



資料提供 令和4年7月20日
課名：消費生活課
担当者：佐伯
内線：2729
直通電話：082-513-2730

～ 泣き寝入りはダメ！ ナッキー＆ネイリー が若者トラブルを解決！～ 18・19歳の若者を狙う消費者トラブルに注意！

エステの解約 マルチ商法 ネットワークビジネス 副業のために借金 思わぬ定期購入

成年年齢が18歳に引き下げられてから初の夏休みを迎え、スマホやSNSなどの利用機会が増えることに伴い、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ています。

このため、広島県では、若者の消費者被害防止のための動画を作成し、TikTok, Twitter, Instagramで広告配信します。

是非、貴メディアにおいて取り上げていただきますよう、よろしくお願いいたします。

相談窓口

- 電話相談 188番（消費者ホットライン）
- メール相談 広島県消費者啓発情報サイト (<https://nackynailly.com/>) から相談フォームを利用
よくある相談事例（FAQ）も掲載しています。 [相談してムーチョ](#)で検索

1 広告期間

令和4年7月20日（水）～9月19日（月・祝）（夏休み期間を中心に配信）

2 対象者

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）

3 広告内容

広島県消費者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について字幕やナレーションで注意喚起し、困ったときには相談窓口や「よくある相談事例(FAQ)」へ誘導する、アニメーションと実写を織り交ぜた軽快な広告動画です。

【動画イメージ】



4 広告媒体

TikTok, Twitter, Instagramで動画広告を配信（15秒程度）
（Twitter, Instagramではバナー広告も配信）

- ※ 広島県消費生活課 Twitter アカウント (<https://twitter.com/Nackynailly>)でも動画を見ることができます。
その他、県公式 SNS でも順次公開予定です。

5 広告媒体の特徴

TikTok	10代から20代の若年層を主なユーザーとするモバイル向けショートムービープラットフォーム。若年層向けの面白く・楽しい動画が多く公開されており、動画を活用する広報に適している。高校生・大学生の若者世代への訴求力が期待できる。
Twitter	リアルタイム性が非常に高く、情報拡散力・速度に優れた SNS。50代以下の世代にも普及しており、高校生・大学生の保護者世代への訴求力が期待できる。
Instagram	近年利用者が増加している写真投稿に特化した SNS。10代から20代の若年層を中心に、50代以下の世代の利用も増えており、若者と保護者世代への訴求力が期待できる。

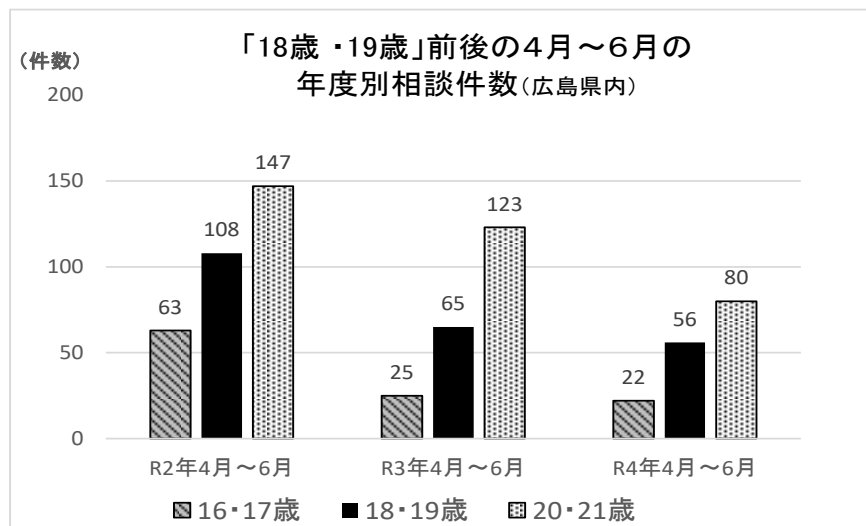
6 その他の取組

- 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に協力いただき制作した啓発動画を広島県 TikTok アカウントで配信しています。
■ 広島県 TikTok アカウント https://www.tiktok.com/@hiroshima_pref
- 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を実施しています。
- 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捉えた注意喚起を行っています。
- 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います。

参考 若者の相談状況

1 相談状況

- 令和4年4月1日から6月30日までの間に、成年になりたての若者（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件ありました。（本人から26件、家族等から30件）



令和4年7月7日時点のPIO-NET登録件数。

2 相談内容（商品・サービス別）

- 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10件と最も多く、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ります。
- その他、ダイエットサプリ等の「健康食品」や脱毛クリーム等の「化粧品」の定期購入トラブルに関する相談も6件寄せられています。

順位	商品・サービス	件数	%	主な内容
1位	理美容	10	17.9	脱毛エステのクーリングオフや解約
2位	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
2位	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
2位	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
-	その他	34	60.8	脱毛クリームの定期購入、副業サイトのトラブル、トイレの詰まり修理による高額請求 など
合計		56	100.0	

【参考】年度別相談件数（商品・サービス別上位3位）

【18～19歳】	第1位			第2位			第3位		
	商品・サービス	件数	%	商品・サービス	件数	%	商品・サービス	件数	%
R2年度	情報提供サービス	53	18.2	健康食品	31	10.6	化粧品	31	10.6
R3年度	化粧品	19	8.3	他の教養・娯楽	17	7.4	電気	16	7.0
R4年度	上記「2相談内容」のとおり								

【20～21歳】	第1位			第2位			第3位		
	商品・サービス	件数	%	商品・サービス	件数	%	商品・サービス	件数	%
R2年度	情報提供サービス	92	18.1	理美容	47	9.2	内職・副業	44	8.6
R3年度	内職・副業	65	15.6	理美容	44	10.6	他の教養・娯楽	35	8.4
R4年度	理美容	12	15.0	内職・副業	10	12.5	役務その他	5	6.3

3 主な相談事例

【事例1：脱毛エステ】

友達から誘われて脱毛エステ店に行った。無料で脇を脱毛してもらった後に、友達も「私もローンを組んで払っている。バイト料で払えるよ」と勧めるので、その日のうちに24万円の脱毛エステの契約とクレジットローンを申し込んだ。店から「少し頭金を払ってほしい」と言われ、4万円払った。自宅に帰り色々心配になり母親にも相談した。クーリングオフしたい。（学生・19歳女性）

【事例2：定期購入】

ダイエットサプリをネットで注文したら、高額な定期購入だった。解約したい。（学生・18歳女性（母親からの相談））

【事例3：副業サイト】

副業サイトだと思って登録したところ、実際は出会い系サイトだった。悩みを聞いたら報酬を受け取れると聞き、登録のためのポイント購入を求められた。5万円はコンビニで前払いの電子マネーを購入して支払い、4万円はサイトの口座に振り込んでしまった。返金してもらいたい。また、お金を受け取れるという内容の迷惑メールが1日に十通以上届くので困る。どうしたらよいか。（家事従事者・18歳女性）