



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。

2021年6月30日(水)
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 寺澤 橋本
内線 5031・5036
ダイヤル 052-954-6165

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 2021年6月号 (No. 396)＞

2020年度消費生活相談の集計と分析 ～若者からの相談件数が引き続き増加～

【2020年度消費生活相談概要】

～若者(30歳未満)からの相談件数が過去10年で最多に～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、48,091件(県:12,266件,市町村:35,825件)で、前年度に比べ、3,468件、7.8%増加しました。[概要データⅠ](#)
- 契約当事者の年代3区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)からの相談は、前年度に比べ、いずれも増加(高齢者5.4%増、一般5.1%増)しましたが、特に、若者(30歳未満)からの相談は、7,169件(前年度比11.7%増)となり、2011年からの10年間で最も相談件数が多くなりました。後述する「情報商材」に関する相談や、特に未成年においては、「オンラインゲーム」などのデジタルコンテンツに関する相談の増加が顕著に表れています。[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、4,951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」(4,268件)、「健康食品」(3,072件)、「化粧品」(1,842件)の順となっています。[概要データⅡ](#)

【2020年度の特徴的相談】

- ① 「情報商材」に関する相談件数が依然高水準
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5割を占めています。[特徴的相談①](#)
- ② 未成年の「オンラインゲーム」に関連する相談件数が約1.8倍に増加
「オンラインゲーム」に関する相談は、未成年者が契約当事者であるものが7割近くを占め、相談件数も昨年度から1.8倍に増加しています。[特徴的相談②](#)
- ③ 新型コロナウイルスに関連した相談は総計で4,676件
マスクの品不足、新型コロナに関する各種給付金関連、結婚式や旅行などのキャンセルに関する相談が多く寄せられました。[特徴的相談③](#)

※ 2020年度消費生活相談の集計

愛知県及び市町村がPI0-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(2021年5月17日現在)に基づいて集計しています

2020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		2020年度	2019年度	2018年度	前年度比増減数(率)
県内の相談件数 合計		48,091	44,623	47,566	+3,468 (+7.8%)
県・市町村別	県	12,266	10,411	10,650	+1,855 (+17.8%)
	市町村	35,825	34,212	36,916	+1,613 (+4.7%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	9,125	8,657	9,453	+468 (+5.4%)
	30歳未満(若者)	7,169	6,417	5,263	+752 (+11.7%)
	上記以外(一般)	26,178	24,912	28,243	+1,266 (+5.1%)
	無回答	5,619	4,637	4,607	+982 (+21.2%)

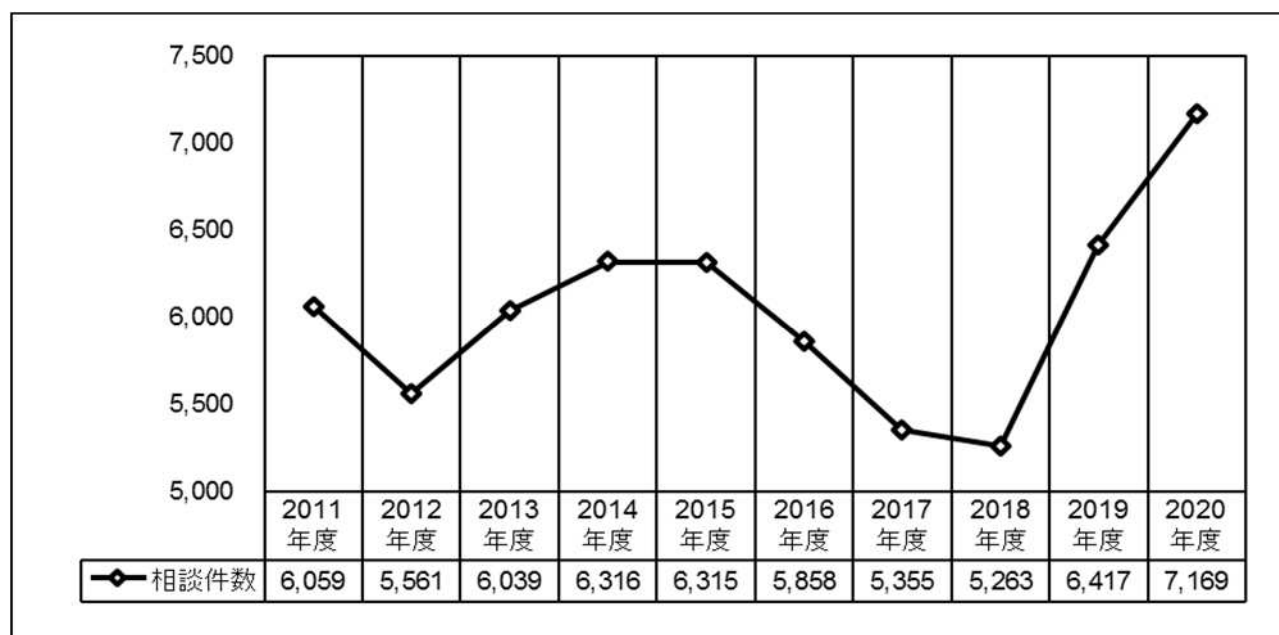
II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

年度 \ 順位	1	2	3	4	5
2020年度	商品一般	デジタル コンテンツ	健康食品	化粧品	賃貸アパート
	4,951	4,268	3,072	1,842	1,445
前年度比増減数	(-659)	(+231)	(+361)	(-46)	(+62)
2019年度	商品一般	デジタル コンテンツ	健康食品	化粧品	賃貸アパート
	5,610	4,037	2,711	1,888	1,383

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)

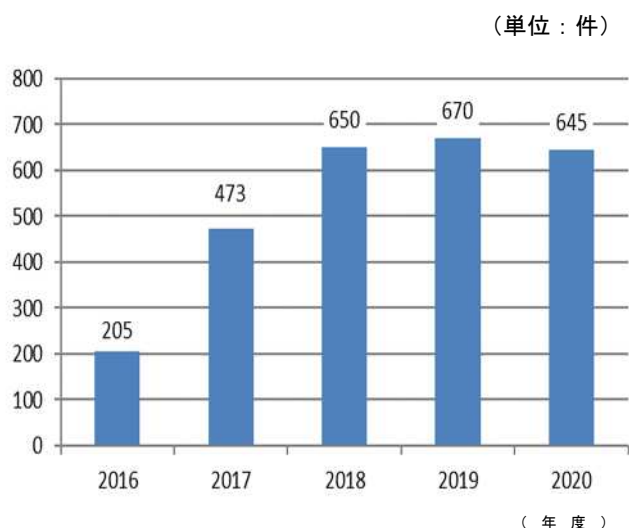


2020年度の特徴的相談

① 「情報商材」に関する相談件数が依然高水準

- 「『簡単な作業で月数万円稼げる』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645件で、前年度（670件）から、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325件で最も多く、前年度（276件）に比べ、17.8%増加し、全体の5割を占めています。
- 50歳以上からの相談件数については、各年代とも減少しました。
50代：69件(101件)、60代：34件(59件)、70代：23件(53件)（ ）内は前年度件数

◆ 「情報商材」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	2020年度	2019年度	増減率(%)	2020年度 構成比(%)
30歳未満	325	276	17.8	50.4
30代	85	80	6.3	13.2
40代	87	87	0.0	13.5
50代	69	101	△ 31.7	10.7
60代	34	59	△ 42.4	5.3
70歳以上	23	53	△ 56.6	3.5
無回答	22	14	57.1	3.4
計	645	670	△ 3.7	100

【相談事例】

インターネットで「月3~500万円の収入を目指せる」という広告を見つけ、連絡をした。その後有料契約を勧められ、80万円のコースを契約すれば業者の徹底したサポートで、申込金の倍以上は稼ぐことができると説得され契約したが、始めてみるとサポートも受けられず、全く儲からない。返金して欲しい。(20代 男性)

【アドバイス】

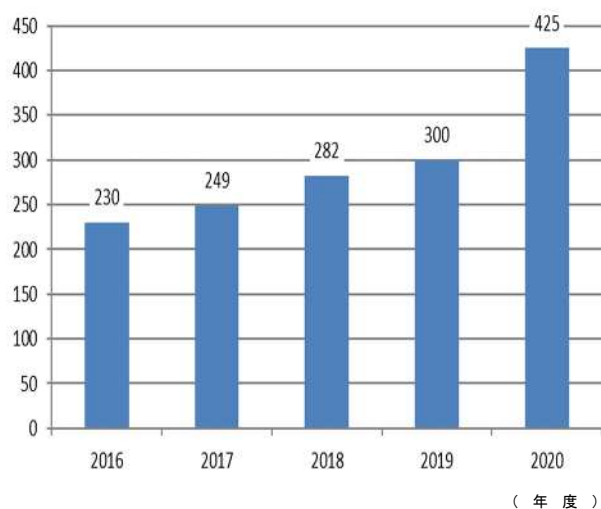
- 「情報商材」の広告では、簡単に大金を得られるかのようにうたっていますが、**実際には儲からない情報**だったというトラブルが後を絶ちません。また、すぐに儲けで元が取れるとあって、より高額な商材の購入を迫られるケースもあるようです。
- 一旦契約すると、自分が考えていたようには儲からないからと**簡単に解約・返金してもらうことは困難**です。
- **誰でも簡単に稼げるうまい話はありません**。「必ず儲かる」などの広告やセールストークを鵜呑みにしないようにしましょう。

② 未成年の「オンラインゲーム」に関連する相談件数が1.8倍に増加

- 「未成年者が家族のクレジットカード情報を使用し、オンラインゲームで高額な課金をしてしまった。」という相談が、増加しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、未成年が288件と最も多く、全体の件数の7割近くを占めています。また、その件数については、前年度（163件）に比べ約1.8倍と急増しています。

◆「オンラインゲーム」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	2020年度	2019年度	増減率(%)	2,020年度 構成比(%)
20歳未満	288	163	76.7	67.8
20代	31	25	24.0	7.3
30代	23	40	△ 42.5	5.4
40代	30	30	0.0	7.0
50代	16	17	△ 5.9	3.8
60代	11	8	37.5	2.6
70歳以上	3	7	△ 57.1	0.7
無回答	23	10	130.0	5.4
計	425	300	41.7	100

【相談事例】

未成年の息子が、知らぬ間に親のクレジットカード情報でオンラインゲームに課金をしてしまい、70万円もの高額な請求を受けている。未成年者契約の取消しはできないか。
(40代 女性)

【アドバイス】

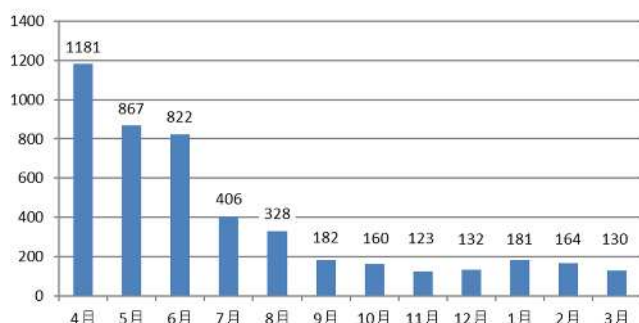
- スマートフォンやタブレット端末のIDにクレジットカード情報が登録されている場合、子どもが仕組みを理解せずとも容易に決済手続きしてしまう可能性があります。
- 未成年者が保護者の同意を得ないで行った契約は、原則取り消すことができますが、このようなケースでは、ゲーム会社及びプラットフォーム会社（決済代行業者）が個別の状況に応じて判断することになるため、契約者が未成年者だからといって、全ての契約が取消しできるわけではありません。
- 高額課金ができないようにアカウント設定を行うといったペアレンタルコントロールの実践や利用明細の確認、親子でスマートフォンやゲームの仕組みについて話し合う、といったことがトラブル防止につながります。

③ 新型コロナウイルスに関連した相談が総計 4,676 件

- 新型コロナウイルスに関連した相談は、4,676 件で、緊急事態宣言が初めて発出された4月が最多（1,181 件）でしたが、その後は減少傾向をたどり、100～200 件前後の推移となりました。
- 商品・サービス別では、「保健衛生品その他」に関する相談が 1,015 件で最も多く、以下、「他の行政サービス」（601 件）、「結婚式」（373 件）、「航空サービス」（194 件）の順に多くなっています。
- 「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などが多く寄せられました。
- 「他の行政サービス」に関する相談では、新型コロナに関連する各種給付金の手続きに関する相談が中心となっていますが、中には不正受給を持ちかけられたなど、新型コロナ対策に便乗した給付金詐欺に関する相談も寄せられました。
- 「結婚式」「航空サービス」及び「スポーツ・健康教室」に関する相談は、申込内容の変更や、キャンセルに関わる解約料や違約金に関する相談が多くみられました。

◆新型コロナウイルス関連相談件数

(単位：件)



◆商品・サービス別件数

(単位：件)

内訳	2020年度	構成比(%)
保健衛生品その他	1,015	21.7
他の行政サービス	601	12.8
結婚式	373	8.0
航空サービス	194	4.1
スポーツ・健康教室	157	3.4
その他	2,336	50.0
計	4,676	100

【相談事例】

新型コロナウイルス感染症の影響で結婚式場の規模の縮小を申し込んだ。当初は80名以上の招待を予定していたが、親族限定に変更を希望した。すると事業者からは、規模の縮小は契約違反なので違約金が発生すると言われた。(20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となります。
- 消費者契約法では、「消費者契約の解除に伴う損害賠償のうち当該事業者が生じる平均的な損害額を超える部分の契約条項は無効」と定められています。
- 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。