



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。

2022年6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 寺澤、松宮  
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 2022年6月号（No. 408）＞

## 2021年度消費生活相談の集計と分析 ～「副業」に関する相談件数が急増～

### 【2021年度消費生活相談概要】

～相談件数は減少も、若者に特徴的な相談が増加傾向～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、41,968件（県：10,153件、市町村：31,815件）で、前年度に比べ、6,123件、12.7%減少しました。この理由は、前年度、新型コロナウイルス関連で多く寄せられたマスクなどの衛生用品の品不足や価格高騰、旅行や結婚式のキャンセルに関する相談等が減少したことによるものと考えられます。

#### 概要データⅠ

- 契約当事者の年代3区分別の相談件数を見ると、前年度に比べ、どの世代も減少しています。相談全体に占める若者の割合（14.4%）は横ばいですが、後述する「副業」に関する相談や、賃貸アパート退去時等の「修繕費」に関する相談は、若者からの相談件数が増加傾向にあります。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、3,778件で最も多く、以下、「化粧品」（2,140件）、「賃貸アパート」（1,484件）、アダルト情報サイトや音楽情報サイトなどの「娯楽等情報配信サービス」（1,407件）、「健康食品」（1,406件）、の順となっています。概要データⅡ

### 【2021年度の特徴的相談】

#### ① インターネット・SNS等による「副業」に関する相談が急増

簡単に稼げると称した副業サイトに関する相談が、前年度に比べ倍増（2.1倍）となっています。特に若者からの相談が最も多く、全体の56.7%を占めています。

#### 特徴的相談①

#### ② 賃貸アパート退去時等の「修繕費」に関する相談件数が依然高水準

賃貸アパートの退去時に、一方的に高額な修繕費を請求されたなどの相談が、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増加傾向にあります。

#### 特徴的相談②

#### ③ 「定期購入」に関する相談件数が依然高水準

化粧品や健康食品を1回限りの「お試し」のつもりで注文したが、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（2022年5月17日現在）に基づいています。

# 2021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		2021年度	2020年度	2019年度	前年度比増減数(率)
県内の相談件数 合計		41,968	48,091	44,623	-6,123 (-12.7%)
県・市町村別	県	10,153	12,266	10,411	-2,113 (-17.2%)
	市町村	31,815	35,825	34,212	-4,010 (-11.2%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	8,152	9,125	8,657	-973 (-10.7%)
	30歳未満(若者)	6,053	7,169	6,417	-1,116 (-15.6%)
	上記以外(一般)	22,713	26,178	24,912	-3,465 (-13.2%)
	無回答	5,050	5,619	4,637	-569 (-10.1%)

### II 商品・サービス別件数(上位5位)

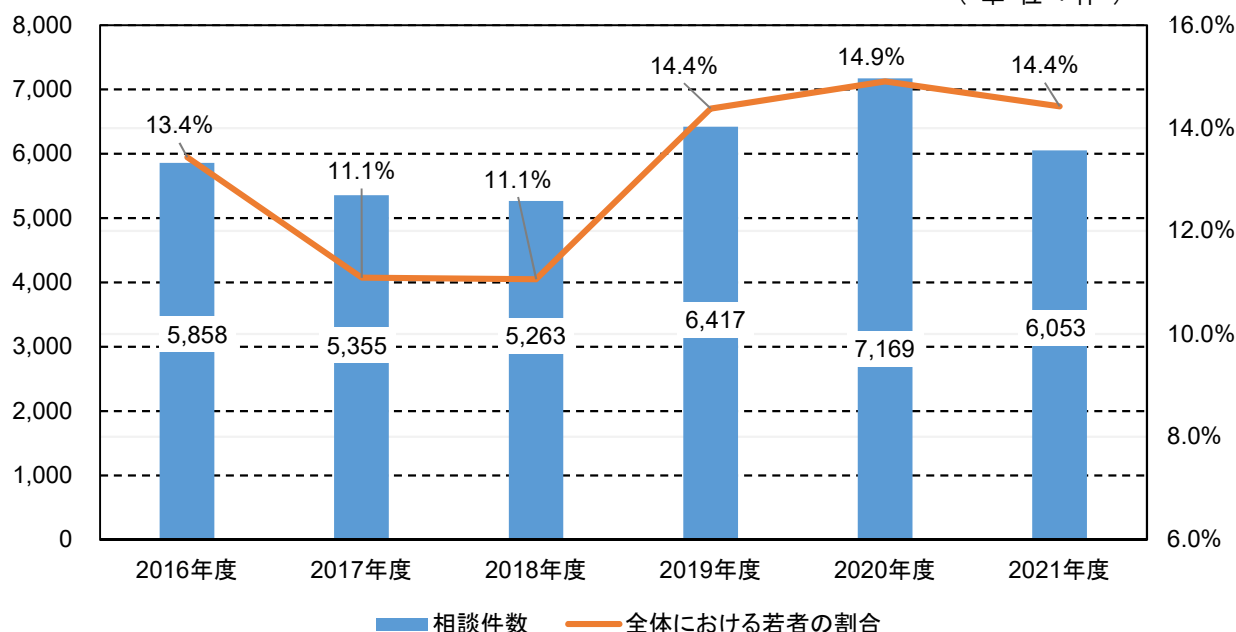
(単位：件)

年度 \ 順位	1	2	3	4	5
2021年度	商品一般	化粧品	賃貸アパート	娯楽等情報配信サービス(※)	健康食品
	3,778	2,140	1,484	1,407	1,406
前年度比増減数	(-1,173)	(+298)	(+39)	(-1,230)	(-1,666)
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

※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)



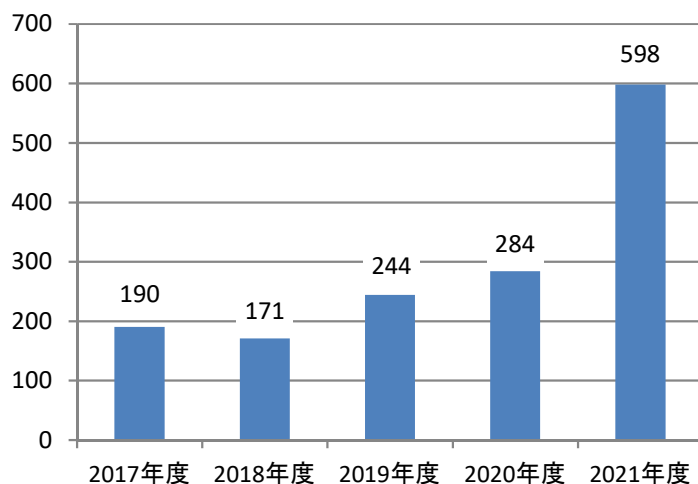
## 2021年度の特徴的相談

### ① インターネット・SNS等による「副業」に関する相談が急増

- 「インターネット・SNS等で『簡単な作業で月数万円稼げる』という副業紹介サイトを見つけ登録し、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598件寄せられており、前年度と比較して2.1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339件と最も多く、全体の半数以上(56.7%)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	2020年度	増減率 (%)	2021年度構成比 (%)
30歳未満	339	193	75.6	56.7
30代	91	31	193.5	15.2
40代	71	21	238.1	11.9
50代	47	18	161.1	7.9
60代	20	7	185.7	3.3
70歳以上	9	3	200.0	1.5
無回答	21	11	90.9	3.5
計	598	284	110.6	100.0

#### 【相談事例】

インターネットで「メールで相談を受けたら報酬が貰える」副業サイトを見つけ登録料を支払った。登録後メールで相談を受けて数回やり取りを行ったが、報酬を受け取ることができない。詐欺ではないか。(10代 女性)

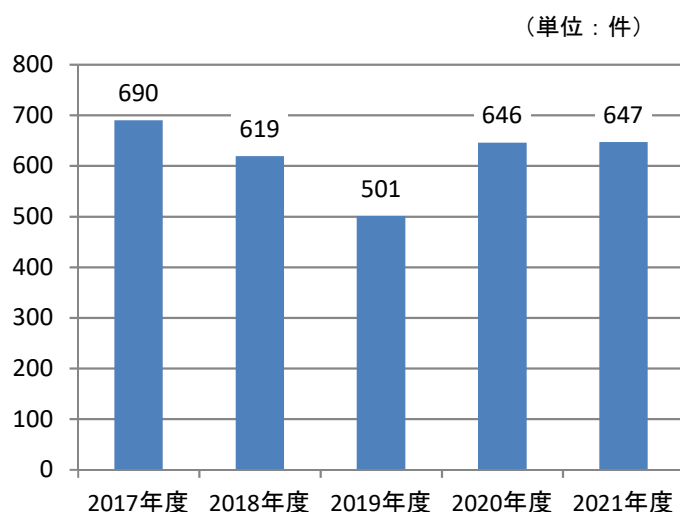
#### 【アドバイス】

- 「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調するインターネット広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。怪しい副業サイト等には、「報酬を得るために必要」などと言われ、登録料やサイト利用料など様々な名目でお金を支払わせられるという特徴があります。
- 一旦契約すると、自分が考えていたように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。高額な契約を勧誘されたり、話が違ふと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- 誰でも簡単に稼げるうまい話はありません。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。
- 2022年4月から、成年年齢の引下げにより、18歳になれば保護者の同意がなくても一人で様々な契約ができるようになりました。反面、未成年であることを理由に契約を取り消すことはできなくなるので、より一層の注意が必要です。

## ② 賃貸アパート退去時等の「修繕費」に関する相談件数が依然高水準

- 「賃貸アパートを退去したが、ハウスクリーニングやクロス張替え等の原状回復費用として、一方的に高額な修繕費を請求され、貸主から敷金を返してもらえない。納得できない。」などといった相談が、多く寄せられています。
- 相談件数を見ると、647件と依然として高水準であり、特に30歳未満の若者の相談は、前年度の19.5%増となっています。

### ◆賃貸アパートの「修繕費」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	2021年度	2020年度	増減率 (%)	2021年度 構成比 (%)
30歳未満	135	113	19.5	20.9
30代	169	167	1.2	26.1
40代	117	122	△ 4.1	18.1
50代	67	74	△ 9.5	10.4
60代	35	44	△ 20.5	5.4
70歳以上	34	36	△ 5.6	5.2
無回答	90	90	—	13.9
計	647	646	0.15	100.0

#### 【相談事例】

賃貸アパートの退去時に、貸主側からハウスクリーニング代を請求された。ハウスクリーニング代には、契約書に記載のないベランダのクリーニング代も含まれていた。ハウスクリーニング代全額を支払うのは納得できない。(20代 女性)

#### 【アドバイス】

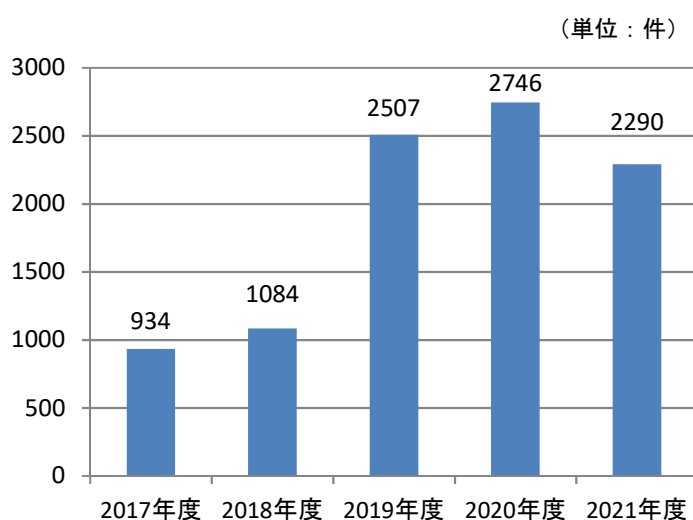
- 契約時に契約書の内容をよく確認しましょう。特に**禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項や、特約について、必ず確認しておきましょう。**
- 入居中は、契約やルールを守って適切に使用しましょう。また、**入居中に不具合が生じた場合、すぐに貸主側に連絡し、修繕について相談しましょう。**
- 退去時に修繕費用を請求された場合はよく内容を確認し、**納得できない場合は貸主側に十分な説明を求めましょう。**
- 退去時は、できる限り貸主側と一緒に賃貸物件の現状を確認し、その際、**証拠となるメモや写真の記録を残しておくことが大切です。**
- 国土交通省が作成した「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン (再改訂版)**」には、原状回復の基本的な考え方やトラブルの未然防止策に加え、**損耗・毀損の事例区分一覧、裁判例、Q&A**などが詳細に記載されています。

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house\\_tk3\\_000021.html](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000021.html)

### ③ 「定期購入」に関する相談件数が依然高水準

- 化粧品や健康食品を「インターネット上の広告から『お試し特別価格』で1回限りのつもりで注文したが、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」に関する相談件数は2,290件で、依然として高水準で推移しています。
- 男女別比の割合は76.2%が女性からの相談であり、年代別で見ると、50代が24.8%と最も多くなっています。また、70歳以上からの相談は前年度の18.4%増となっています。

#### ◆ 「定期購入」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	2021年度	2020年度	増減率 (%)	2021年度構成比 (%)
30歳未満	398	619	△ 35.7	17.4
30代	187	280	△ 33.2	8.2
40代	394	559	△ 29.5	17.2
50代	568	631	△ 10.0	24.8
60代	385	358	7.5	16.8
70歳以上	245	207	18.4	10.7
無回答	113	92	22.8	4.9
計	2,290	2,746	△ 16.6	100.0

#### ◆ 契約当事者の性別

男性：529件（23.1%）、女性1,744件（76.2%）、その他・無回答等17件（0.7%）

#### 【相談事例】

インターネットの通信販売で、美容液を初回購入のみでも割引クーポンが利用できると思い、1回限りのつもりで注文した。初回購入後、割引クーポンが利用できるのは4回の定期購入が必要だと言われた。Webサイトには記載はなかった。解約したい。（50代 女性）

#### 【アドバイス】

- 「お試し実質無料！」や「初回限定〇%オフ」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。
- 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。
- 2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、事業者は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になっています。
- 2022年6月1日以降、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。

## 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。