

## 成年年齢引き下げに伴う若者の消費者トラブル防止に向けた取組について

### 1 要旨・目的

成年年齢引き下げに伴う若者の消費者トラブル防止に向け、これまで、10代後半から20代前半の若者に人気のある同世代の動画クリエイターを活用したTikTokでの啓発動画の配信や、県教育委員会と連携した高等学校等での出前講座、教員等を対象とした研修などを行ってきた。

これから夏休みを迎え、社会経験の少ない18歳・19歳といった成人したばかりの若者を狙った消費者トラブルの増加が懸念されることから、新たな啓発動画を配信し、若者に多いトラブル事例についての注意喚起と相談窓口の認知拡大を図る。

### 2 現状・背景

- 令和4年4月1日から6月30日までの間に、18、19歳から寄せられた相談は、県と市町の窓口を合わせ56件(速報値)あった。(本人からの相談26件、家族等からの相談30件)
- 内容は、脱毛エステのクーリングオフなど「理美容」に関する相談が最も多く、これまで20歳以上で増加傾向にあったエステ関連のトラブルが、6月末時点で既に昨年度の年間件数(9件)を上回っており、トラブルが低年齢化している兆しがある。

商品・サービス	件数	%	主な内容
理美容	10	17.9	脱毛エステのクーリングオフや解約 など
健康食品	4	7.1	ダイエットサプリメントやプロテインの定期購入 など
商品一般	4	7.1	アカウントの乗っ取り、不審なメール など
娯楽等情報配信サービス	4	7.1	情報商材、アダルトサイト など
その他	34	60.8	副業サイト、トイレの詰まり修理による高額請求 など
合 計	56	100.0	

### 3 概要

#### (1) 実施主体

県

#### (2) 実施期間

令和4年7月20日(水)～9月19日(月・祝)

#### (3) 場所

—

#### (4) 実施内容

広島県消費啓発キャラクターである「ナッキー&ネイリー」が登場し、若者に多い消費トラブルを、字幕やナレーションで危機感を煽りながら注意喚起した後、困ったときには相談窓口や「よくある相談事例（FAQ）」へ誘導を促す動画を、WEB広告で配信する。

##### ア 対象

高校生・大学生の若者世代及びその保護者世代（18，19歳が契約当事者である相談の半数以上が保護者から寄せられるため）

##### イ 配信媒体

###### ◆ 動画配信（15秒）

TikTok，Twitter，Instagram（特にTikTokは高校生・大学生世代への訴求力を期待）

###### ◆ 静止画配信

Twitter，Instagram

【TikTok イメージ】



【Instagram イメージ】



#### 4 その他

高等学校のPTA団体と連携し、保護者を対象とした、若者に多い消費者トラブルや子どもを見守る際の注意点についてなどの啓発講座の開催支援を行うとともに、若者の相談情報や新たな手口などをモニタリングし、被害が拡大しないよう機会をとらえた注意喚起を行う。