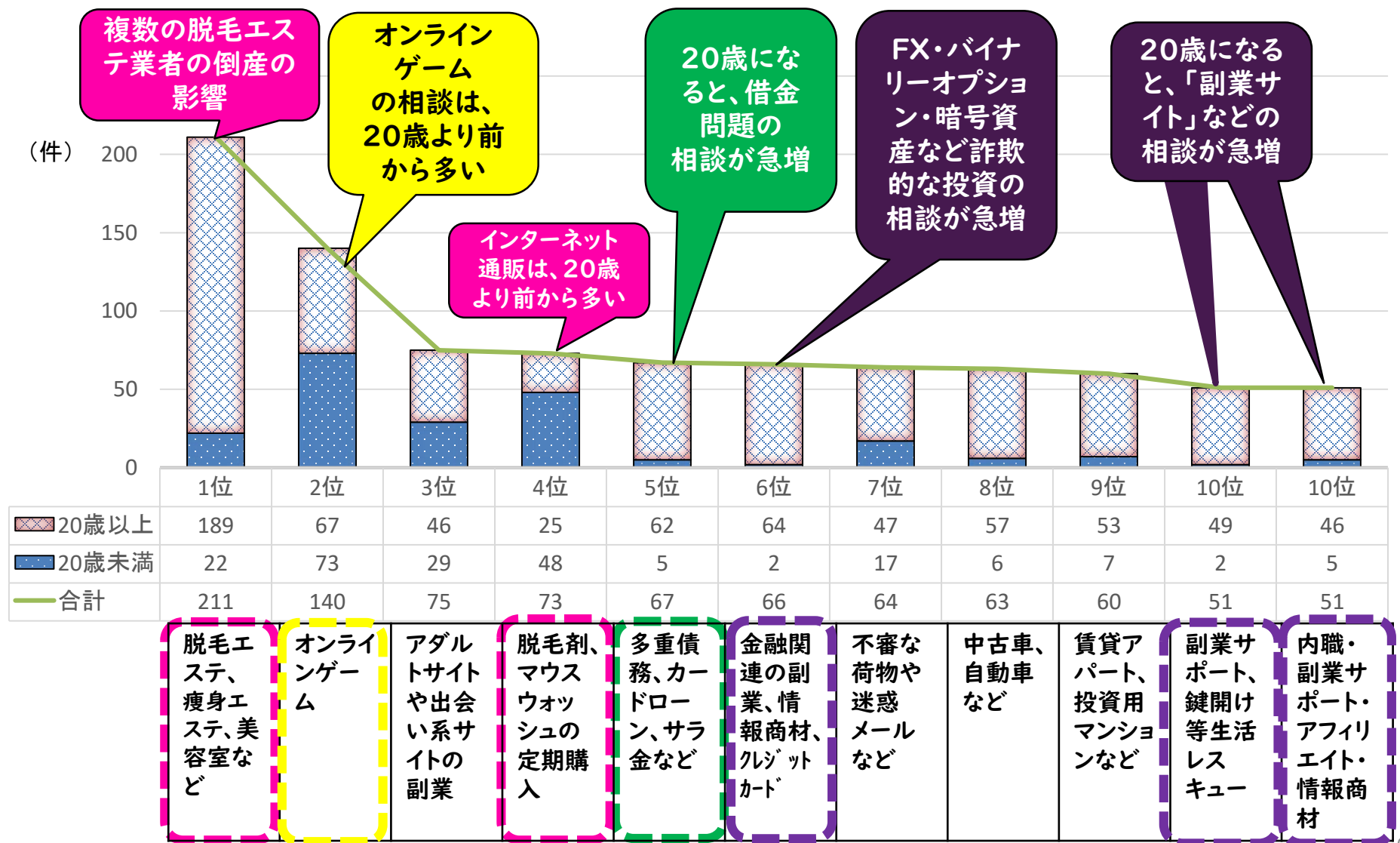


第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
化粧品	健康食品	娯楽情報配信サービス	他の教養・娯楽	商品一般
除毛・脱毛クリーム、ニキビ用クリームなどの定期購入など	ダイエットサプリなどの定期購入など	アダルトサイト、音楽・動画配信サービスなど	オンラインゲーム、出会い系サイト	不審な請求、宅配便の不在メールなど

若者の相談の傾向

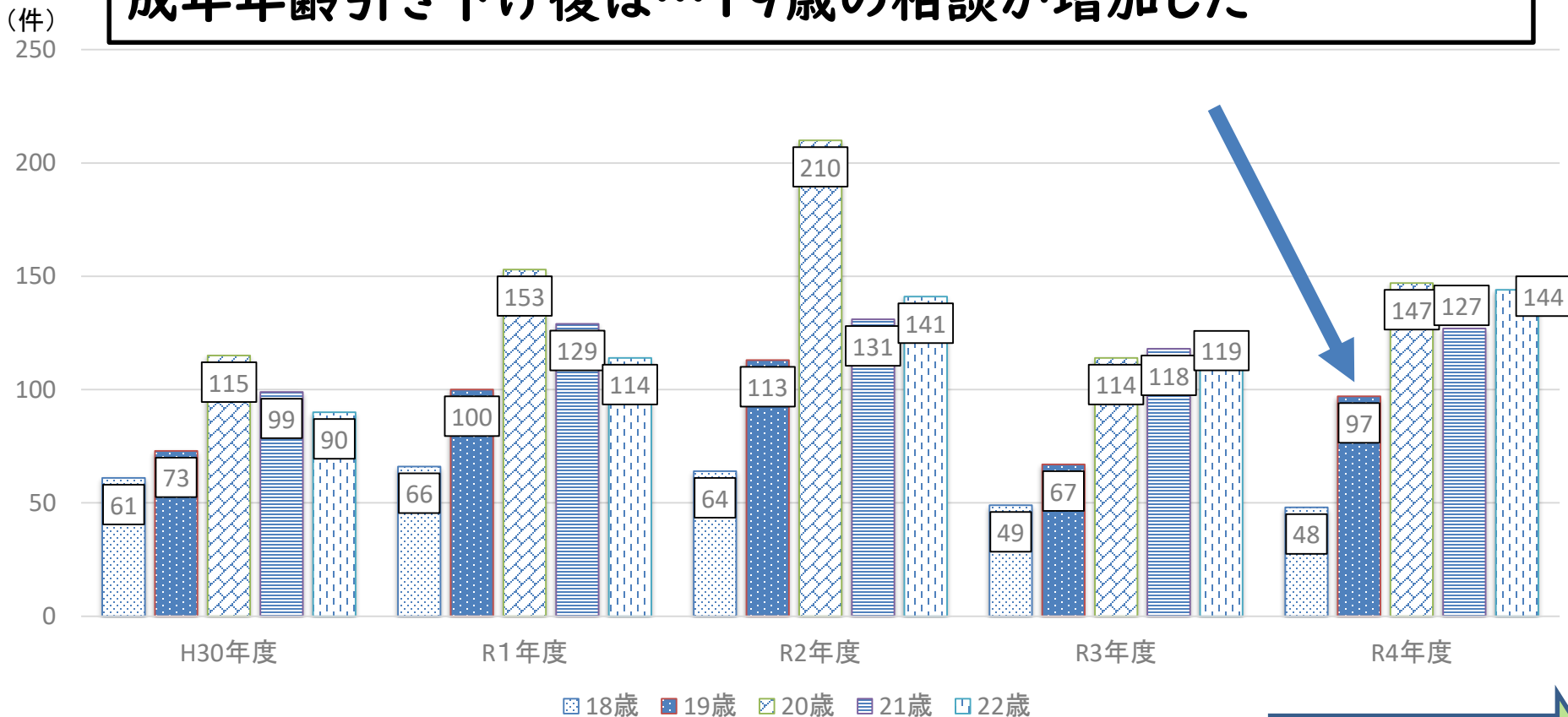
◎若者（30歳未満）に多い消費生活相談の概要（20歳前後の比較）

（令和4年度群馬県内消費生活相談の概要）



若者の相談の傾向

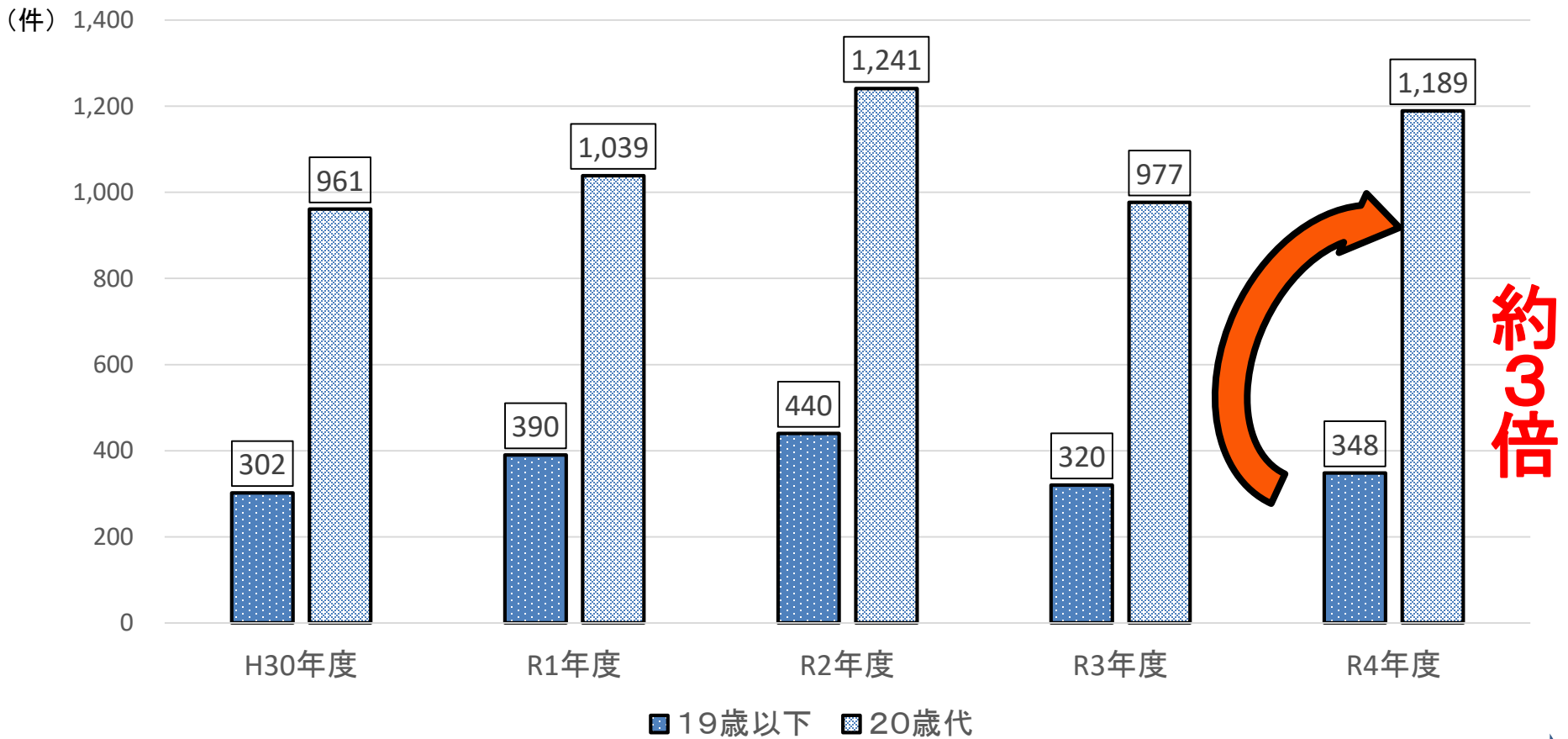
20歳から増加している相談件数が、
成年年齢引き下げ後は…19歳の相談が増加した



令和4年4月1日～
成年年齢引き下げ

(注) 群馬県内の消費生活センターへの相談件数。「20歳」は20代との申し出を含む場合がある。

若者の相談件数 ～20歳前後の比較～

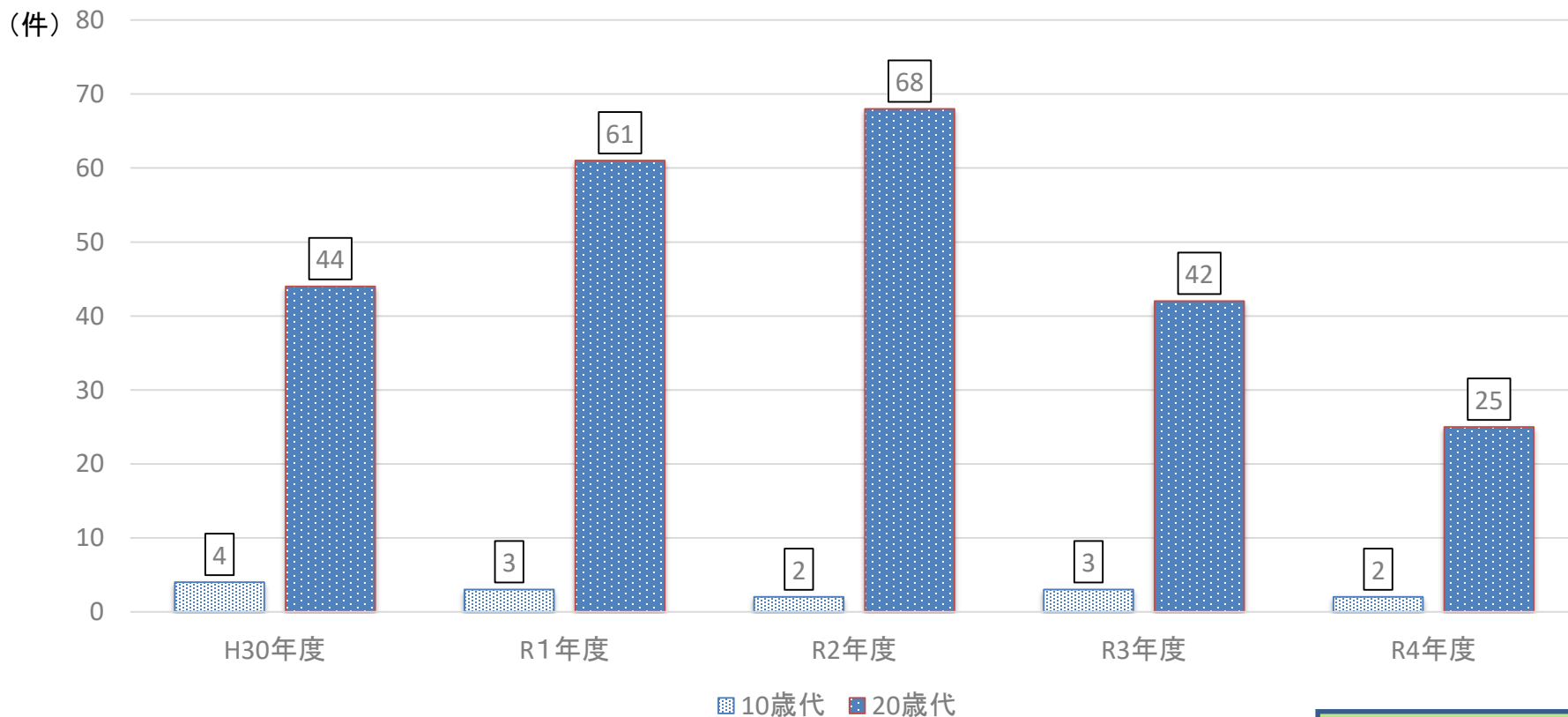


令和4年4月1日～
成年年齢引下げ

20歳を境に相談が急増する傾向に変化はなかった

20歳を境に急増するマルチ商法 10歳代と20歳代の相談件数の比較

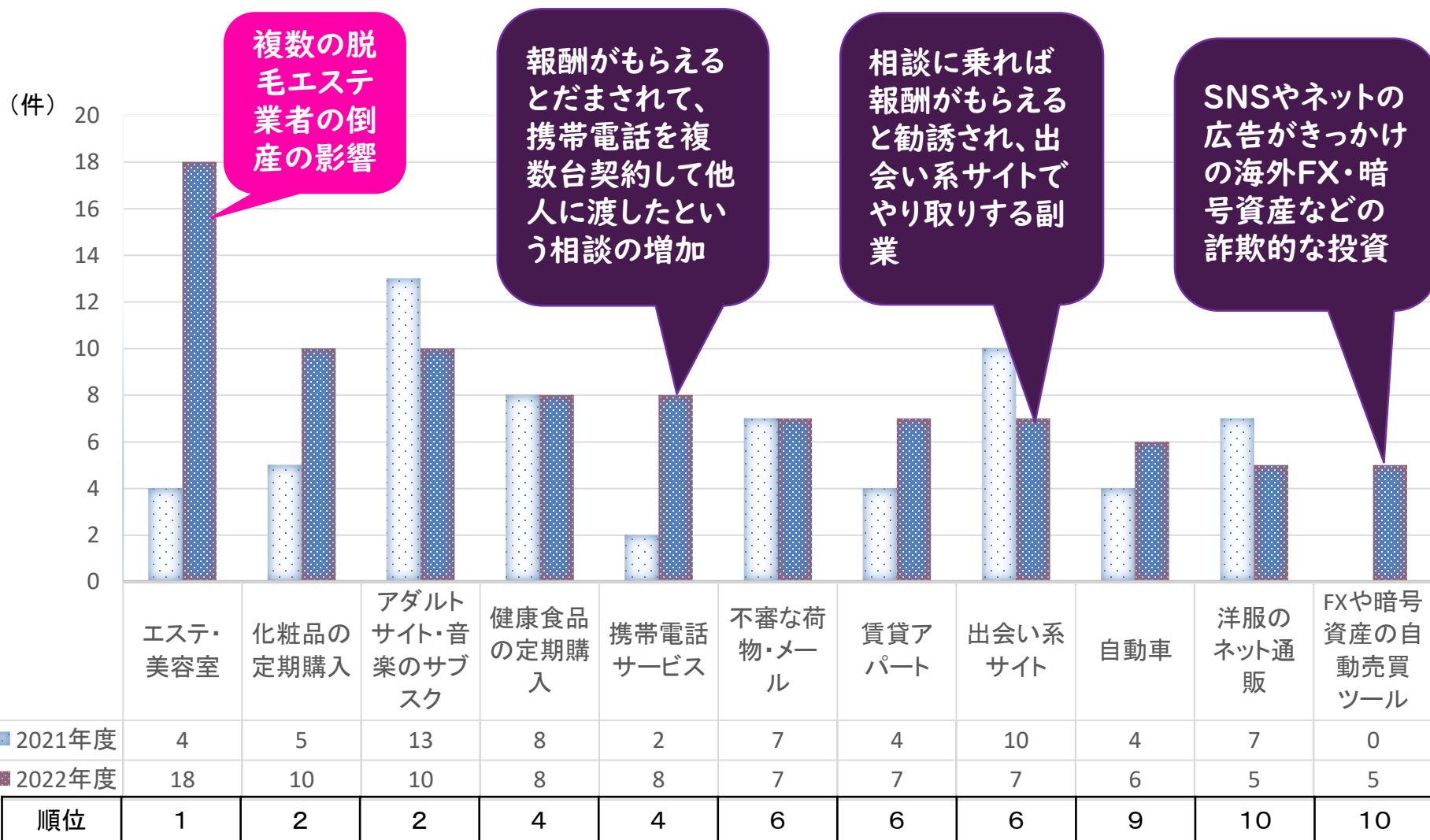
若者（30歳未満）のマルチ・マルチまがいの相談件数



令和4年4月1日～
成年年齢引下げ

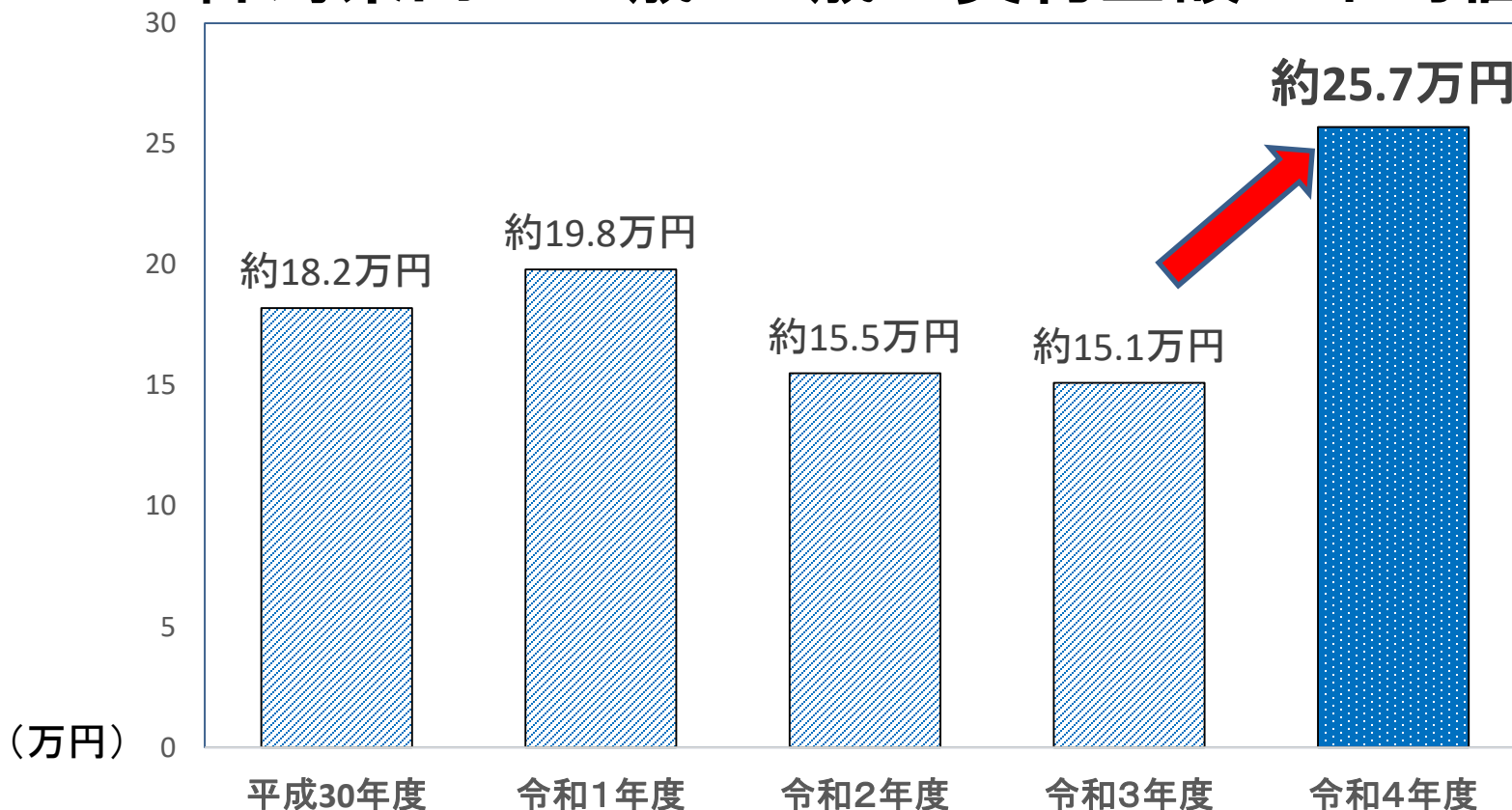
成年年齢引下げ前後の18歳19歳の相談の比較

2022年度を基準に18歳19歳の相談上位10位まで件数を前年度の件数と比較



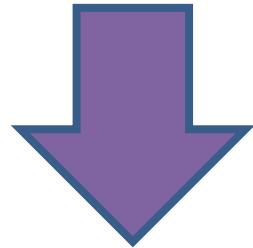
18歳・19歳でも親の承諾なくクレジット・ローンの契約ができるようになったため、**契約金額の平均値が上がった！**

群馬県内の18歳・19歳の契約金額の平均値



令和4年4月1日～
成年年齢引下げ

未成年者と成人後の若者の 相談件数を比べると…



- 30歳未満の相談、マルチ商法や借金の相談は20歳を境に急増している。
- もうけ話の相談が急増。
- 18歳・19歳は親の承諾なく携帯電話の契約が出来るようになったため、詐欺被害に遭いやすくなった。
- 成年年齢引下げ後、18歳・19歳でローンを利用した契約が増加し、契約金額の平均値が上がった。

【解説】

2 群馬県内の消費生活相談の概要

①2頁 「年度別相談件数の推移」

群馬県内の消費生活センターに寄せられた相談件数の推移です。群馬県では、県が運営する群馬県消費生活センターと市町郡が運営する19の消費生活センターにおいて、住民からの消費生活相談を受けています。消費生活相談は、住民サービスとして行われているものです。お住まいの地域の消費生活センターへ相談しましょう。

②6頁 「若者に多い消費生活相談の概要（20歳前後の比較）」

若者(30歳未満)を20歳未満と20歳以降に分けて、比較しています。

令和4年度は、複数の脱毛エステ業者が倒産した影響で、エステに関する相談が急増しました。

オンラインゲームなどの相談は、未成年からも多く寄せられています。

インターネット通販(本教材「7 相談事例②インターネット通販」)や脱毛剤などの定期購入(本教材「8 相談事例③ 定期購入」)の相談は、未成年からも多く寄せられています。

成人すると、自分一人で借金が出来るようになりますが、これまでのところ、成年年齢引下げ後の18歳・19歳では借金に関する相談の増加が見られません。

また、出会い系サイトで相談に乗れば報酬がもらえるという副業や、海外のFX・暗号資産などの詐欺的な投資、もうける方法の情報商材(本教材「10相談事例⑤ 情報商材」)などのもうけ話に関する相談が急増しています。

10位の「副業サポート、鍵開け等生活レスキュー」とは「役務その他」に分類され、もう一つの10位の「内職・副業サポート・アフィリエイト・情報商材」とは「内職・副業」に分類された相談です。どちらにも「副業サポート」という言葉が入っていますが、実態のない副業をサポートするという「嘘のもうけ話」の相談であり、受付センターによって商品・役務の分類が違ったため、2つに分かれてしまいました。

③7頁 「若者の相談の傾向」(18歳から22歳の相談件数)

成年年齢引下げ以前から18歳よりも19歳の相談件数の方が多かったのですが、成年年齢引下げ後、19歳の相談件数が特に増加しました。

18歳は高校生が多く、契約は保護者の元で行われることが多いですが、19歳になると社会人・大学生・専門学校生など、より自立し、自己の判断で契約する機会が多くなります。18歳・19歳で、未成年者契約の取り消しが出来なくなり、消費者トラブルに遭いやすくなっている可能性が高いため、19歳の相談件数がより増加したと推察されます。

④9頁 「マルチ・マルチまがい」

特定商取引法で規制される連鎖販売取引を「マルチ商法」、連鎖販売取引にあたらぬ類似商法を「マルチまがい(後出しマルチなど)」と呼んでいます。後出しマルチは、商品・サービスを契約する際にではなく、契約した後に紹介料などの報酬が得られると勧誘を行うことで特定商取引法の規制を逃れようとするものですが、そのシステムはマルチ商法と本質的な差異はありません。若者の間では、健康食品や化粧品など「モノ(物)」を媒介したマルチ商法よりも、FXや暗号資産の自動売買ツールや副業の情報商材など「モノなし」のマルチ商法による消費者被害が増えています。マルチ商法については本教材「9 相談事例④ マルチ商法」を参照してください。

⑤10頁 「成年年齢引下げ前後の18歳・19歳の相談の比較」

美容に関する相談の「エステ」や脱毛剤などの「化粧品」の定期購入の相談が多く、もうけ話に関する相談も多いです。

参考に消費者白書の「若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数(年齢区分別・2022)」と「18歳・19歳の消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2022年)(2群馬県内の消費生活相談の概要16～17頁)を掲載しました。

⑥10頁 「移動通信サービス」

「移動通信サービス」とは主に携帯電話サービスの契約の相談です。

18歳・19歳で親の承諾なく携帯電話の契約が出来るようになったため、報酬がもらえるとだまされて携帯電話を複数台契約して、他人に渡したという相談が増加しました。

自分が契約した携帯電話を他の人に渡すことは法律で禁止されています。だまし取られた携帯電話は犯罪に使われる可能性が高く、だまされたただけなのに犯罪に協力したと責任を問われる可能性があります。携帯の通話料やスマホの分割手数料の請求が契約者に来ます。だまされたからといって、携帯会社への支払いを断ることは出来ません。払わなければ、信用情報機関に支払いをしない人だとの情報が登録されて、その後、車のローンやクレジットカードの契約や携帯の契約が出来なくなります。

⑦11頁 「契約金額の平均値が上がった」

18歳・19歳のクレジット・ローンの契約では、「自分のクレジットカード」を使っての契約はまだ増加の様子が見られませんが、何かを買うたびに個別に「ローン」(を組んで後払いする(個別信用購入あっせん契約))を使った契約が増加しています。それに伴い契約金額の平均値が上がったと思われます。

図表 I-1-3-8 若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2022年）

男性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		7,300	総件数		17,528	総件数		17,436
1	インターネットゲーム	715	1	商品一般	1,061	1	賃貸アパート	1,760
2	商品一般	464	2	賃貸アパート	1,051	2	商品一般	880
3	脱毛剤	394	3	他の内職・副業	1,011	3	フリーローン・サラ金	826
4	出会い系サイト・アプリ	319	4	出会い系サイト・アプリ	709	4	普通・小型自動車	543
5	他の健康食品	311	5	フリーローン・サラ金	644	5	他の内職・副業	477
6	アダルト情報	298	6	役務その他サービス	565	6	役務その他サービス	426
7	化粧品その他	259	7	電気	510	7	電気	372
8	他の娯楽等情報配信サービス	148	8	普通・小型自動車	499	8	出会い系サイト・アプリ	330
9	賃貸アパート	136	9	金融コンサルティング	468	9	光ファイバー	319
10	他の内職・副業	132	10	脱毛エステ	425	10	脱毛エステ	300

女性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		7,670	総件数		26,084	総件数		23,857
1	脱毛エステ	1,099	1	脱毛エステ	6,149	1	脱毛エステ	4,173
2	他の健康食品	564	2	他の内職・副業	1,702	2	賃貸アパート	1,933
3	商品一般	388	3	商品一般	1,085	3	商品一般	1,018
4	脱毛剤	265	4	賃貸アパート	1,067	4	他の内職・副業	897
5	他の内職・副業	244	5	出会い系サイト・アプリ	900	5	出会い系サイト・アプリ	521
6	コンサート	214	6	役務その他サービス	718	6	役務その他サービス	502
7	出会い系サイト・アプリ	193	7	医療サービス	518	7	医療サービス	488
8	医療サービス	186	8	電気	479	8	フリーローン・サラ金	387
9	アダルト情報	176	9	フリーローン・サラ金	458	9	電気	354
10	インターネットゲーム	136	10	金融コンサルティング	408	10	他の健康食品	284

黄色 : 娯楽に関するもの

黄緑色 : 暮らしに関するもの

紫色 : もうけ話関連を含むもの

緑色 : 借金に関するもの

青色 : 自動車に関するもの

ピンク色 : 美容に関するもの

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
 2. 品目は商品キーワード（下位）。
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

図表 I-1-4-2 18歳・19歳の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（2022年）

男性			女性		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数			総件数	
		4,211			5,027
1	出会い系サイト・アプリ	273	1	脱毛エステ	974
2	商品一般	272	2	商品一般	228
3	賃貸アパート	134	3	他の内職・副業	223
4	アダルト情報	125	4	他の健康食品	170
5	他の内職・副業	122	5	出会い系サイト・アプリ	168
6	脱毛剤	120	6	医療サービス	166
7	普通・小型自動車	112	7	賃貸アパート	126
8	役務その他サービス	104	8	コンサート	125
9	脱毛エステ	102	9	アダルト情報	107
10	他の健康食品	99	10	役務その他サービス	89
10	インターネットゲーム	99			

黄色： 娯楽に関するもの

黄緑色： 暮らしに関するもの

紫色： もうけ話関連を含むもの

青色： 自動車に関するもの

ピンク： 美容に関するもの

- （備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
 2. 品目は商品キーワード（下位）。
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したものの。