



独立行政法人  
国民生活センター

# 消費生活相談の現状と課題

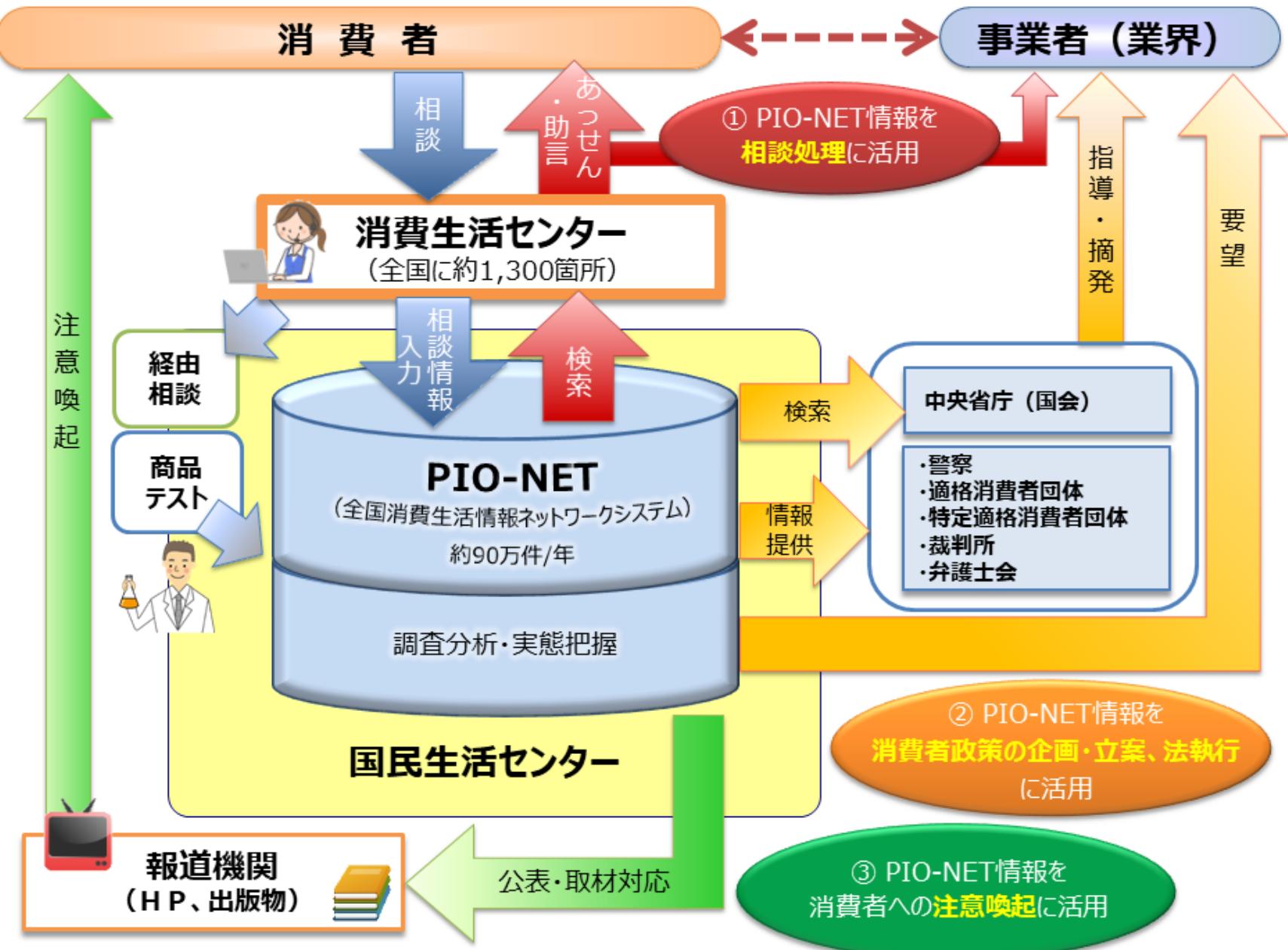
令和4年6月14日

独立行政法人国民生活センター  
保木口 知子

# 1. 国民生活センターの組織概要

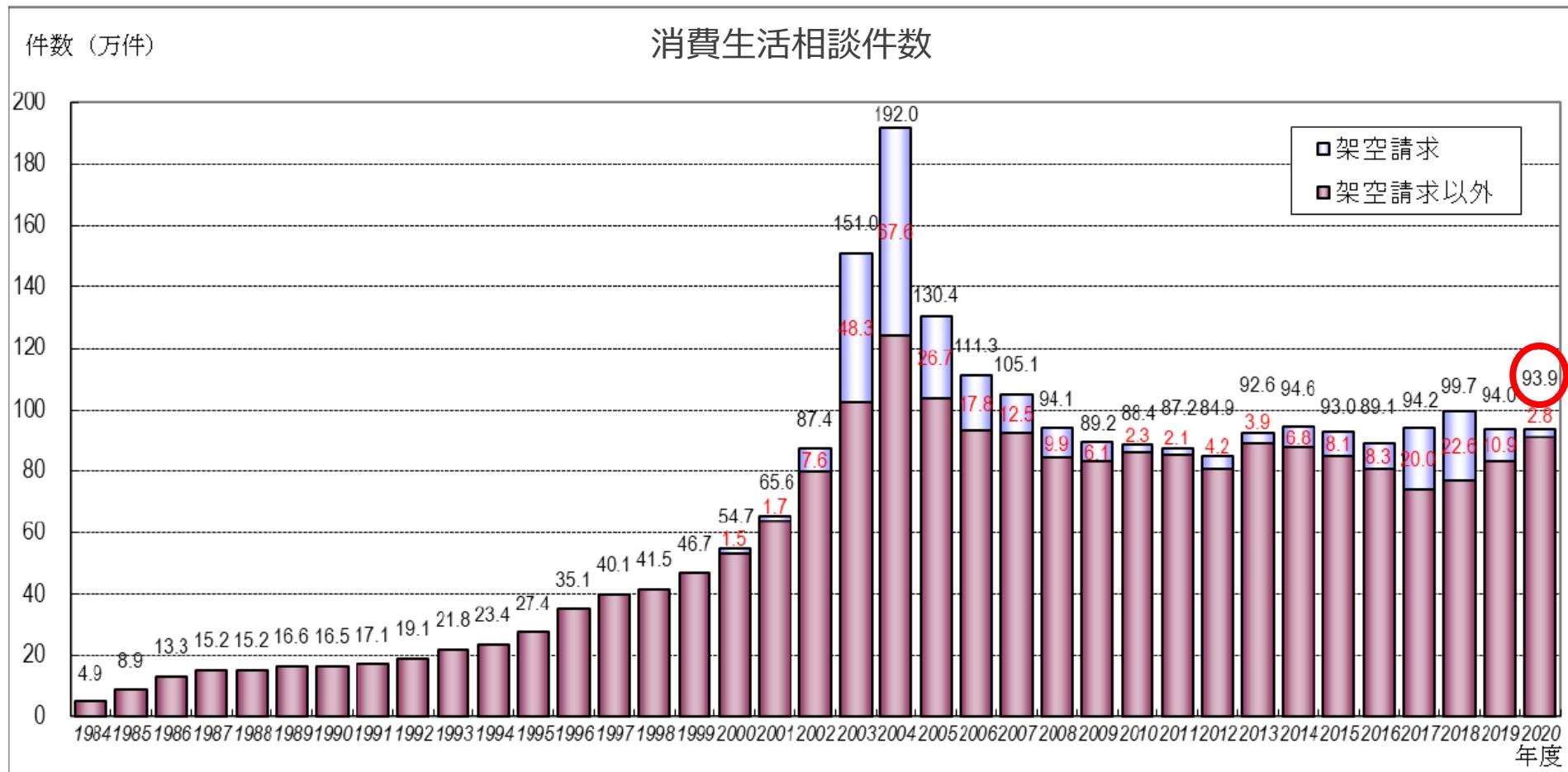
(1) 目的	<p><b>【消費者基本法 第25条】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・国民の消費生活に関する情報の収集及び提供</li><li>・事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談</li><li>・事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</li><li>・消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等</li><li>・役務についての調査研究等</li><li>・消費者に対する啓発及び教育等</li></ul> <p>における中核的な機関として積極的な役割を果たす</p> <p><b>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</b></p> <p>国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること</p>
(2) 沿革	<ul style="list-style-type: none"><li>・昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足</li><li>・平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更</li></ul>
(3) 所在地	<ul style="list-style-type: none"><li>・相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1</li><li>・東京事務所：東京都港区高輪3-13-22</li></ul>
(4) 役職員	<ul style="list-style-type: none"><li>・役員：6名(理事長 山田昭典、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性2名)</li><li>・職員：132名(令和4年4月1日現在)</li></ul>
(5) 予算 (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none"><li>・令和3年度当初予算：3,026百万円</li><li>・令和4年度当初予算：3,026百万円</li></ul>

## 2. PIO-NET情報の収集と活用



### 3. 消費生活相談の状況

- ▶ 全国の消費生活センターに寄せられる相談件数は年間約94万件(2020年度)。
- ▶ 架空請求の相談(利用した覚えがない請求を受けた等)は、2017年度、2018年度は20万件を超えたが、2019年度は約11万件、2020 年度は約3万件と大幅に減少した。



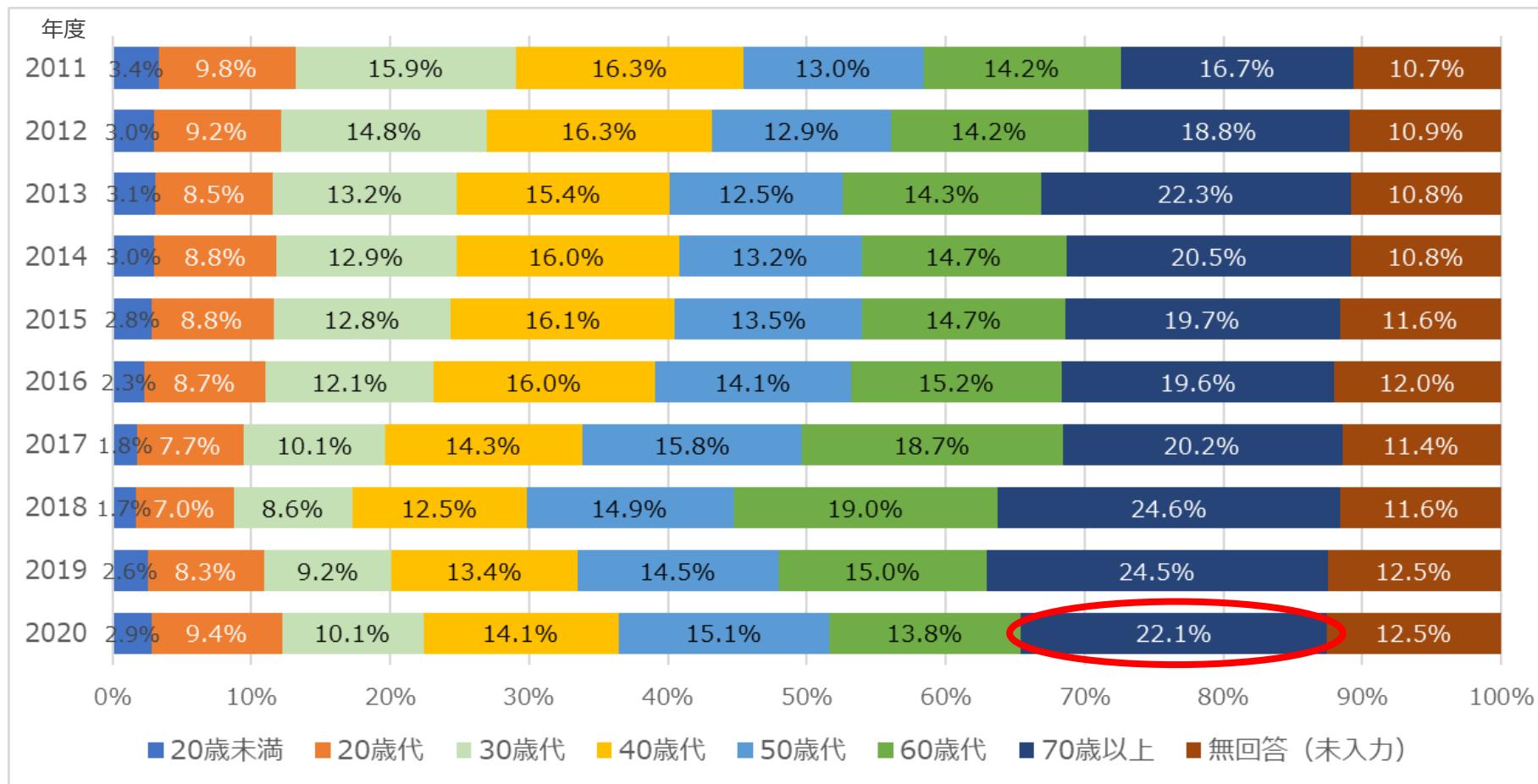
\* PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

\* データは2021年5月31日までの登録分。以下、4頁、5頁、6頁のデータはすべて同様。

## 4. 年代別の契約者割合の推移

- 2020年度は、通信販売トラブルの増加等に伴い、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の契約者割合が、それぞれ2019年度に比べ増加。
- 70歳以上の契約者割合はやや減少したが、引き続き各年代の中で最も高い22.1%。**

＜年代別の契約者割合の推移＞

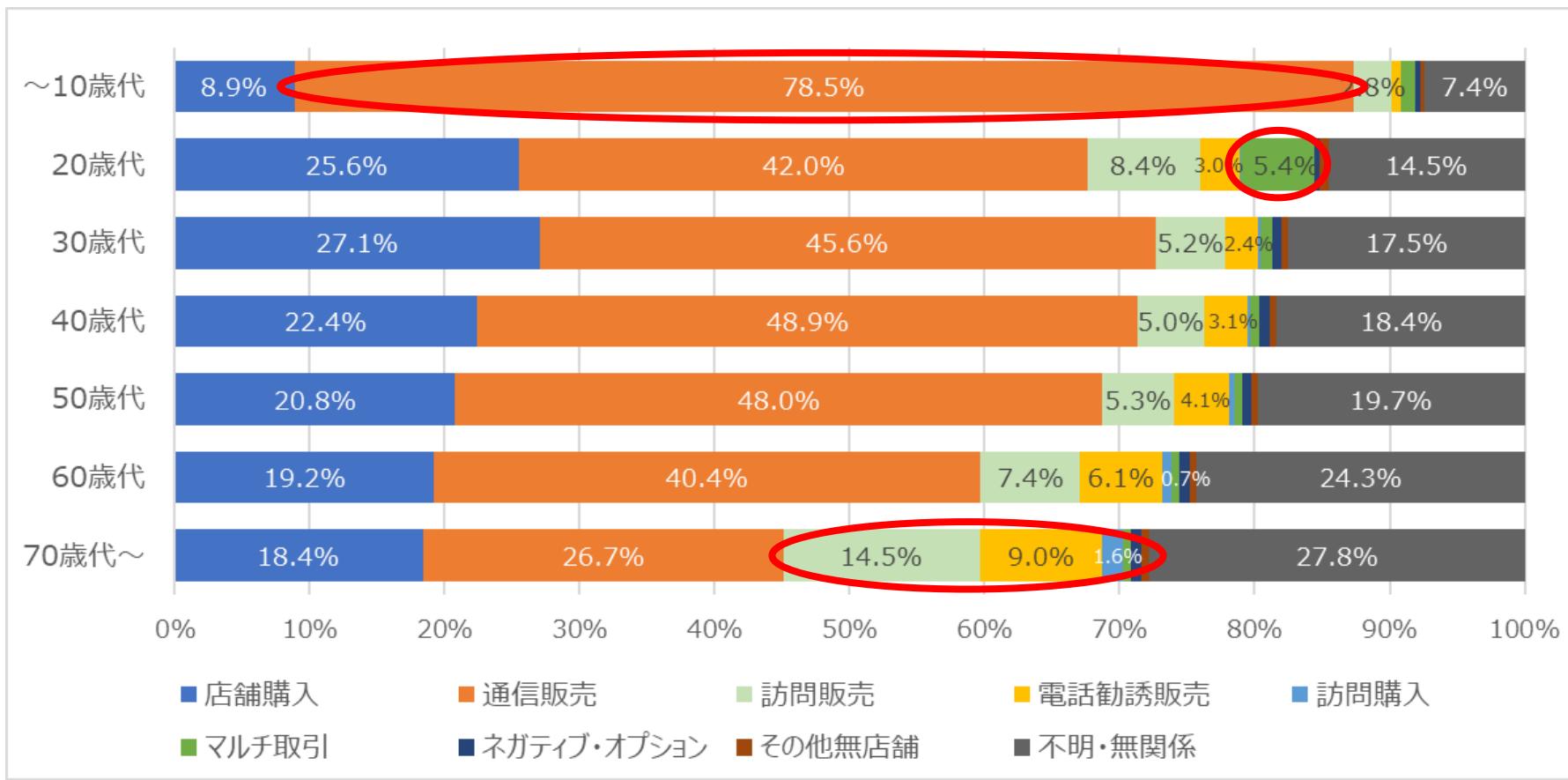


\*割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。以下、端数を四捨五入しているためグラフの数値の合計が100%にならない場合がある

## 5. 年代別にみた販売方法別の相談割合

- 10歳代以下では、「通信販売」の相談割合が特に高い。 20歳代～60歳代の相談割合は同程度。
- 20歳代では、「マルチ取引」の相談割合が突出して高い。
- 70歳代では、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の相談割合が高い。

＜年代別にみた販売方法別の相談割合＞※2020年度受付



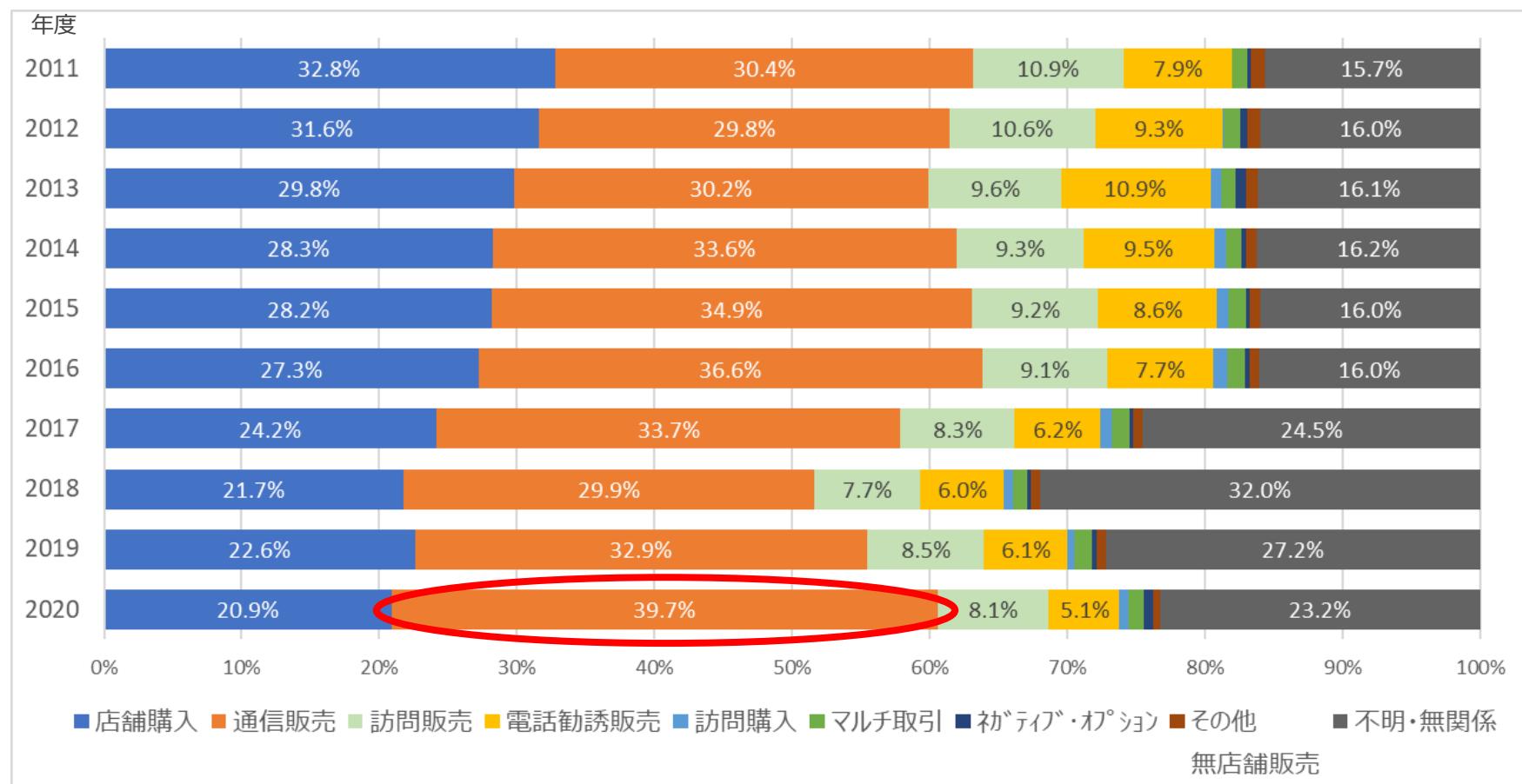
\*表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。

\*「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

## 6. 販売方法別の相談割合の推移

- 「店舗購入」に関する相談割合は減少傾向にあり、2020年度は約2割。
- 他方、「通信販売」に関する相談割合は2020年度約4割に達し、販売方法別で最も高い。

＜販売方法別の相談割合の推移＞

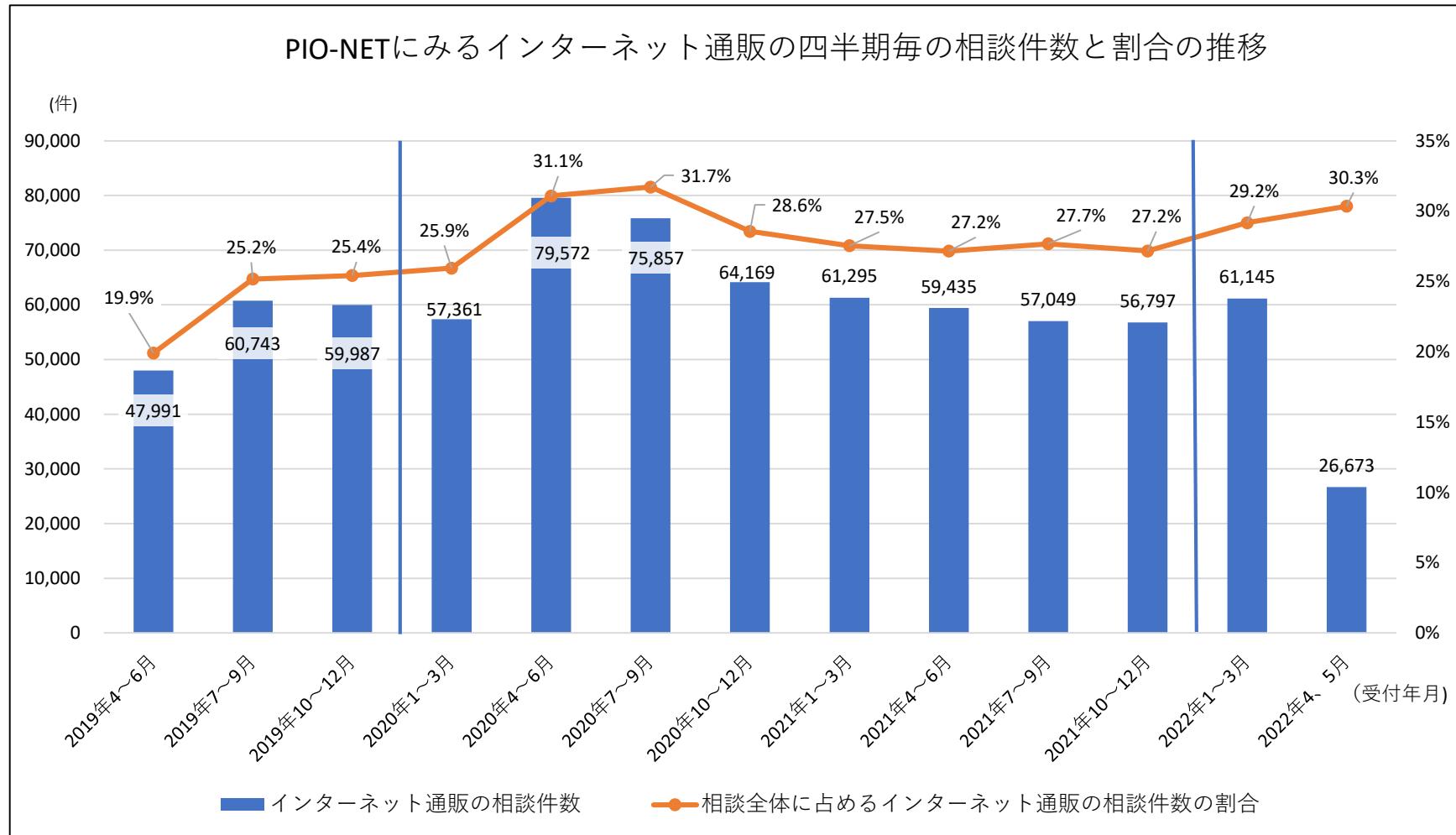


\*「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「S F商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

\*2013年2月21日以降、特定商取引法改正により、「訪問購入」が新設されている。

## 7. インターネット通販でのトラブル相談

新型コロナ感染症の増加において緊急事態宣言が出た2020年4月頃から相談が増加



(注) 本資料のデータは、2022年5月末日までのPIO-NET登録分。

## 8. インターネット通販の主なトラブル事例

### 「お試し」定期購入

健康食品、化粧品、飲料等

- ・低価格でのお試しだけのつもりが、複数回購入が条件の定期購入だった
- ・未成年者のトラブルが目立つ

### オンラインゲーム

- ・スマートフォンやゲーム機からの高額課金  
(小中学生、特に男子)

### 身の回り品⇒偽サイト

- ・紳士・婦人洋服、
- ・ブランド品のかばん、靴
- ・家具・家電

### 「サービス」の契約トラブル (サブスクリプション)

- ・映画等の配信サービスなど

## 9. 若者の相談 新成人のトラブル防止に向けて

もうけ話

美容関連

定期購入

SNS  
きっかけ

出会い系

18歳・19歳に気を付けてほしい  
消費者トラブル 最新10選

異性・  
恋愛関連

仕事関連

新生活関連

借金・  
クレカ

通信契約

- ①副業・情報商材やマルチなどの“もうけ話”トラブル
- ②エステや美容医療などの“美容関連”トラブル
- ③健康食品や化粧品などの“定期購入”トラブル
- ④誇大な広告や知り合った相手からの勧誘など“SNSきっかけ”トラブル
- ⑤出会い系サイトやマッチングアプリの“出会い系”トラブル
- ⑥デート商法などの“異性・恋愛関連”トラブル
- ⑦就活商法やオーディション商法などの“仕事関連”トラブル
- ⑧賃貸住宅や電力の契約など“新生活関連”トラブル
- ⑨消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの“借金・クレカ”トラブル
- ⑩スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル

## 10. 高齢者の相談 年代による特徴

2020年度ついに80歳代も「通信販売」トラブルがトップに！

70歳代	80歳代～
<ul style="list-style-type: none"><li>・60歳未満と同様の傾向で通信販売が最も多い</li><li>・訪問販売、電話勧誘販売は年代が進むにつれ割合増加</li><li>・前年度より大幅減少はしたが最も多いのは「架空請求」</li><li>・「デジタルコンテンツ」、「インターネット接続回線」などが多い</li><li>・平均契約購入金額 60歳代 約62万円 70歳代 約73万円</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・2019年度までは訪問販売がトップだったが、ついに通信販売の割合が逆転</li><li>・「架空請求」も多いが、他の年代に比べて「新聞」「布団類」が多い</li><li>・利用しなくとも「インターネット接続回線」も多い</li><li>・平均契約購入金額 80歳代～ 約82万円</li></ul>

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、  
周囲の人々による見守りも重要！

# 11. 80歳代で多くなる主なトラブル事例

## 見守り 新鮮情報

使用しているガラケーの電池パックを交換しに携帯電話ショップに行った。機種変更するつもりはなかったが、店員に「今より毎月の携帯電話料金が3千円安くなる」と言われ、スマホの契約をした。さらに、タブレットも勧められ、新機種に変更した。しかし、スマホは電話に出る方法が分からず、新しいタブレットも機種が違うため、電源の入れ方が分からず使っていない。返品したいができないと言われた。

(80歳代 男性)



©Kuroasaki Gen

## 携帯電話は 自分に合った 機種を選びましょう

### ひとこと助言

理解してから  
契約!



見守るくん

- 携帯電話を契約する際は、普段の自分の使い方に合った機種であるかよく確認し、できるだけ周りの人に相談しましょう。また、操作方法に不安な点があるときは、店員に確認し、理解してから契約しましょう。事前にスマートフォン教室などを利用して、操作方法を確認しておくのもよいでしょう。
- タブレット端末や光回線などを勧められるケースもあります。契約する前に、契約内容や料金を確認し、不要な契約は断りましょう。
- 条件を満たしていれば初期契約解除制度や確認措置などにより、契約の解除ができる場合もあります。すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第412号（2021年12月21日）発行：独立行政法人国民生活センター

## 見守り 新鮮情報 第96号

高齢で認知症の父親が、業者に言われるままリフォーム工事を次々と契約しているのが、民生委員からの連絡で分かった。家中を探したところ、屋根のふき替え工事、外壁塗装工事、門扉の工事などを契約した書類が出てきて、約2カ月の間に6件、合計約1,300万円の契約をしていました。高額で必要な工事なので解約したい。

(当事者：80歳代 男性)



## 狙われる認知症高齢者! リフォーム工事の訪問販売トラブル

### ひとこと 助言

生活状況の  
変化に注意して



見守るくん ●心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

●住宅リフォーム工事の訪問販売に関する相談は、いったん減少したもののが平成21年度から再び増加に転じ、認知症高齢者など判断能力が不十分な消費者による契約に関する相談も増加しています。

●特に認知症高齢者などの場合、被害が表面化するまでに時間がかかり、その間に被害が拡大してしまうことがあります。家族や身近な人の見守りが不可欠です。

●最近は、分割払いではなく、「業者から促されるままに金融機関で現金を払う」または「口座振込」により、一度に全額を支払ってしまうケースが多くなっています。認知症の症状が見られる場合には、成年後見制度や、日常的な金銭管理などを援助する社会福祉協議会による「日常生活自立支援事業の制度」を利用するのも一つの方法です。

2010年10月25日