



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。

2020年6月30日（火）
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、寺澤
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 2020年6月号（No. 384）＞

2019年度消費生活相談の集計と分析 ～「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する若者からの相談が4倍に増加！～

【2019年度消費生活相談概要】

～全体の相談件数が減少する中で、若者（30歳未満）からの相談のみが増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、44,223件（県：10,411件、市町村：33,812件）で、前年度に比べ、3,343件、7.0%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みると、高齢者（70歳以上）及び一般（若者及び高齢者以外）の相談は、前年度に比べ、いずれも減少（高齢者△9.2%、一般△12.5%）しました。一方、若者（30歳未満）からの相談は、6,349件（前年度比20.6%増）となり、後述する「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談や「情報商材」に関する相談の増加を受け、減少傾向から増加に転じました。→概要データⅠ、Ⅲ 特徴的相談①、②
- 商品・サービス別では、身に覚えのない架空請求などの商品が特定できない「商品一般」が、5,577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」（3,992件）、「健康食品」（2,680件）、「化粧品」（1,873件）の順となっています。

「商品一般」の相談は、前年度（9,798件）に比べ、大幅に減少（△43.1%）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（△4,612件、△63.2%）したことによるものです。→概要データⅡ

【2019年度の特徴的相談】

① 「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する若者（30歳未満）からの相談が4倍に増加

「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、前年度に比べ2.3倍に増加しました。特に若者からの相談が前年度の4倍と目立って増加しました。→特徴的相談①

② 「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。特に若者からの相談が最も多く、全体の4割を占めています。→特徴的相談②

③ 新型コロナウイルスに関連した相談が3か月で649件

旅行や結婚式などのキャンセルに関する相談、マスクの品不足などの相談が、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い急増しました。→特徴的相談③

※ 2019年度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（2020年5月19日現在）に基づいて集計しています。

2019年度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		2017年度	2018年度	2019年度	前年度比増減数(率)	
県・市町村別	県	12,079	10,650	10,411	-239	(-2.2%)
	市町村	36,198	36,916	33,812	-3,104	(-8.4%)
	合計	48,277	47,566	44,223	-3,343	(-7.0%)
契約当事者年代別	70歳以上(高齢者)	8,040	9,453	8,582	-871	(-9.2%)
	30歳未満(若者)	5,355	5,263	6,349	+1,086	(+20.6%)
	上記以外(一般)	29,821	28,243	24,710	-3,533	(-12.5%)
	無回答	5,061	4,607	4,582	-25	(-0.5%)

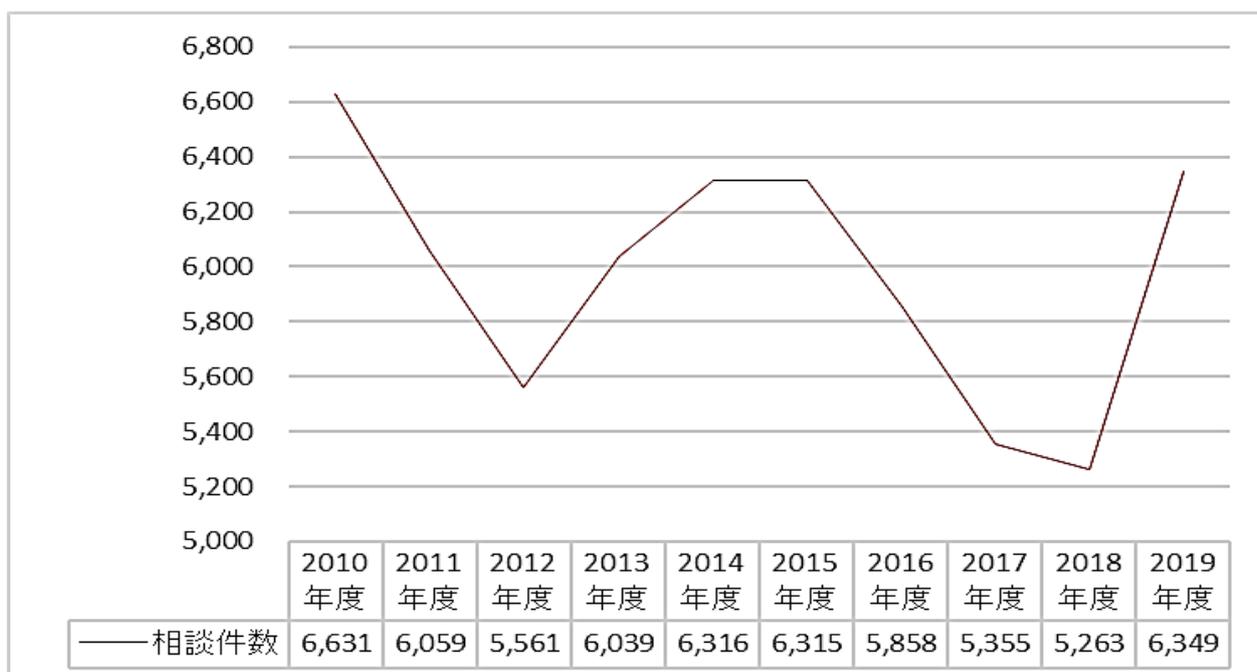
II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

年度	順位	1	2	3	4	5
2019年度	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 2,691 ・架空請求メール 351 ・その他 2,535	デジタル コンテンツ 3,992	健康食品 2,680	化粧品 1,873	賃貸アパート 1,371
	前年度比増減数	(-4,221)	(-972)	(+1,034)	(+808)	(-183)
2018年度	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 7,303 ・架空請求メール 392 ・その他 2,103	デジタル コンテンツ 4,964	健康食品 1,646	賃貸アパート 1,554	インターネット 接続回線 1,494

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)



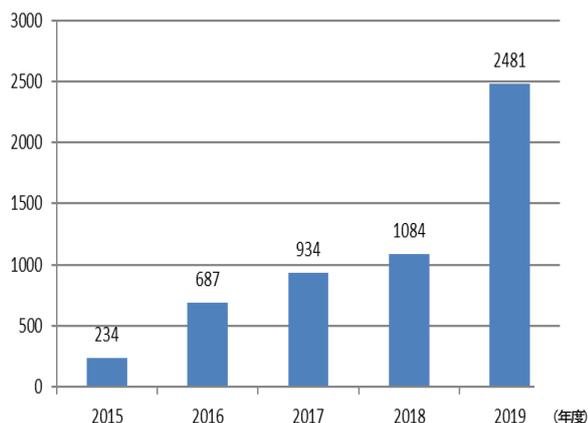
2019年度の特徴的相談

①「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する若者（30歳未満）からの相談が4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ない定期購入だった」という相談が、一段と増加しています。
- ☆ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談は2,481件で、前年度（1,084件）に比べ、**2.3倍に増加**しています。
- ☆ 幅広い年代から相談が寄せられてますが、特に**若者（30歳未満）からの相談**が693件と最も多く、前年度（171件）に比べ、**4倍と目立って増加**しています。

◆「健康食品」「化粧品」の定期購入の相談件数

（単位：件）



◆契約当事者の年代別件数

（単位：件）

年代別	2019年度	2018年度	増減率 (%)	2019年度 構成比 (%)
30歳未満	693	171	305.3	27.9
30代	259	124	108.9	10.4
40代	453	271	67.2	18.3
50代	572	272	110.3	23.1
60代	292	158	84.8	11.8
70歳以上	137	52	163.5	5.5
無回答	75	36	108.3	3.0
計	2,481	1,084	128.9	100.0

【相談事例】

ネット通販で10円の「お試し」美容サプリを注文した。注文受付メールがきて、6回以上購入しなければならない定期購入だと気づいた。メールで解約を申し出たが、6回以上受け取るように言われた。総額で17,000円になるという。解約したい。（20代 女性）

【アドバイス】

- 「初回お試し」や「初回キャンペーン価格」と書かれている場合は、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「返品可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先**など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 「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。

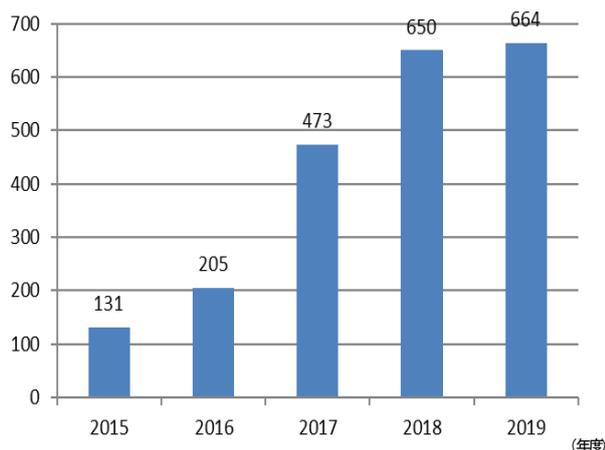
☆ 「情報商材」に関する相談は664件で、前年度（650件）に比べ2.2%増加し、**高止まりの状況**にあります。

☆ 年代別では、**若者（30歳未満）からの相談**が273件で最も多く、前年度（181件）に比べ、**1.5倍に増加し、全体の4割**を占めています。

☆ また、高齢者（70歳以上）からの相談（53件）も、前年度（27件）に比べ倍増しています。

◆ 「情報商材」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	2019年度	2018年度	増減率 (%)	2019年度 構成比 (%)
30歳未満	273	181	50.8	41.1
30代	79	93	△15.1	11.9
40代	87	146	△40.4	13.1
50代	100	134	△25.4	15.1
60代	58	58	0.0	8.7
70歳以上	53	27	96.3	8.0
無回答	14	11	27.3	2.1
計	664	650	2.2	100.0

【相談事例】

SNSで「1週間で20万円稼げる」という広告を見つけ、4週間無料で試した。その後有料契約を勧められ、FXの売買のタイミングを教えてくれるというソフトを14万円で購入した。ソフトを使って運用したが全く儲からないので解約したい。（20代 男性）

【アドバイス】

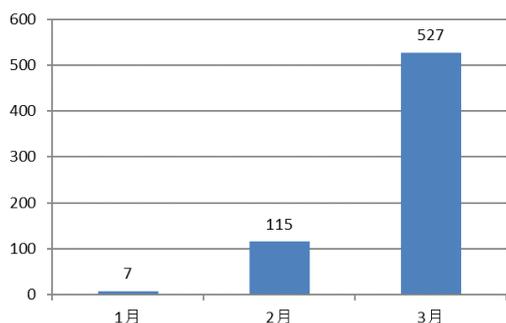
- 情報商材の広告では、簡単に大金を得られるかのようにうたっていますが、**実際には儲からない情報**だったというトラブルが後を絶ちません。また儲けるためには、当初の広告には記載のなかった別の高額契約をしなければならないなどと、次々と勧誘されるケースもあります。
- **一旦契約すると「儲からない」からといって簡単に解約・返金してもらうことは困難**です。
- **誰でも簡単に稼げるうまい話はありません。**「必ず儲かる」などの広告やセールストークを鵜呑みにしないようにしましょう。

③新型コロナウイルスに関連した相談が3か月で649件

- ★ **新型コロナウイルスに関連した相談は、2020年1月から3月までの間に649件となり、1月7件、2月115件、3月527件と感染拡大に伴い、月を追うごとに増加しています。**
- ☆ **商品・サービス別では、海外・国内のパック旅行の販売などを行う「旅行代理業」に関する相談が125件で最も多く、以下、マスクなどの「保健衛生品その他」（113件）、「航空サービス」（61件）、「結婚式」（38件）の順に多くなっています。**
- ☆ 「旅行代理業」「航空サービス」「結婚式」及び「スポーツ・健康教室」に関する相談は、「新型コロナウイルス感染症予防を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など、**解約や解約料に関する相談が多くみられます。**
- ☆ 「保健衛生品その他」に関する相談では、**マスクの品不足や高価格に関する相談、インターネット通販で「注文したマスクが届かない」などの相談が多く寄せられました。**

◆新型コロナウイルス関連の相談件数

(単位：件)



◆商品・サービス別件数

(単位：件)

内訳	件数	構成比(%)
旅行代理業	125	19.3
保健衛生品その他	113	17.4
航空サービス	61	9.4
結婚式	38	5.9
スポーツ・健康教室	35	5.4
その他	277	42.7
計	649	100.0

【相談事例】

5月に挙式を予定していたが、参列者が新型コロナウイルスに感染すると困るので、キャンセルしようと思い、結婚式場に連絡したところ、規約通り、申込金全額と会場使用料及び基本料金の30%の解約料が必要と言われた。新型コロナウイルスが原因で解約するのに、規約通りの解約料が適用されるのか。(30代 男性)

【アドバイス】

- 解約料の取扱いは、原則として**契約書に解約料についての記載があればその内容に従うこと**になります。
- 消費者契約法では、「**平均的損害額**」を超える分については**無効**としています。
- 契約書や規約などで「**どういう場合に解約できるのか**」「**解約料がいつから、どのくらいかかるのか**」をしっかり確認することが重要です。
- **新型コロナウイルスによるキャンセルをどう取扱うかなど、あらかじめ定められていない事項は、両者でよく話し合うことが大切です。**

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2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。