消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

資料2-4

若者の消費者トラブルへの対応等について

令和7年（2025年）２月12日

消費者ホットライン188
イメージキャラクター　イヤヤン

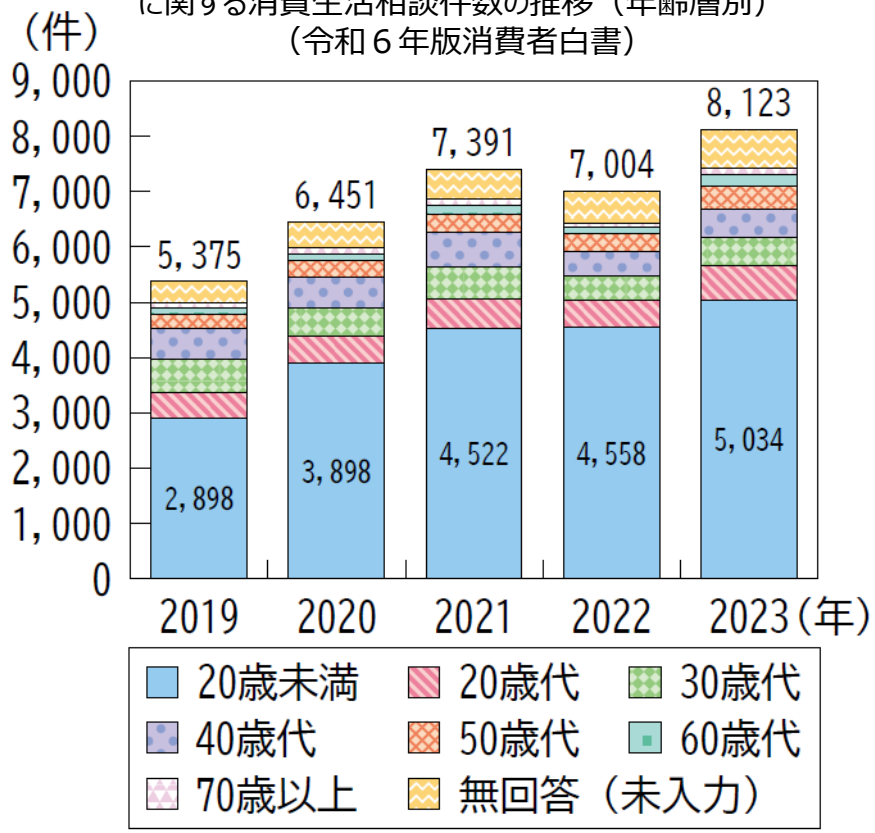
若者の消費生活相談状況

- 20歳未満の商品・サービス別消費生活相談件数では「インターネットゲーム」が最多。
- 「インターネットゲーム」に関する消費生活相談件数は増加傾向にあり、20歳未満が相談全体の過半数を占める傾向は変わらない。

消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢層別・2023年４-12月）
※「20歳未満」「20歳代」抜粋
（令和６年版消費者白書）

順位	20歳未満		20歳代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	15,733	総件数	62,593
1	インターネットゲーム	3,733	エステティックサービス	7,580
2	エステティックサービス	975	不動産貸借	4,692
3	商品一般	783	商品一般	3,191
4	他の健康食品	507	他の内職・副業	3,007
5	異性交際関連サービス	476	役務その他サービス	2,311
6	基礎化粧品	446	フリーローン・サラ金	2,052
7	他の内職・副業	392	医療サービス	1,830
8	アダルト情報	376	異性交際関連サービス	1,599
9	他の化粧品	368	四輪自動車	1,442
10	他の娯楽等情報配信サービス	301	金融コンサルティング	1,109

「インターネットゲーム（オンラインゲーム）」
に関する消費生活相談件数の推移（年齢層別）
（令和６年版消費者白書）



（備考） 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）。

（注）相談件数の集計期間が異なるため、左右の件数は一致しない。

インターネットゲームに関する消費生活相談事例と注意喚起

子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面に注意!!
（令和６年３月13日独立行政法人国民生活センター）

主な相談事例

- スマートフォンを小学生の娘に貸したところ、無断でゲーム課金してしまった
- 「親の指紋認証を必須にしているから大丈夫」と思っていたら、小学生の息子が自分の指紋を登録してゲーム課金してしまった
- 小学生の息子がお金がかかる認識のないままゲーム課金していた
- 中学生の息子が、自身のスマホのキャリア決済でゲーム課金していた
- 中学生の息子が、自身のスマホに登録されたカード情報でゲーム課金していた

消費者へのアドバイス

- 保護者のアカウントは必ずログオフする
- 「ペアレンタルコントロール」機能を利用して保護者が管理する
- 決済時の承認（パスワード、指紋認証、顔認証など）を設定する
- クレジットカード、キャリア決済を適切に管理する
- 日頃から決済完了メールや明細を確認する
- 子どもと一緒に対策する
- 民法では、未成年者が保護者の同意なく契約した場合は取り消すことができる
- トラブルが生じた場合は、消費者ホットライン188や最寄りの消費生活センター等へ相談する

オンラインゲームに関する消費生活相談対応マニュアル（概要・抜粋）

● 消費生活相談員が、未成年者の課金トラブル相談を中心に、より円滑に相談対応を行うことができることを目的として、「オンラインゲームに関する消費生活相談対応マニュアル」を作成し、令和4年6月に公表。

2．相談対応別の基本的な対応のポイント

（1）課金の返金、支払いに関する相談

1．相談者からの聞き取り

（1）未成年者取消により課金を取り消すと主張できるか（民法第５条第２項）
①法定代理人の同意を得ていない課金であるか（民法第５条第１項）
②未成年者に処分を許された財産による課金であるか（民法第５条第３項）
③未成年者が課金の申込みにおいて詐術を用いていないか（民法第21条）
（2）幼年者等の意思無能力者による契約であり課金は無効であると主張できるか（民法第３条の２）

2．相談者への助言、あっせん対応

事業者に対し、返金を依頼

- 消費生活センターがあっせんを行う場合、論拠となる事実情報が確認できる経緯書、課金の取消し又は無効による返金依頼書（通知書）を作成し、事業者に送付することが多い。
- 相談者に対しては、課金の取消し又は課金の無効の主張により事業者が返金に応じた場合、ゲームで購入したアイテムやゲームで付与されたポイント等を現存利益の範囲で返還する義務を負うことを説明（民法第121条の２第１項・同条第３項）。

3．課金トラブルの再発防止に向けた助言

クレジットカードの管理、カードの利用明細の定期的な確認、カード番号の登録された端末を子どもに不用意に使わせないことなど、トラブルの再発防止につながる具体的な行動を助言する。

（2）ゲームへののめり込み等に関する相談

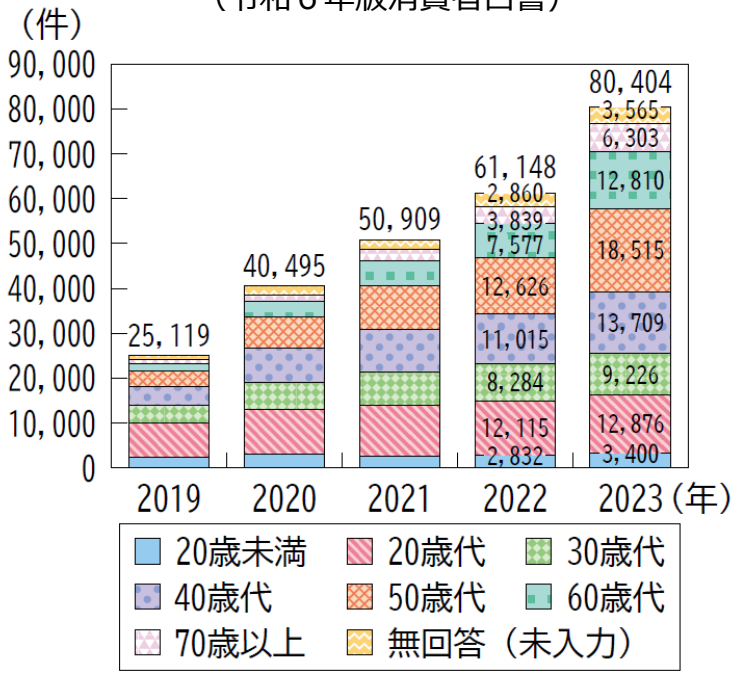
- 課金の返金に関する相談への対応を十分に行った上で、関係する相談機関や専門機関を紹介する。相談者の悩みを放置しないことが必要。
- 高額課金の支払や多重債務の問題に関する相談である場合、法律上課金の返金交渉の余地がないか、債務の返済や債務整理の必要があるかについて事実関係を確認し、返済プランの策定や債務整理に向けた助言、民事法律扶助の紹介を行う。

（3）その他ゲームのプレイに関する相談

- ゲームのプレイに本旨がある相談の場合は、基本的に事業者に問い合わせるよう助言。
- クレジットカードの不正利用が疑われる場合にはクレジットカード事業者・銀行や警察、詐欺等犯罪が疑われる場合には警察に連絡するよう助言。

SNSが関係する消費生活相談事例と注意喚起

SNSが関係する消費生活相談件数の推移（年齢層別）
（令和６年版消費者白書）



（備考） PIO-NETに登録された消費生活相談情報のうち、「SNS」が関係する相談の件数（2024年３月31日までの登録分）。

（消費生活相談事例）

- SNSの広告を見てブランドのバッグを注文したが偽サイトだった。
- SNSでバイトの勧誘をされ面接に行ったところ、副業を勧められ情報商材を契約してしまった。
- SNSでFX（外国為替証拠金取引）の投資に誘われ、投資グループの助言を受けて高額投資をしたがお金を引き出せない。
- SNSで個人からコンサートチケットを買い代金を支払った後、連絡が取れなくなった。

スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！
―簡単なタスクを行う副業でお金を払う？？詐欺に騙されないで―
（令和６年９月４日独立行政法人国民生活センター）

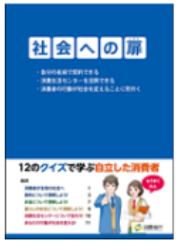
「18歳から大人」特設ページでの情報提供

消費者庁「18歳から大人」Twitter情報

成年年齢引下げに関連する各種情報を発信中。消費者庁「18歳から大人」Twitter(#18歳から大人)はこちらから。

関連教材

消費者教育教材「社会への扉」、「中学生向けプログラム」等、各種教材情報はこちらから。
他省庁の消費者教育教材も、随時ご紹介します。



啓発チラシ、ポスター

「18歳から大人」啓発チラシ、ポスターはこちらから。

啓発動画、「社会への扉」動画講座

「身近な契約のチェックポイント」などおすすめ動画はこちらから。

報道資料、TOPICS

他省庁、独立行政法人国民生活センターからの報道資料、消費者トラブル情報はこちらから。

イベント、その他情報

消費者庁主催、後援等を行う成年年齢引下げ関連イベント、講座情報、その他情報はこちらから。

関連教材

- **「社会への扉」**
  生徒用教材（冊子、パワーポイント版、確認シート）、教師用解説書（冊子、ワークシート、授業展開例）
- **特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材「ショウとセイコと学ぼう! 大切な契約とお金の話」**
  スライド、ワークシート、活用の手引き等
- **消費者保護のための啓発用教材「デジタル消費生活へのスタートライン」**

啓発動画・動画講座

- **成年年齢引下げに関する啓発動画**
- **「身近な契約のチェックポイント」**
  「未来のためにできるちょっとイイこと エシカル消費」
- **「社会への扉」動画講座**
  （生徒用、教師用）
- **「デジタル社会の消費生活」**
  アプリ、学習動画、テキスト、ワークシート等

www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/consumer_education/lower_the_age_of_adulthood/

デジタルをデジタルで学ぶ「デジタル社会の消費生活」

○ 消費者庁（新未来創造戦略本部）において、啓発用デジタル教材を活用した効果的な啓発手法の構築のための実証事業を実施（令和４年3月公表）。
○ デジタル社会における典型的な消費者被害に対応する方法を含め、オンライン授業が増加する学生に対し、デジタル教材を整備。

【学習動画】

【デジタルコンテンツ】

https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_003/demonstration/materials/

体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」

○「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」等の指摘を踏まえ、消費者被害の未然防止のため、「消費者力」の育成・強化に係るVR動画等を活用した体験型新教材を開発し、公表（令和６年４月）。

臨場感のあるVR動画で疑似体験しながら学ぶ動画教材

事例VR動画※（視聴時間 約7分）

被害者目線で消費者トラブルを疑似体験

復習動画（視聴時間 約5分）

シーンを選び、対処法を考える

解説動画（視聴時間 約7分）

西田公昭立正大学心理学部教授が、マインドコントロール等について解説

※VRゴーグル等がない場合でも、通常動画で視聴できます。

最新の消費者トラブルに基づいたマンガで学べる

強い武器をゲットしたくて

ゲーム課金

カウンセリングだけのつもりが…

美容医療

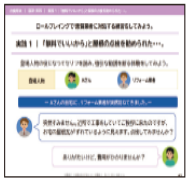
1回限りの注文のはずが

定期購入

親切な職人さんだと思っていたら…

訪問販売

事例マンガで理解を深めるテキスト教材

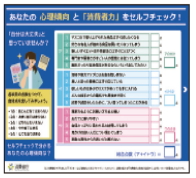


事例ごとに「事例マンガ」「振り返り問題」「解説」「対策」「復習・実践」の流れで構成。
悪質商法に気づくポイントや断り方などを解説。

授業・講座をサポートする補助教材等もご用意

授業・講座展開例

ワークシート例



診断セルフチェック

【特設サイトはこちら】