

# 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

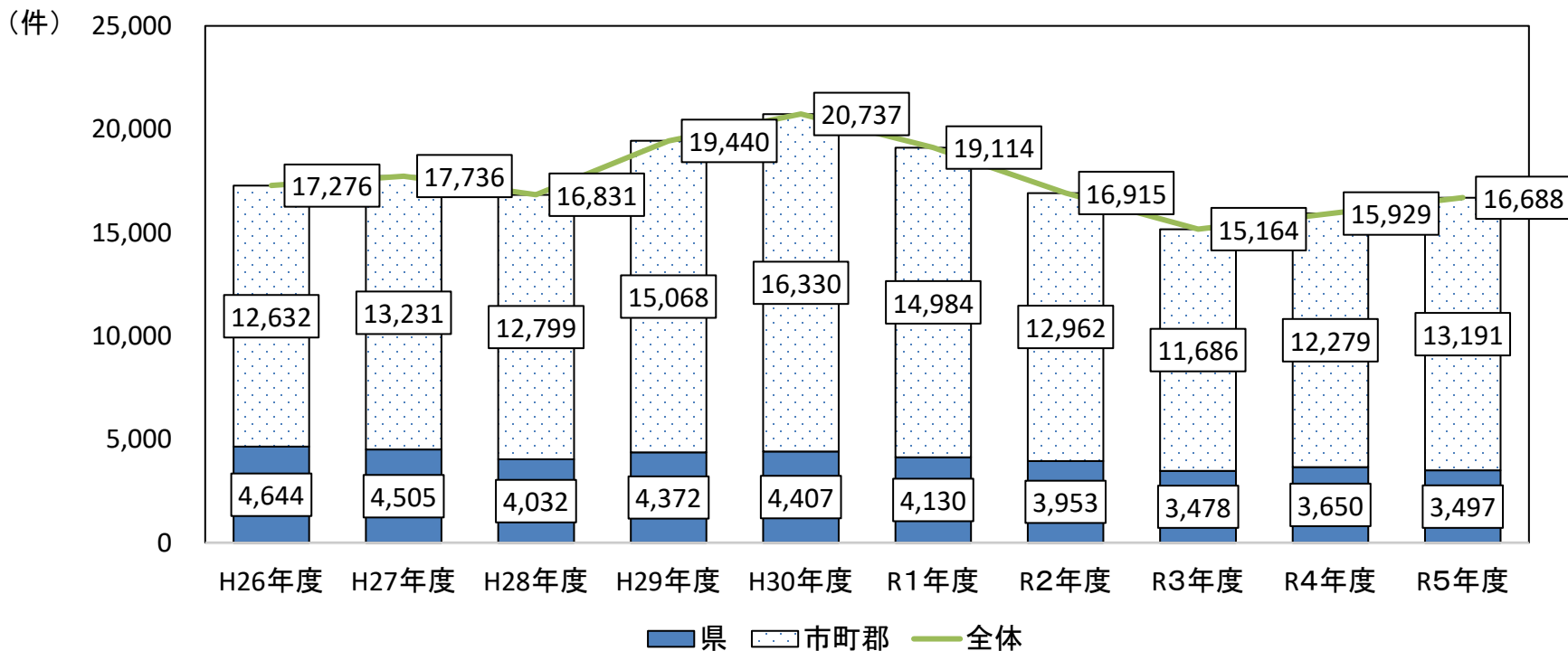
群馬県 生活こども部 消費生活課  
令和6年9月改訂

# 令和5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5年度相談件数 対前年度比: 104.8%

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	1年度	2年度	3年度	4年度	令和5年度
県	4,644	4,505	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650	3,497
市町郡	12,632	13,231	12,799	15,068	16,330	14,984	12,962	11,686	12,279	13,191
全体	17,276	17,736	16,831	19,440	20,737	19,114	16,915	15,164	15,929	16,688



## 令和5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・サービス 上位10

順位	商品・サービス大分類	商品・サービスの主な内容	相談件数
1位	商品一般	対象商品が不明な請求など	1,853件
2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など	1,454件
3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	1,304件
4位	保健衛生品	シャンプー、美容液、化粧品、水虫薬の定期購入など	1,096件
5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	1,094件
6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	1,090件
7位	他の役務	副業サポート、生活レスキュー、火災保険申請サポート、求人広告、PC偽警告、給湯器の点検など	1,059件
8位	食料品	健康食品・サプリメントの定期購入、海産物など	896件
9位	保健・福祉サービス	脱毛エステ、痩身エステ、美容医療など	849件
10位	工事・建築・加工	屋根工事、給湯器の配管工事、トイレリフォーム、配電盤交換工事など	705件

# 令和5年度 群馬県内の消費生活相談の概要

## ◎年代別の相談件数

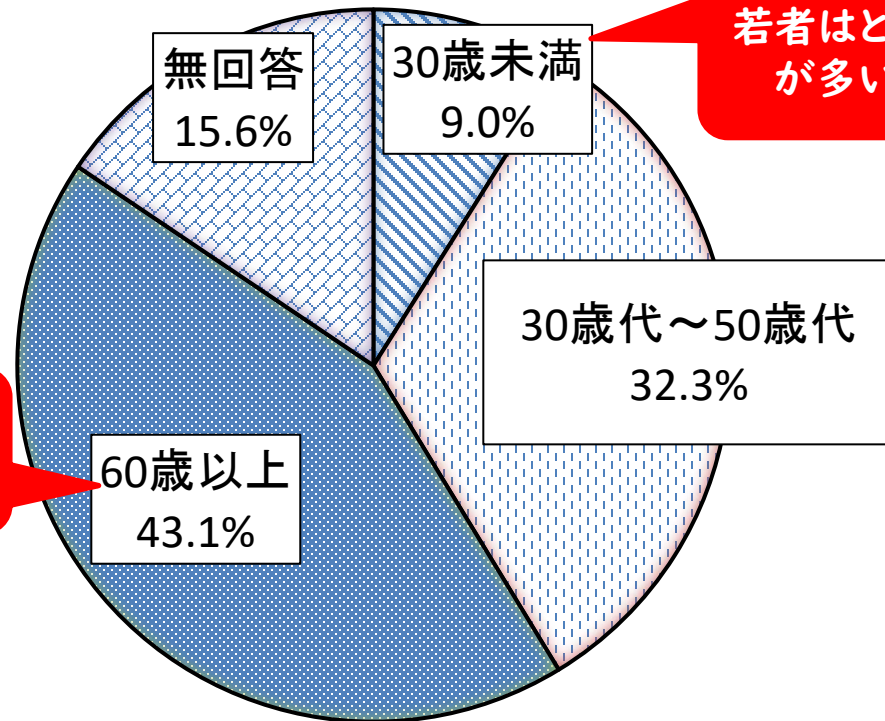
全体の相談件数 16,688件

高齢者の相談(60歳以上) 相談件数:7,198件 割合:43.1%

若者の相談(30歳未満) 相談件数:1,494件 割合:9.0%

※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？

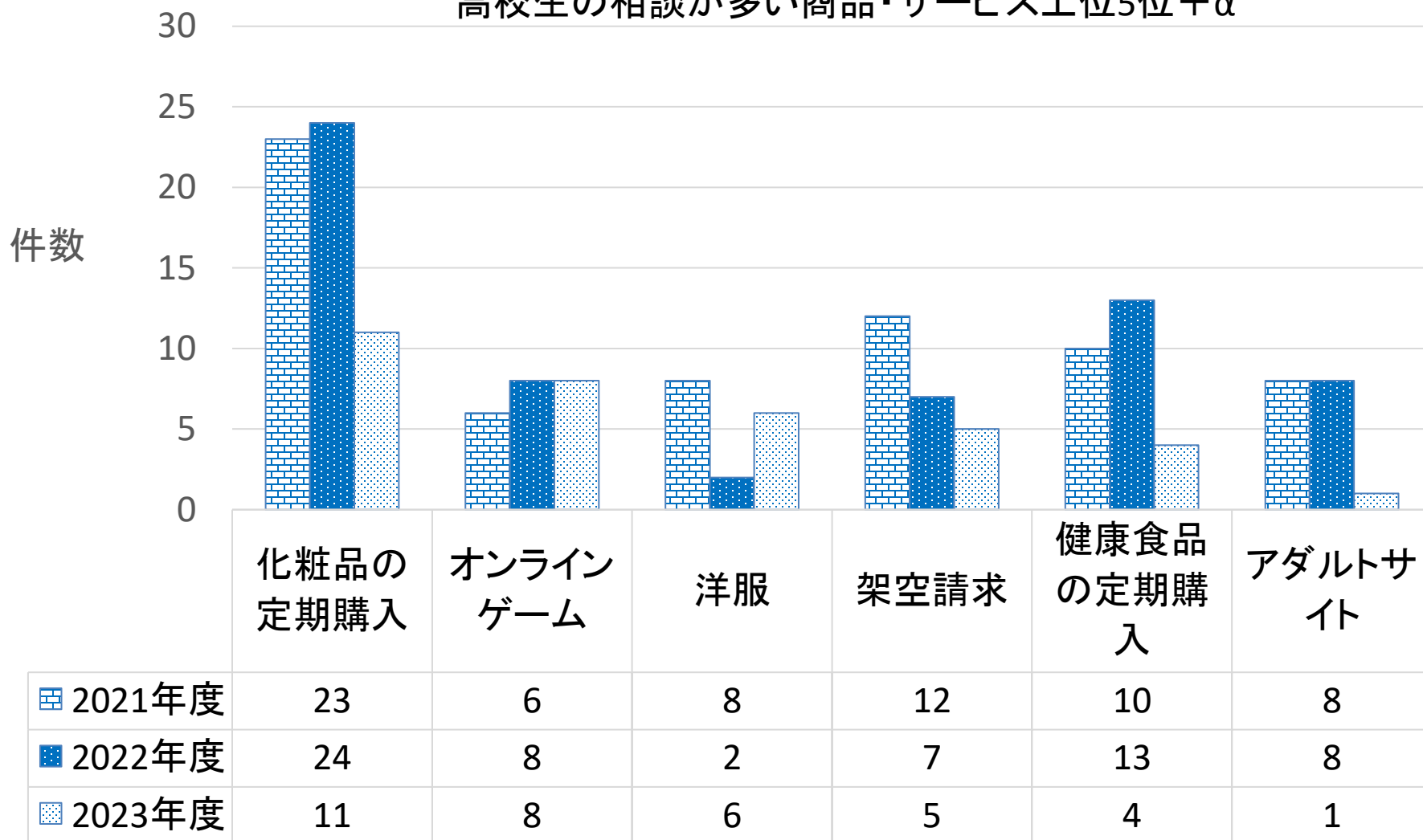
高齢者は不審なメールやSMSなどの相談が多い

# 高校生の相談の傾向

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+α（令和5年度を基準として）

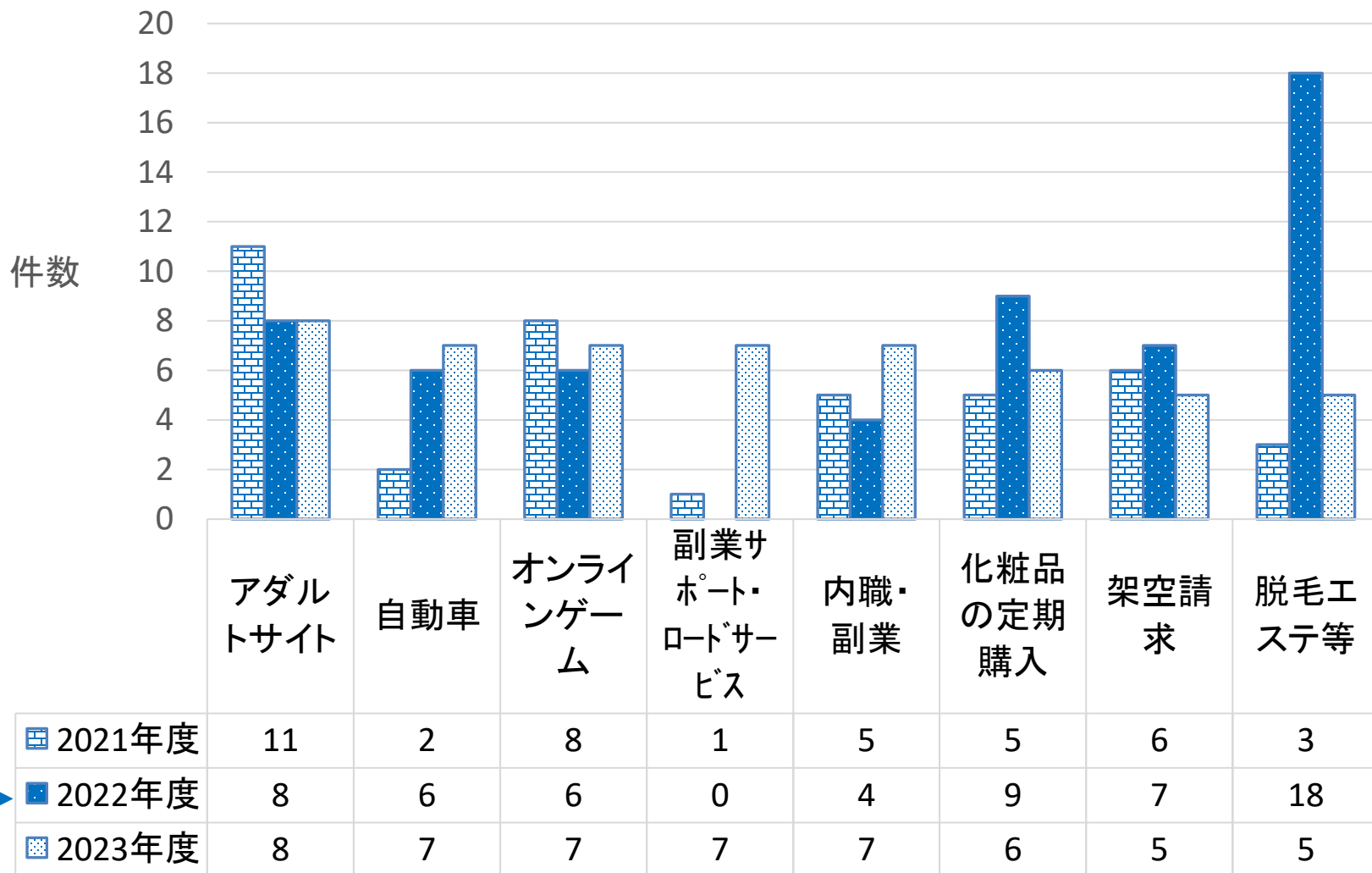
年度別（2023年度を基準）

高校生の相談が多い商品・サービス上位5位+α



# 高校生を除く18歳19歳の相談の傾向

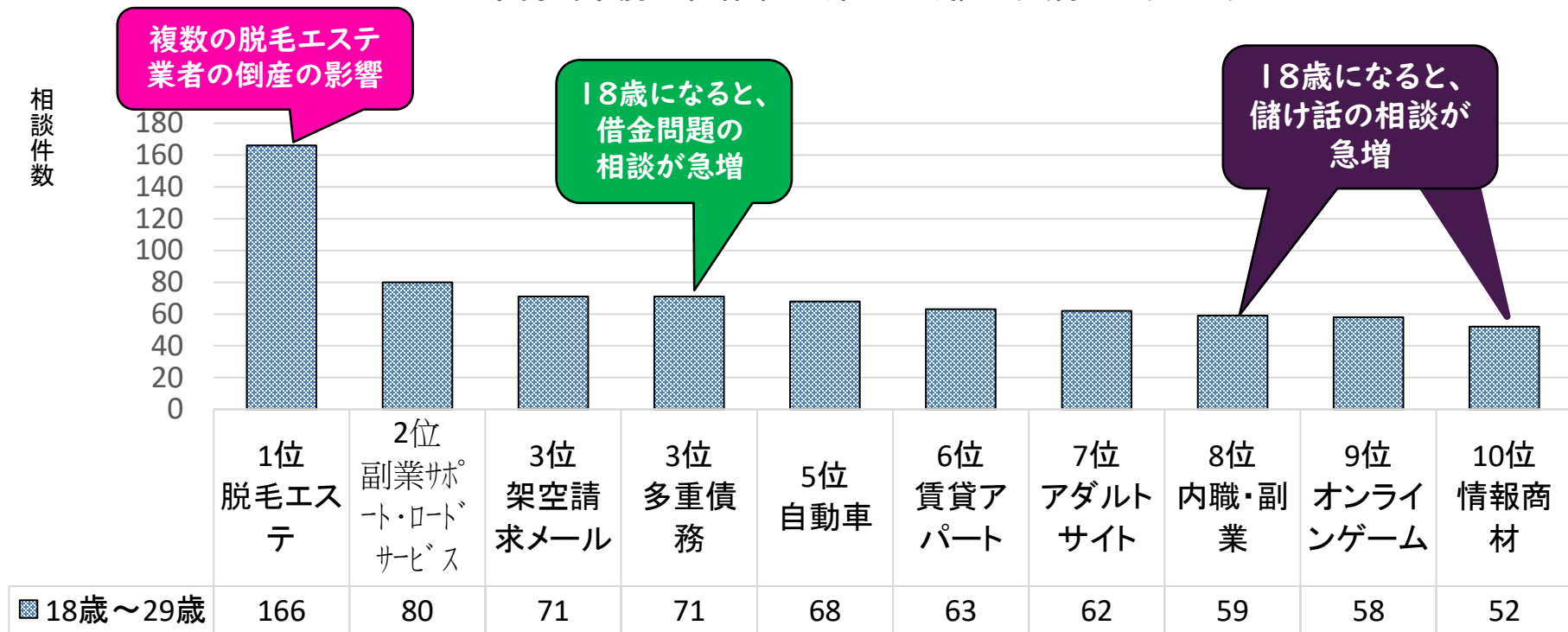
年度別(2023年度を基準) 高校生を除く  
18歳・19歳の相談の相談件数上位5位+α



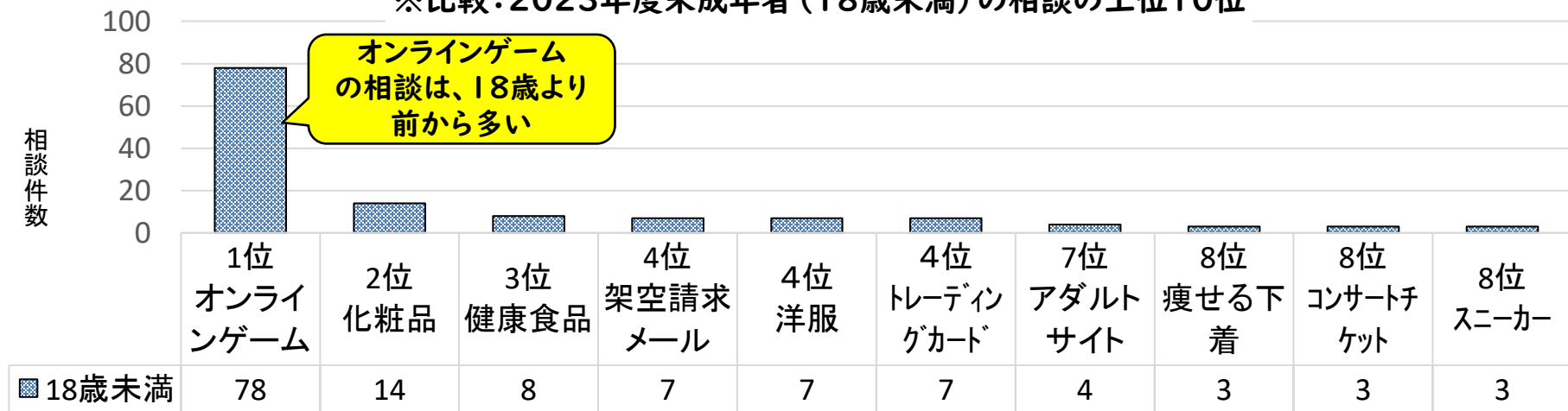
成年年齢下げ

# 若者の相談の傾向

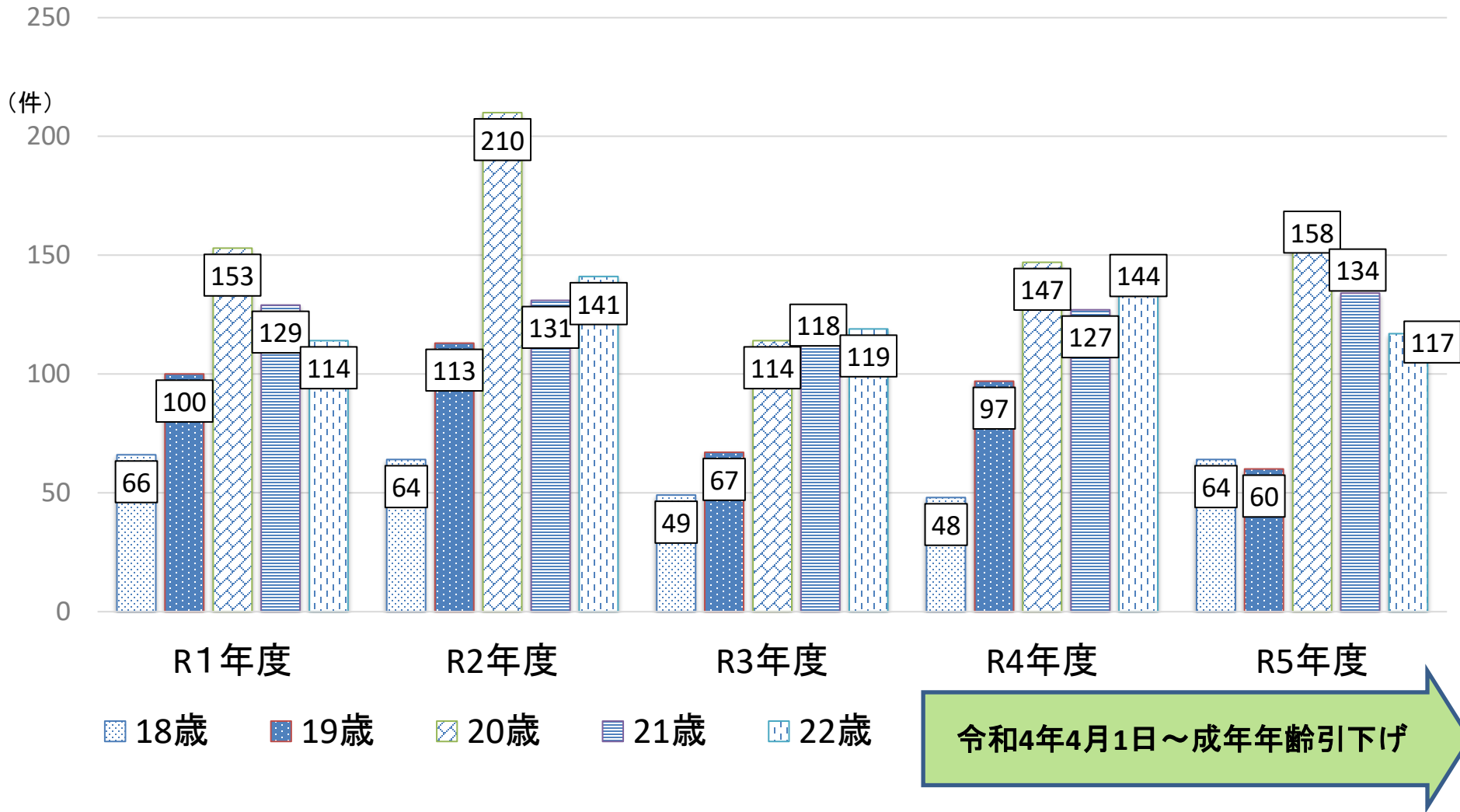
2023年度成年後の若者（18歳～29歳）の相談の上位10位



※比較:2023年度未成年者（18歳未満）の相談の上位10位



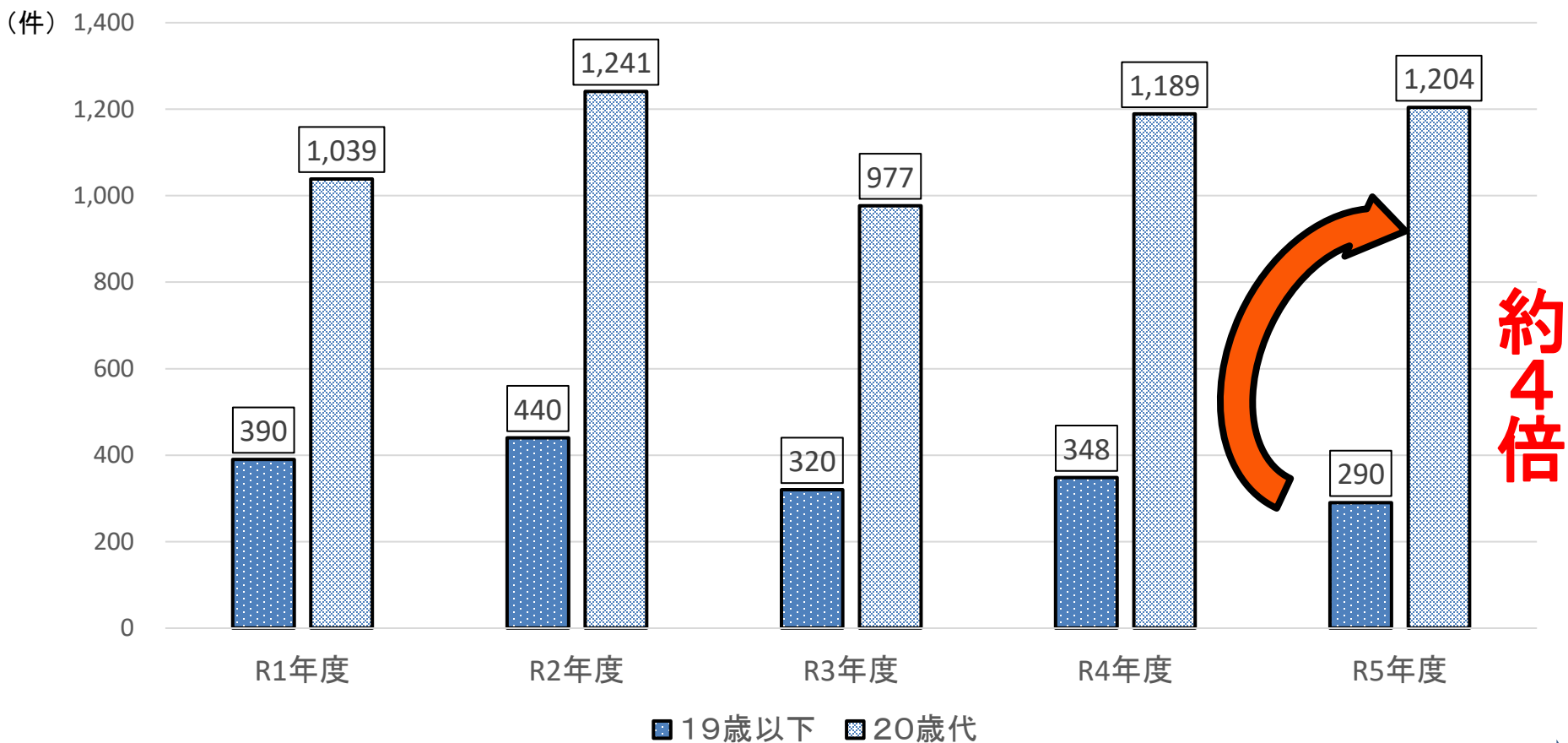
# 若者の相談の傾向



(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～

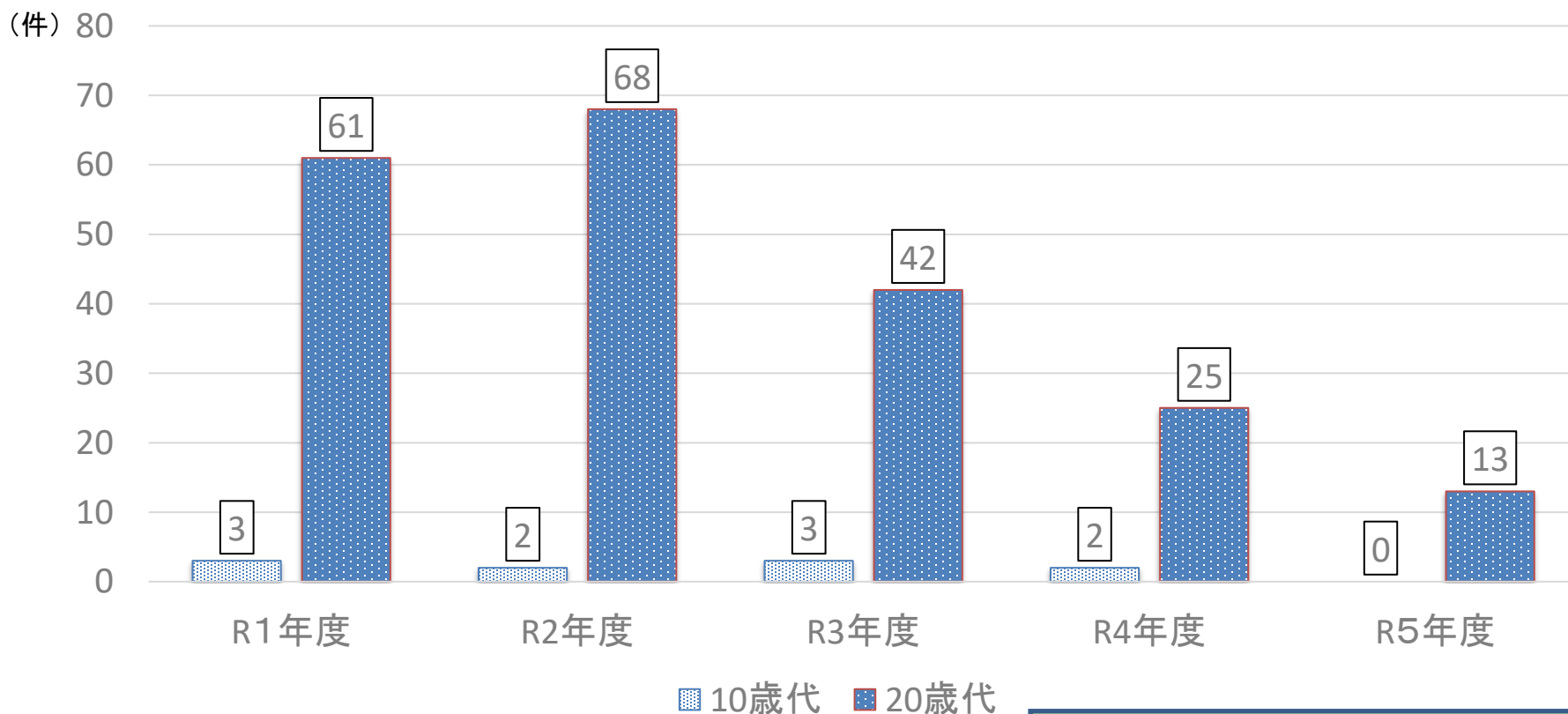


令和4年4月1日～成年年齢引下げ

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

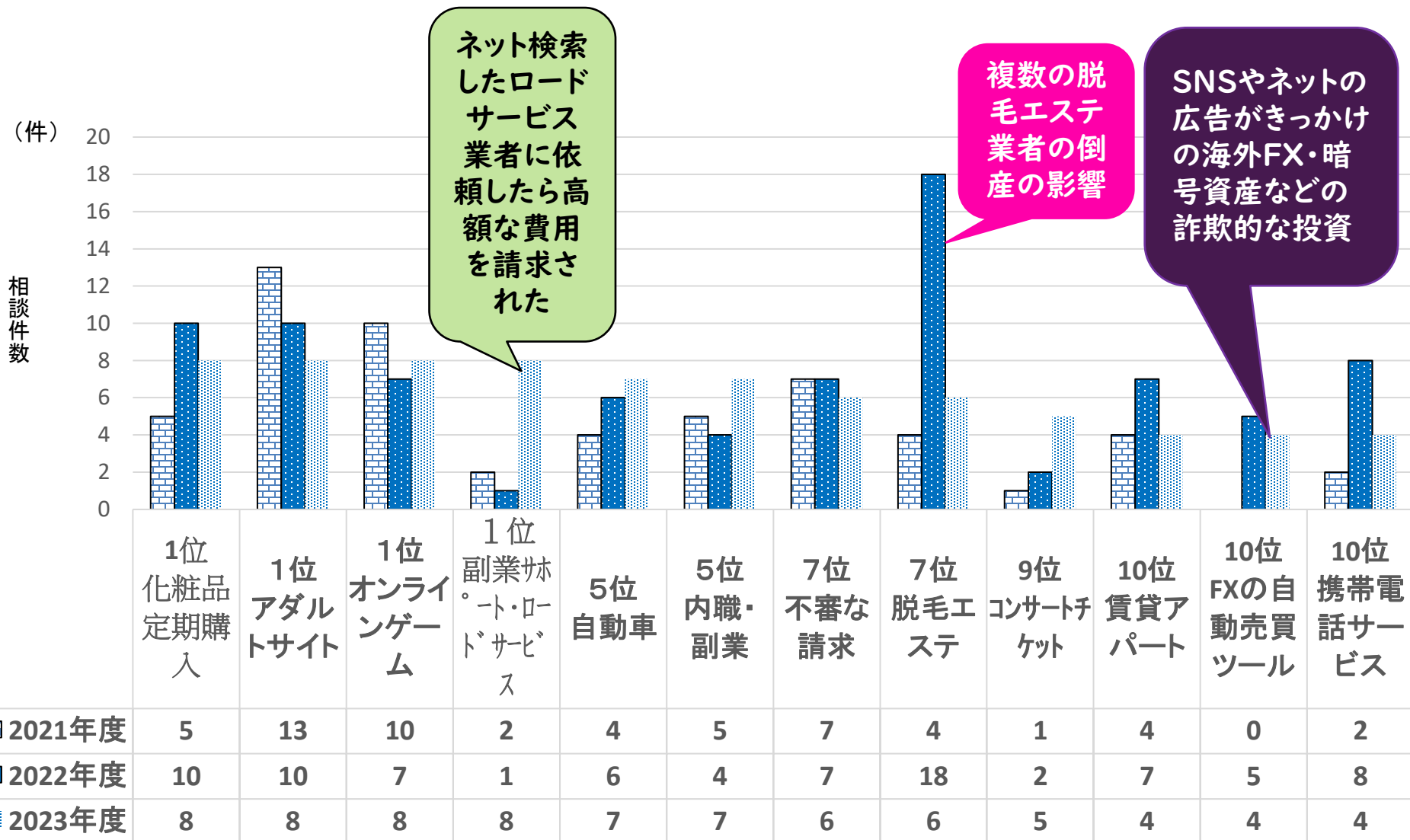
## 若者（30歳未満）のマルチ・マルチまがいの相談件数



令和4年4月1日～成年年齢引下げ

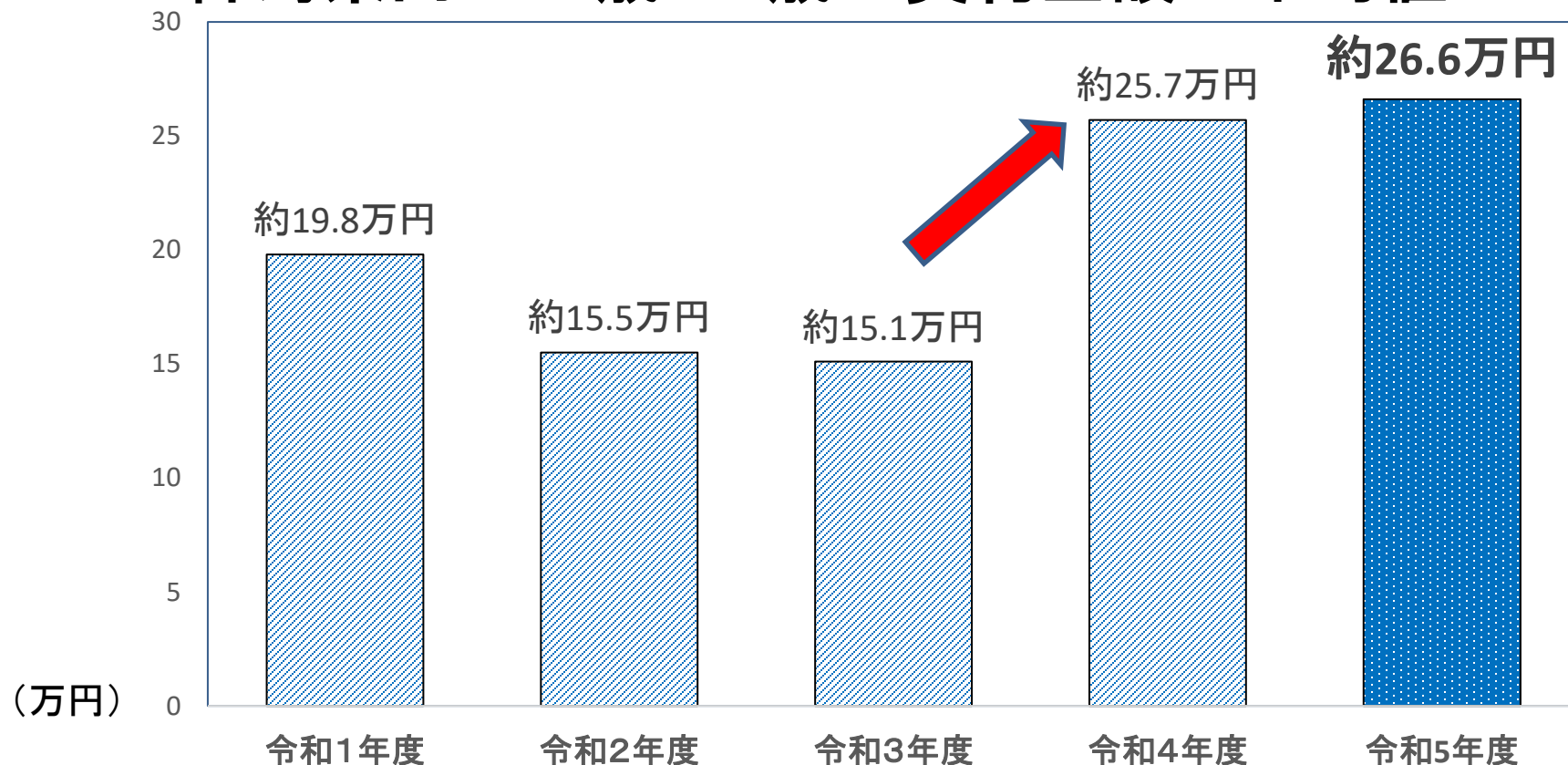
# 成年年齢引下げ前後の18歳19歳の相談の比較

2023年度を基準に18歳19歳の相談上位10位まで件数を2年前からの件数と比較



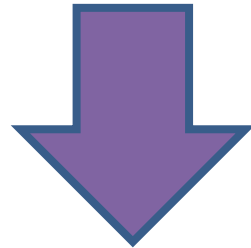
18歳・19歳でも親の承諾なくクレジット・ローンの契約ができるようになったため、**契約金額の平均値が上がった！**

## 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…



- 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歳は親の承諾なく契約が出来るようになったため、投資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。

### ②5頁 「高校生の相談傾向」

高校生の相談では通信販売で契約した洋服や、化粧品・健康食品の定期購入、オンラインゲームの相談が多い。一方アダルトサイトの相談は減少している。

### ③6頁 「高校生を除く18歳・19歳の相談傾向」

高校生を除く18歳19歳の相談では、成年年齢引下げに伴い、自動車や、脱毛エステなど、ローンを組んだ高額な契約が増加している。高校生でいる間は、契約は保護者の元で行われること多く消費者トラブルに遭う機会が抑えられているが、卒業し、社会人・大学生・専門学校生など自己の判断で契約する機会が増えることで、相談件数が増加したと予想されます。

#### ④7頁 「若者の相談の傾向（18歳前後の比較）」

若者(30歳未満)を18歳未満と18歳以上に分けて、比較しています。

令和5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多い。

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。(11頁18歳19歳の相談の比較を参照)

また、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増加しています。

2位の「副業サポート」とは「役務その他」に分類された相談です。8位の「内職・副業」、10位の「情報商材」ともに、実態のない「嘘のもうけ話」の相談で、SNS上で勧誘を受けたとの相談が多い。副業のサポートや、情報商材の費用の振込先に個人名義の口座を指定された場合、被害回復が難しいため、安易に振り込んではいけません。

## ⑤10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」、連鎖販売取引に当たらない類似商法を「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。

## ⑥11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、「副業」など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。



## ⑦11頁 「ロードサービス」

1位「副業サポート・ロードサービス」は「役務その他」に分類されたものです。「ロードサービスの相談は、インターネットで検索したロードサービス業者に依頼したところ、事前に説明のなかった高額な費用を請求された」等の相談です。18歳以上の若者は自動車のトラブルに慣れておらず、慌ててインターネットを検索し、ロードサービス業者に依頼し、トラブルに巻き込まれたと考えられます。サイト等の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしてはいけません。自動車の故障等が生じた場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせる必要があります。また、「役務その他」は生活レスキューの相談も含まれています。生活レスキューの相談については、「17 相談事例⑧一人暮らしのトラブル」を参照してください。

## ⑧12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-1-3-9

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・2023年4-12月)

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	5,230		総件数	13,016		総件数	13,754	
1	インターネットゲーム	611	1	賃貸アパート	776	1	賃貸アパート	1,432	
2	商品一般	342	2	商品一般	744	2	商品一般	770	
3	出会い系サイト・アプリ	248	3	他の内職・副業	612	3	フリーローン・サラ金	679	
4	役務その他サービス	156	4	フリーローン・サラ金	588	4	医療サービス	514	
5	アダルト情報	141	5	役務その他サービス	578	5	普通・小型自動車	463	
6	他の内職・副業	135	6	出会い系サイト・アプリ	467	6	役務その他サービス	448	
7	他の健康食品	132	7	普通・小型自動車	426	7	他の内職・副業	349	
8	他の娯楽等情報配信サービス	122	8	医療サービス	346	8	修理サービス	257	
9	賃貸アパート	110	9	金融コンサルティング	310	9	出会い系サイト・アプリ	234	
10	普通・小型自動車	94	10	脱毛エステ	282	10	電気	223	
10	脱毛エステ	94							

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	5,758		総件数	18,273		総件数	17,257	
1	脱毛エステ	763	1	脱毛エステ	3,606	1	脱毛エステ	2,454	
2	商品一般	286	2	他の内職・副業	1,220	2	賃貸アパート	1,369	
3	他の内職・副業	247	3	商品一般	847	3	他の内職・副業	815	
4	他の健康食品	237	4	賃貸アパート	802	4	商品一般	813	
5	出会い系サイト・アプリ	185	5	役務その他サービス	754	5	役務その他サービス	522	
6	医療サービス	166	6	医療サービス	490	6	医療サービス	472	
7	コンサート	148	7	出会い系サイト・アプリ	471	7	フリーローン・サラ金	368	
8	インターネットゲーム	127	8	金融コンサルティング	405	8	出会い系サイト・アプリ	295	
9	賃貸アパート	106	9	フリーローン・サラ金	402	9	金融コンサルティング	268	
10	役務その他サービス	91	10	電気	274	10	スポーツ・健康教室	218	

黄色 : 娯楽に関するもの

黄緑色 : 暮らしに関するもの

紫色 : 内職・副業

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。  
 4. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

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（2023年4-12月）

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	
		3,301			4,097
1	出会い系サイト・アプリ	218	1	脱毛エステ	722
2	商品一般	203	2	他の内職・副業	228
3	役務その他サービス	138	3	商品一般	187
4	他の内職・副業	127	4	出会い系サイト・アプリ	169
5	賃貸アパート	109	5	医療サービス	140
6	インターネットゲーム	94	6	賃貸アパート	102
7	普通・小型自動車	93	7	コンサート	88
8	脱毛エステ	92	8	他の健康食品	84
9	電気	87	9	電気	82
10	他の娯楽等情報配信サービス	85	10	役務その他サービス	78

黄色 : 娯楽に関するもの

黄緑色 : 暮らしに関するもの

紫色 : 内職・副業

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（2024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。  
 4. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。