



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。

2021年11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 寺澤 富樫
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 2021年11月号 (No. 401) >

2021年度上半期(4～9月)消費生活相談の集計と分析

～若者からの相談は上昇傾向～

【2021年度上半期消費生活相談概要】

～相談件数は減少するも、全体に占める若者の割合は上昇～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、20,258件(県:5,017件、市町村:15,241件)で、昨年度(2020年度)に比べ、6,052件、23.0%減少しました。この理由は、昨年度、新型コロナウイルス関連で多く寄せられたマスクの品不足や高価格に関する相談等が減少したことによるものです。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、昨年度に比べ、どの世代も減少していますが、新型コロナウイルスの影響がない2019年度と比較すると、若者(30歳未満)の相談件数はほぼ横ばいとなっています。また、相談全体に占める若者の割合が15.1%と、前年同期に比べ0.1ポイント上昇しています。後述する「副業」に関する相談は、若者からの相談件数の増加が顕著に表れています。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、1,718件で最も多く、以下、「化粧品」(1,087件)、「健康食品」(797件)、「賃貸アパート」(739件)の順となっています。概要データⅡ

【2021年度上半期の特徴的相談】

- ① インターネット等による「副業」に関する相談が急増
副業サイトに登録し、高額なマニュアルを購入したが、全く儲からないので解約したいなどの相談が、前年同期に比べ、2.2倍に増加しました。特徴的相談①
- ② 「点検商法」による住宅リフォーム等の相談が増加
点検に来たとして来訪し、「工事の必要性がある」などと言って商品やサービスを契約させる点検商法の相談が増えています。特徴的相談②
- ③ 「化粧品」「健康食品」に関する相談件数が依然高水準
1回限りの「お試し」として申し込んだところ、実は「定期購入」だったという相談が、依然として多く寄せられています。特徴的相談③

※ 2021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(2021年10月22日現在)に基づいています。

2021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		2021年度上半期	2020年度上半期	2019年度上半期	前年同期比増減数(率)
県内の相談件数 合計		20,258	26,310	22,775	-6,052 (-23.0%)
県・市町村別	県	5,017	6,820	5,274	-1,803 (-26.4%)
	市町村	15,241	19,490	17,501	-4,249 (-21.8%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	3,824	4,773	4,368	-949 (-19.9%)
	30歳未満(若者)	3,069	3,934	3,177	-865 (-22.0%)
	上記以外(一般)	11,064	14,363	12,909	-3,299 (-23.0%)
	無回答	2,301	3,240	2,321	-939 (-29.0%)

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
2021 上半 年度	商品一般	化粧品	健康食品	賃貸アパート	娯楽等情報配信サービス(※)	
		1,718	1,087	797	739	723
前年同期比増減数		(-1,021)	(+135)	(-1,272)	(-27)	(-653)
2020 上半 年度	商品一般	デジタルコンテンツ	健康食品	保健衛生品その他	化粧品	
		2,739	2,278	2,069	1,043	952

※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)



2021 年度上半期の特徴的相談

① インターネット等による「副業」に関する相談が急増

- 「インターネットで見つけた副業サイトに登録したところ、初期費用やマニュアル代として高額な支払いをしたが、全く儲からないので解約したい。」などという副業に関する相談が 292 件寄せられており、前年同期比で 2.2 倍と急増しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、30 歳未満の若者が 163 件と最も多く、全体の半数以上を占めています。

◆「副業」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	2021年度 上半期	2020年度 上半期	増減率 (%)	2021年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	163	91	79.1	55.8
30代	45	12	275.0	15.4
40代	29	8	262.5	9.9
50代	29	8	262.5	9.9
60代	15	5	200.0	5.1
70歳以上	2	2	0.0	0.7
無回答	9	6	50.0	3.0
計	292	132	121.2	100.0

【相談事例】

インターネットで、1日1万円稼げるという副業サイトを見つけ、業者の無料通話アプリに登録。そのアプリからマニュアルを購入した。マニュアルどおりにやってみたが1円も収入がないので解約したい。また、マニュアル代は支払わなければいけないか。
(20代 女性)

【アドバイス】

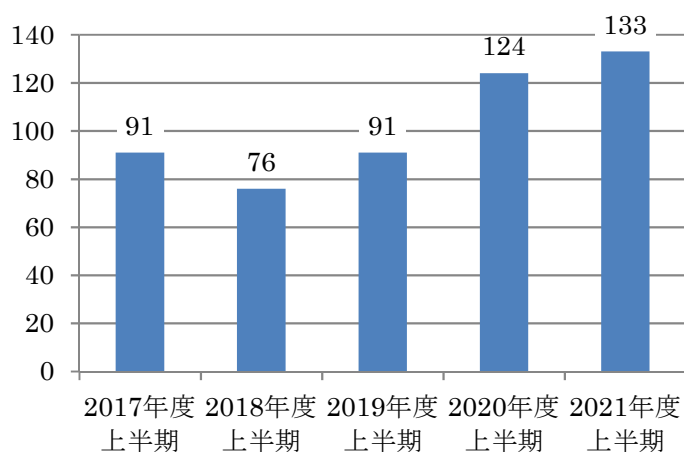
- インターネットの副業サイト等には、簡単に大金を得られるかのような広告がされていますが、実際には全く儲からない情報だったというトラブルが後を絶ちません。また、高額のマニュアルを購入させられたり、有料サポート契約をさせられたりするケースもあるようです。
- 一旦契約すると、自分が考えていたようには儲からないからといって簡単に解約・返金してもらうことは困難です。
- 誰でも簡単に稼げるうまい話はありません。「必ず稼げる」などの広告やセールストークを鵜呑みにしないようにしましょう。また、副業を始める前に、家族や周囲の人に相談するようにしましょう。

② 「点検商法」による住宅リフォーム等の相談が増加

- 「点検に来たとして来訪し、『工事の必要性がある』などと言って、屋根や壁などのリフォーム工事を業者と契約したが、必要のない工事だったので解約したい」などといった相談が増加しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、70歳以上が63件と最も多く、60歳以上で全体の半数以上を占めています。また、その件数については、前年同期（124件）に比べ7.3%の増加であり、3年前の2018年度同期（76件）と比較すると1.75倍と増加傾向になっています。

◆ 「点検商法」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	2021年度 上半期	2020年度 上半期	増減率 (%)	2021年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	19	11	72.7	14.3
30代	4	7	△ 42.9	3.0
40代	11	6	83.3	8.3
50代	14	11	27.3	10.5
60代	12	22	△ 45.5	9.0
70歳以上	63	58	8.6	47.4
無回答	10	9	11.1	7.5
計	133	124	7.3	100.0

【相談事例】

業者が突然やってきて、「近くでリフォーム工事をしているが、お宅の屋根の漆喰がはがれているので無料で点検したい」と言われた。そこで点検を依頼したところ、他にもヒビなどがあるとして、その場で見積もりを作成され、契約してしまった。その後、費用などが心配になり、付き合いのある工務店に相談すると、工事の必要はないと言われたので、解約したい。(60代 女性)

【アドバイス】

- 「無料で点検」などを口実に来訪し、点検後に不安をあまり、その場で新たな商品・サービスの契約を迫る手口です。工事だけでなく、水質検査として訪問し、塩素に反応する試薬を使って水道水に有害な物質が含まれているかのように説明した上で、高額な浄水器のレンタルや購入を勧めるケースもあります。
- 業者を安易に家の中に入れないようにしましょう。
- 契約を迫られても、その場で契約せず、一旦帰ってもらい、必ず家族や周囲の人に相談するようにしましょう。
- 契約してしまっても、クーリング・オフ（有効な契約書面を受け取った日を含めて8日間）や契約の取消等ができる場合があります。

③ 「化粧品」「健康食品」に関する相談件数が依然高水準

- 「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、実は定期購入だった」などという相談が、依然として多く寄せられています。
- 「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関する相談は1,243件で、前年同期（1,729件）と比べると28.1%の減少ですが、2019年度同期（1,173件）からは6%増加しています。
- 男女別では77.2%が女性であり、年代別でみると、50代が25.7%と最も多くなっていますが、70歳以上からの相談が8.3%増となっています。

◆ 「化粧品」「健康食品」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	2021年度 上半期	2020年度 上半期	増減率 (%)	2021年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	229	419	△ 45.3	18.4
30代	99	182	△ 45.6	8.0
40代	210	358	△ 41.3	16.9
50代	319	388	△ 17.8	25.7
60代	211	220	△ 4.1	17.0
70歳以上	117	108	8.3	9.4
無回答	58	54	7.4	4.7
計	1,243	1,729	△ 28.1	100.0

◆ 契約当事者の性別

男性：279件（22.5%）、女性960件（77.2%）、その他・無回答等4件（0.3%）

【相談事例】

インターネットの通信販売で1回だけのお試しのつもりで美容液を購入した。商品が届いた時点で4回縛りの定期購入とわかった。Webサイトに定期購入の記載があったかどうかは覚えていない。解約したい。（30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。
- インターネットで商品を購入する際には、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）」、事業者の連絡先などを十分確認することが重要です。
- 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。

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。