



本事業は、SDGsの「12 つくる責任
つかう責任」に資する取組です。

2019年11月28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 近藤、辻本
内線 5031・5036
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 2019年11月号 (No. 377) >

2019年度上半期（4～9月）消費生活相談の集計[※]と分析 ～「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談が2.3倍に増加～

【相談の概要】

～若者（30歳未満）からの相談件数が増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、21,974件（県：5,275件、市町村：16,699件）で、前年同期に比べ、3,212件減少（△12.8%）となっています。

→概要データⅠ

- 年代3区分別に増減数をみると、若者（30歳未満）からの相談が増加（+18.9%）する一方で、高齢者（70歳以上）及び一般（若者及び高齢者以外）の相談は、後述する「架空請求ハガキ」の相談が大幅に減少したことから、いずれも減少（高齢者△17.9%、一般△17.4%）となっています。→概要データⅠ、Ⅲ

- 商品・サービス別では、商品の特定ができない・身に覚えのない架空請求などの「商品一般」が、3,281件で最も多く、以下、アダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」（2,143件）、「健康食品」（1,145件）の順となっています。

「商品一般」の相談は、前年同期（5,948件）に比べ、大幅に減少（△44.8%）しています。これはハガキで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求ハガキ」の相談が大幅に減少（△3,057件）したことによるものです。→概要データⅡ

【相談の特徴】

① 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談が2.3倍に増加

『インターネット通販で、「お試し」のつもりで申し込んだら、実は「定期購入」だった』という相談が、前年同期に比べ、2.3倍に増加しています（496件→1,116件）。特に、若者（30歳未満）からの相談が目立って増加しています。→相談事例1

② 「チケット転売」に関する相談が6.5倍に増加

『チケットを「公式チケットサイト」以外で購入してしまった』という相談が、前年同期に比べ、6.5倍に増加しています（42件→275件）。→相談事例2

③ 「情報商材」に関する相談が依然高水準

副業や投資等で高収入を得るためのノウハウと称して販売される「情報商材」に関する相談が、依然として多く寄せられています。特に、若者（30歳未満）からの相談が、前年同期に比べ、倍増しています（76件→149件）。→相談事例3

※ 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（2019年11月8日現在）に基づいて集計しています。

2019年度上半期の消費生活相談概要データ — 速 報 —

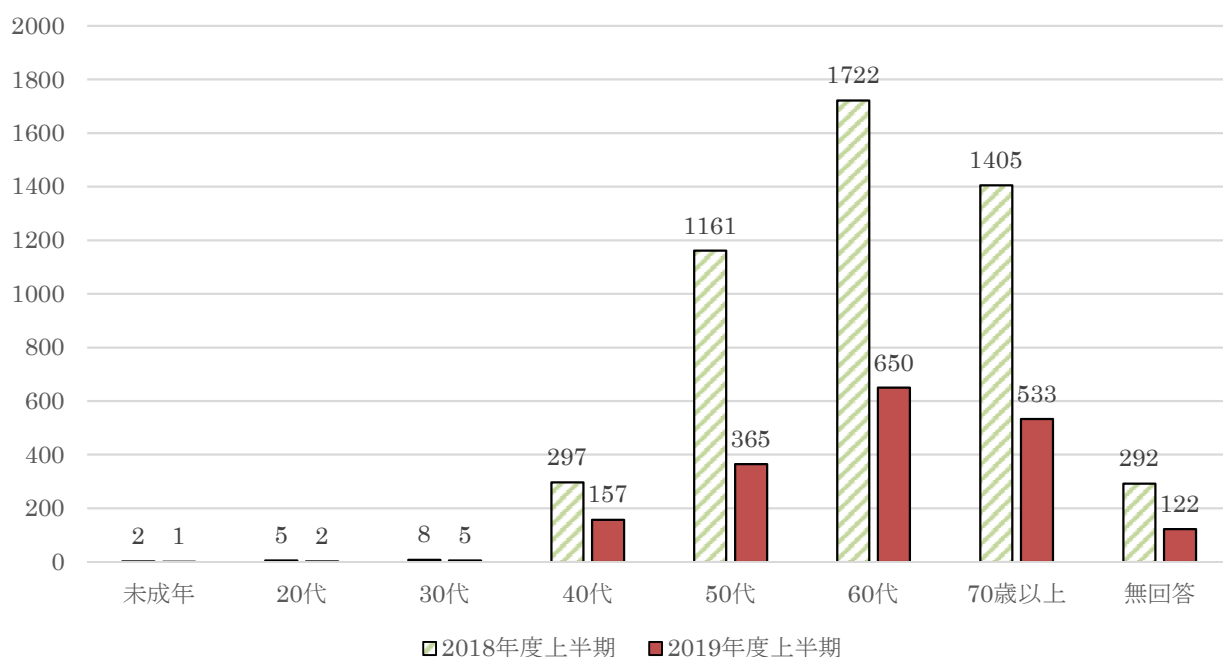
I 相談件数の推移

区 分		2017年度上半期	2018年度上半期	2019年度上半期	前年同期比増減数(率)	
県・市町村別	県	6,112	5,518	5,275	-243 (-4.4%)	
	市町村	17,149	19,668	16,699	-2,969 (-15.1%)	
	合計	23,261	25,186	21,974	-3,212 (-12.8%)	
年代	3 区 分	70歳以上(高齢者)	3,758	5,112	4,197	-915 (-17.9%)
		30歳未満(若者)	2,728	2,578	3,064	+486 (+18.9%)
		上記以外(一般)	14,279	15,115	12,481	-2,634 (-17.4%)
	無回答	2,496	2,381	2,232	-149 (-6.3%)	

II 商品・サービス別件数(上位5位)

年度	順位	1	2	3	4	5
2019年度 上半期	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 1,835 ・架空請求メール 178 ・その他 1,268	デジタル コンテンツ	健康食品	化粧品	工事・建築
		3,281	2,143	1,145	966	672
前年度比増減数		(-2,667)	(-623)	(+331)	(+504)	(-20)
2018年度 上半期	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 4,892 ・架空請求メール 189 ・その他 867	デジタル コンテンツ	健康食品	賃貸アパート	インターネット 接続回線
		5,948	2,766	814	789	784

III 「架空請求ハガキ」の相談件数

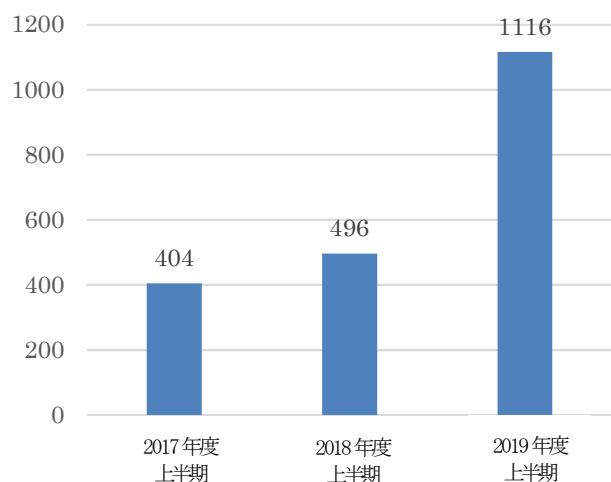


2019年度上半期の消費生活相談の特徴

①「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談が2.3倍に増加

- ★ 「インターネット通販で1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、実は複数回購入しなければならぬ定期購入だった」という相談が、依然として増加しています。
- ☆ **定期購入（健康食品・化粧品）に関する相談は1,116件で、前年同期（496件）に比べ、2.3倍に増加しています。**
- ☆ 年代別では、**若者（30歳未満）からの相談は314件で、前年同期（63件）に比べ、5倍と目立って増加しています。**
- ☆ 男女別では、女性が約6割を占めています。

◆「定期購入（健康食品・化粧品）」に関する相談件数



◆契約当事者の年代別件数

年代別	2019年度上半期	2018年度上半期	増減率 (%)	2019年度上半期構成比 (%)
30歳未満	314	63	398.4	28.1
30代	115	61	88.5	10.3
40代	217	128	69.5	19.4
50代	261	133	96.2	23.4
60代	127	70	81.4	11.4
70歳以上	50	23	117.4	4.5
無回答	32	18	77.8	2.9

◆契約当事者の性別

- ①男性：446件（40%） ②女性：665件（59.6%） ③団体等・不明・無回答：5件（0.4%）

【相談事例1】

ネット通販で初回モニター500円のお試しダイエットサプリを注文した。1回限りのつもりだったのに、まもなく同じ商品が送られてきた。驚いて業者に電話をかけたところ、定期購入になっているため、返品出来ないと言われた。5回分で総額3万円になるという。納得できない（20代女性）

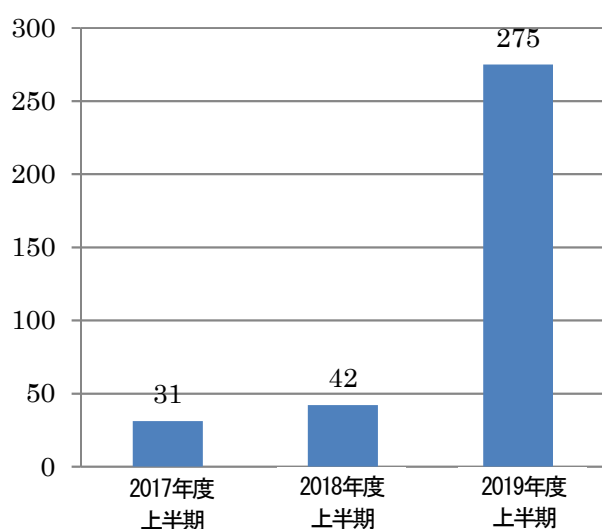
【アドバイス】

- 「初回お試し」や「1回だけ」という価格が設定されている場合は、定期購入が条件となっている場合があります。
- 定期購入の場合、申込・確認画面上に、定期購入契約である旨及び支払代金の総額、契約期間その他の販売条件を表示することになっています。
- 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、また「返品の可否とその条件（返品特約）」**を十分確認することが大切です。
- **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。**

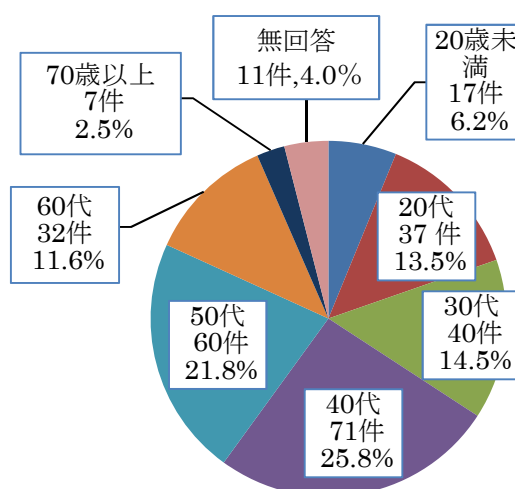
② 「チケット転売」に関する相談が6.5倍に増加

- ★ 『コンサートやスポーツの観覧チケットを、「公式チケットサイト」以外で購入してしまった』という相談が急増しています。
- ☆ 「チケット転売」に関する相談は275件で、前年同期（42件）に比べ、**6.5倍と大幅に増加**しています。
- ☆ 特に、今年9月に開催された『ラグビーワールドカップ2019TM日本大会(以下、「RWC2019」という。)]のチケットに関する相談が96件と最も多くなっています。
- ☆ 年代別では、40代、50代を中心として、幅広い年代から相談が寄せられています。

◆ 「チケット転売」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別割合



◆ チケットの種類

- ①RWC2019：96件（34.9%）
- ②その他のスポーツ：75件（27.3%）
- ③コンサート：74件（26.9%）
- ④演劇：22件（8%）
- ⑤その他：8件（2.9%）

【相談事例2】

RWC2019のチケットを購入するため、インターネット検索で、上位に表示されたウェブサイト
で注文し、クレジットカード決済をした。「公式チケットサイト」で申し込んでいたと思っ
ていたが、注文後に確認すると、海外のチケット転売仲介サイトで申し込んだことがわかった。
チケットが利用できるか不安だ。解約したい。（60代 男性）

【アドバイス】

- インターネットで購入しているサイトの中には、実際は転売仲介サイトである
のに、イベントの「公式チケットサイト」であるかのような表示をしているサイトもありま
す。チケットを購入する際には、「公式チケットサイト」かどうか、また、チケットの価格
や手数料が高額でないか、十分に確認することが大切です。
- インターネットによるチケットの取引は通信販売となり、クーリング・オフの適用はあり
ません。解約については、公式サイトか否かに関わらず、サイトの利用規約に従うことにな
りますので、購入前に必ず利用規約を確認しましょう。

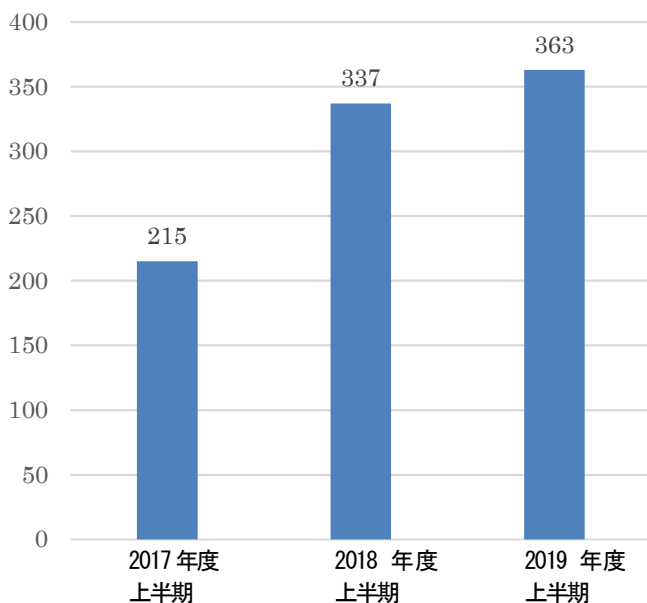
③ 「情報商材」に関する相談が依然高水準

★ 『「簡単な作業で月数百万円稼げる」との広告に誘われ、副業や投資等で高収入を得るためのノウハウと称する「情報商材」を購入したが、全く儲からない』という相談が、依然として多く寄せられています。

☆ 「情報商材」に関する相談は363件で、前年同期（337件）に比べ7.7%増加し、**高止まりの状況**にあります。

☆ 年代別では、**若者（30歳未満）からの相談**が149件で最も多く、前年同期（76件）に比べ、**2倍に増加し、全体の4割**を占めています。

◆ 「情報商材」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

年代別	2019年度上半期	2018年度上半期	増減率 (%)	2019年度上半期構成比 (%)
30歳未満	149	76	96.1	41.0
30代	40	54	△25.9	11.0
40代	44	81	△45.7	12.1
50代	50	79	△36.7	13.8
60代	36	32	12.5	9.9
70歳以上	33	12	175.0	9.1
無回答	11	3	266.7	3.0

【相談事例3】

SNSで知り合った人から、ネットビジネスで簡単に稼げる副業があると誘われた。興味があったので詳しく話を聞いてみたら、始めるためのノウハウをまとめたマニュアルを32万円で購入する必要があることがわかった。「手持ち資金がないので諦める」と伝えたところ、「消費者金融で借りればいい。半年で収益を出せる」とアドバイスされ、借金して契約した。全く儲からないので、解約したい。（20代 男性）

【アドバイス】

- 情報商材の広告では、簡単に大金を得られるかのようにうたっていますが、**実際には儲からない情報**だったというトラブルが後を絶ちません。また儲けるためには、当初の広告には記載のなかった別の高額契約をしなければならないなどと、次々と勧誘されるケースもあります。
- **一旦契約すると「儲からない」からといって簡単に解約・返金してもらうことは困難**です。
- **誰でも簡単に稼げるうまい話はありません。**「必ず儲かる」などの広告やセールストークを鵜呑みにしないようにしましょう。

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