



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2023年11月30日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 松宮、青木
内線 5031、5032
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 2023年11月号 (No. 425) >

2023年度上半期（4～9月）消費生活相談の集計と分析 ～ 「定期購入」に関する相談件数が依然高水準～

【2023年度上半期消費生活相談概要】

～相談件数は減少、高齢者・若者・一般の全ての年代区分で減少～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、21,594件（県：5,412件、市町村：16,182件）で、前年同期に比べ、727件、3.3%減少しました。[概要データⅠ](#)
- 契約当事者の年代3区分別の相談件数を見ると、前年同期に比べ、どの年代の相談も減少（高齢者2.0%減、若者7.0%減、一般4.4%減）しました。全体に占める若者の相談件数の割合は減少したものの、後述する「オンラインゲーム」に関する相談は未成年者の相談が非常に多くなっています。また、「定期購入」に関する相談は50歳以上の年代を中心に依然高水準が続いています。[概要データⅠ、Ⅲ](#)
- 商品・サービス別では、身に覚えのない架空請求など商品が特定できない「商品一般」が2,005件で最も多く、以下、「化粧品」（1,505件）、「賃貸アパート」（797件）、「健康食品」（707件）、「工事・建築」（590件）の順となっています。[概要データⅡ](#)

【2023年度上半期の特徴的相談】

① 「定期購入」に関する相談件数が依然高水準

定期購入を申し込んだつもりがないのに、定期購入になっていたなどの相談が、前年同期に比べ増加（5.4%増）しています。50歳以上の年代の割合が全体の7割以上を占めています。[特徴的相談①](#)

② 「オンラインゲーム」に関する相談件数が増加

子どもが保護者のクレジットカード情報を使ってオンラインゲームの課金をしていたなどの相談が、前年同期に比べ増加（8.9%増）しています。未成年者が契約当事者となる相談の割合が全体の6割近くを占めています。[特徴的相談②](#)

③ 「賃貸アパート」に関する相談件数が増加

賃貸アパートを退去する時に高額な修繕費を請求されたなどの相談が、前年同期に比べ増加（5.4%増）しています。20歳代と30歳代の割合が全体の4割以上を占めています。[特徴的相談③](#)

※ 2023年度上半期（4～9月）消費生活相談の集計

愛知県及び市町村がPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談データ(2023年10月20日現在)に基づいています。

2023年度上半期の消費生活相談概要データ — 速 報 —

I 相談件数の推移

(単位：件)

区 分		2023年度上半期	2022年度上半期	2021年度上半期	前年同期比増減数(率)
県内の相談件数 合計		21,594	22,321	21,140	-727 (-3.3%)
県・市町村別	県	5,412	5,316	5,017	+96 (+1.8%)
	市町村	16,182	17,005	16,123	-823 (-4.8%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	4,296	4,382	3,993	-86 (-2.0%)
	30歳未満(若者)	3,021	3,248	3,195	-227 (-7.0%)
	上記以外(一般)	11,499	12,025	11,527	-526 (-4.4%)
	無回答	2,778	2,666	2,425	+112 (+4.2%)

II 商品・サービス別件数(上位5位)

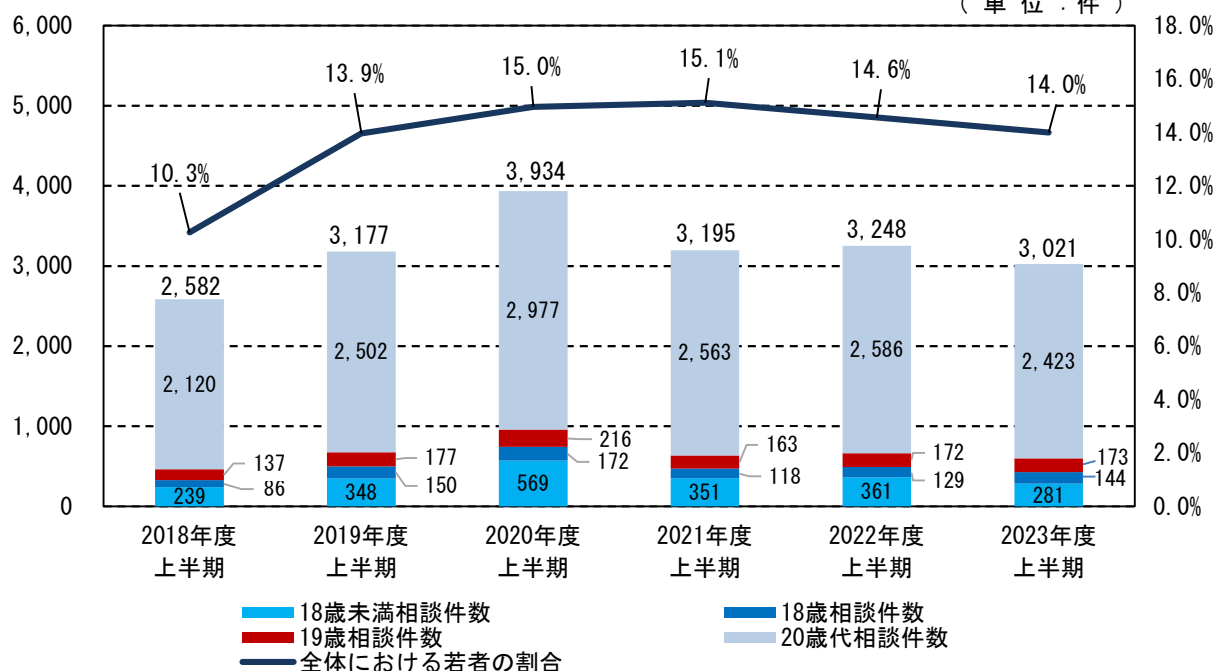
(単位：件)

年度	順位	1	2	3	4	5
2023年度 上半期	商品一般	化粧品	賃貸アパート	健康食品	工事・建築	
		2,005	1,505	797	707	590
前年同期比増減数		(+115)	(-37)	(+41)	(+89)	(-139)
2022年度 上半期	商品一般	化粧品	賃貸アパート	娯楽等情報配信サービス(※)	工事・建築	
		1,890	1,542	756	732	729

※娯楽等情報配信サービス…「アダルト情報サイト」「音楽情報サイト」「映画配信サービス」等
(2020年度までの「デジタルコンテンツ」に関する分類方法の変更によるもの)

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)



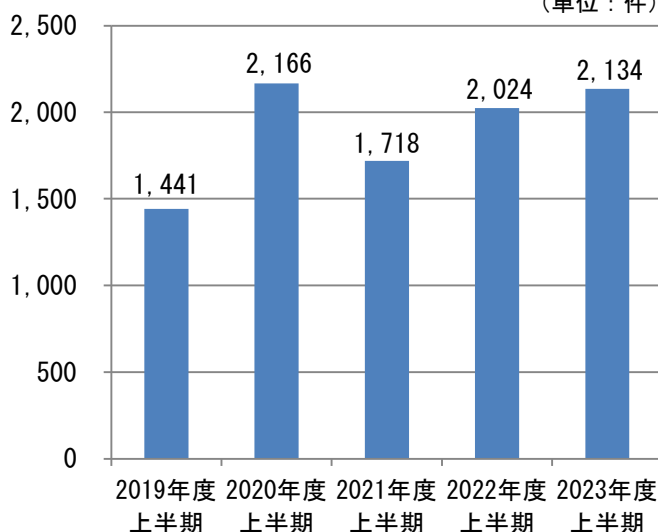
2023 年度上半期の特徴的相談

① 「定期購入」に関する相談件数が依然高水準

- 「1 回限りの購入と思い商品を注文したら、2 回目が届き、定期購入になっていた。」「いつでも解約可能な定期購入を注文したが、途中で解約しようとしてもうまく手続きができない。」などといった「定期購入」に関する相談が 2,134 件寄せられており、前年同期と比較して増加（5.4%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、50 歳以上の年代が計 1,504 件と多く、全体の 7 割以上を占めています。

◆「定期購入」に関する相談件数

(単位：件)



◆契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2023年度 上半期	2022年度 上半期	増減率 (%)	2023年度 上半期 構成比 (%)
未成年者	36	70	△ 48.6	1.7
18歳	17	13	30.8	0.8
19歳	14	10	40.0	0.7
20歳代	77	73	5.5	3.6
30歳代	129	105	22.9	6.0
40歳代	264	310	△ 14.8	12.4
50歳代	525	517	1.5	24.6
60歳代	483	431	12.1	22.6
70歳以上	496	417	18.9	23.2
無回答	93	78	19.2	4.4
計	2,134	2,024	5.4	100.0

◆契約当事者の性別

男性：680 件（31.9%）、女性 1,425 件（66.8%）、その他・無回答等 29 件

【相談事例】

インターネット通販でダイエットサプリメントを低価格で注文したら、その後、2 回目が届き、定期購入になっていると気づいた。解約したい。（70 歳代 女性）

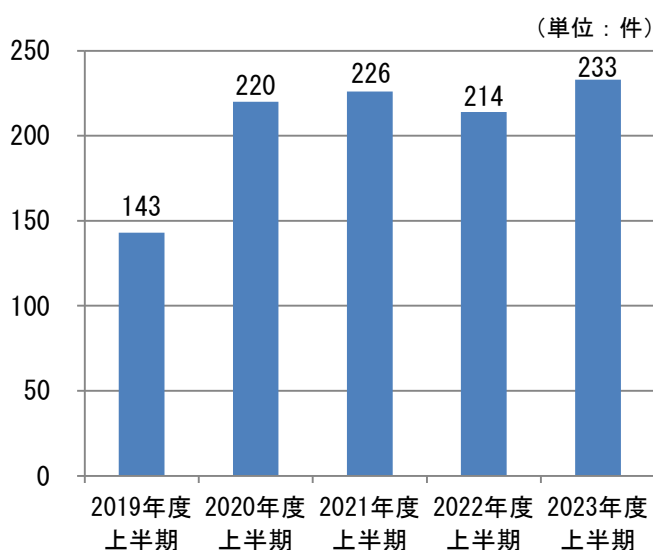
【アドバイス】

- インターネットで商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないかや、「返品の可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先等を十分確認することが重要です。
- 販売業者は、①分量、②販売価格・対価、③支払いの時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申込みの撤回、解除に関する事、⑥申込期間（期限のある場合）の内容について、最終確認画面上で明確に表示することが義務付けられていますが、表示はされていても、消費者が誤認しやすかったり、見落とししやすい表示も見られるので注意しましょう。
- 低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは、特に注意しましょう。
- 誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。契約内容の証拠を残すため、最終確認画面を記録として保存しておきましょう。
- 通信販売（インターネット注文含む）には、クーリング・オフの適用はありません。返品特約をしっかりと確認しましょう。

② 「オンラインゲーム」に関する相談件数が増加

- 「子どもが保護者のクレジットカードを使って、オンラインゲームの課金をしていた。」、「子どもが保護者のスマートフォンのアカウントを使って、オンラインゲームの課金をしていた。」などといった「オンラインゲーム」に関する相談が 233 件寄せられており、前年同期と比較して増加（8.9%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、未成年者が 135 件と最も多く、全体の 6 割近くを占めています。

◆ 「オンラインゲーム」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2023年度 上半期	2022年度 上半期	増減率 (%)	2023年度 上半期 構成比 (%)
未成年者	135	139	△ 2.9	57.9
18歳	3	5	△ 40.0	1.3
19歳	1	1	0.0	0.4
20歳代	14	16	△ 12.5	6.0
30歳代	20	8	150.0	8.6
40歳代	14	6	133.3	6.0
50歳代	17	10	70.0	7.3
60歳代	7	2	250.0	3.0
70歳以上	4	3	33.3	1.7
無回答	18	24	△ 25.0	7.8
計	233	214	8.9	100.0

【相談事例】

小学生の子どもに親のスマートフォンを使わせていたが、そこに登録してあったクレジットカード情報を使って、オンラインゲームの課金をしていたようだ。高額なクレジットカード決済があり、初めて気づいた。返金してほしい。

(契約当事者：未成年者 男性、相談者：30歳代 男性)

【アドバイス】

- オンラインゲームの中には、課金が必要なゲームがあります。課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。また、子どもが無断で保護者のクレジットカードを持ち出すことがないように、適切に管理しましょう。
- スマートフォン、PC、家庭用ゲーム機などを保護者のアカウントで子どもに利用させることは避けましょう。また、子どものゲーム利用を管理・保護するために、プラットフォームに備わるペアレンタルコントロール^{*}を利用しましょう。
- 保護者のアカウントで子どもに利用させる場合は、決済時にクレジットカード番号やID、パスワードを手入力することが必要な設定になっていることを確認しましょう。
- 未成年者が保護者の同意なくオンラインゲームの課金をしてしまった場合は、未成年者契約の取消しが可能な場合があります。

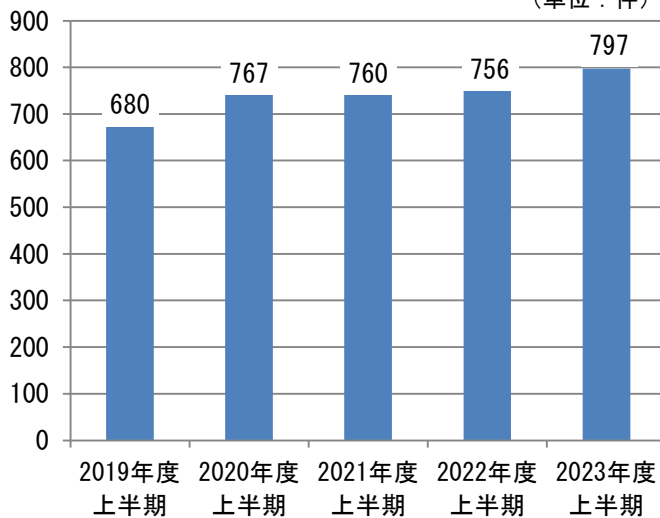
^{*}Parental (親による) Control (制限) のことを指し、子どもが使用するスマートフォン、PC、家庭用ゲーム機等の情報通信機器の機能を、保護者が管理・制限する機能のこと。

③ 「賃貸アパート」に関する相談件数が増加

- 「賃貸アパートを退去したら、入居時からあった床のキズの修繕費用や、通常損耗と思われる壁紙の貼替え費用、ハウスクリーニング代などを請求されたが、支払いたくない。」などといった「賃貸アパート」に関する相談が 797 件寄せられており、前年同期と比較して増加（5.4%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、20 歳代と 30 歳代が計 336 件と多く、全体の 4 割以上を占めています。

◆ 「賃貸アパート」に関する相談件数

(単位：件)



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2023年度 上半期	2022年度 上半期	増減率 (%)	2023年度 上半期 構成比 (%)
未成年者	0	0	-	0.0
18歳	3	4	△ 25.0	0.4
19歳	4	3	33.3	0.5
20歳代	152	147	3.4	19.1
30歳代	184	160	15.0	23.1
40歳代	132	130	1.5	16.5
50歳代	105	101	4.0	13.2
60歳代	54	65	△ 16.9	6.8
70歳以上	46	42	9.5	5.8
無回答	117	104	12.5	14.6
計	797	756	5.4	100.0

【相談事例】

賃貸アパートを退去した際、入居時からあったフローリングのキズの修繕費用や、特に汚損・損傷していないクロスの貼替え費用、ハウスクリーニング代などを請求された。いずれも契約書に記載がないものなので、支払いたくない。(20歳代 女性)

【アドバイス】

- 契約する前に、貸主側から説明される契約内容をよく聴き取り、分からないことがあればしっかりと確認しておきましょう。
- 入居する際には、賃貸物件にキズや汚れ等がないかや、エアコン等の設備がきちんと動作するかなど、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 入居中に、入居時に設置されていた設備の不具合・故障が起きた場合や、雨漏りや水漏れなどのトラブルが起きた場合は、すぐに貸主側に連絡しましょう。
- 退去する際にも、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 原則として、年月の経過による損耗や、普通の使い方をしていても発生する汚れ・キズなどの修繕費用については、借主が負担する必要はないと考えられます。
- 貸主側から請求された費用に納得できない場合は、国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」に示されている基準を参考に、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや！)

- 身近な消費生活相談窓口につながります -

愛知県消費生活総合センター

電話番号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談 (完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の6日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。