

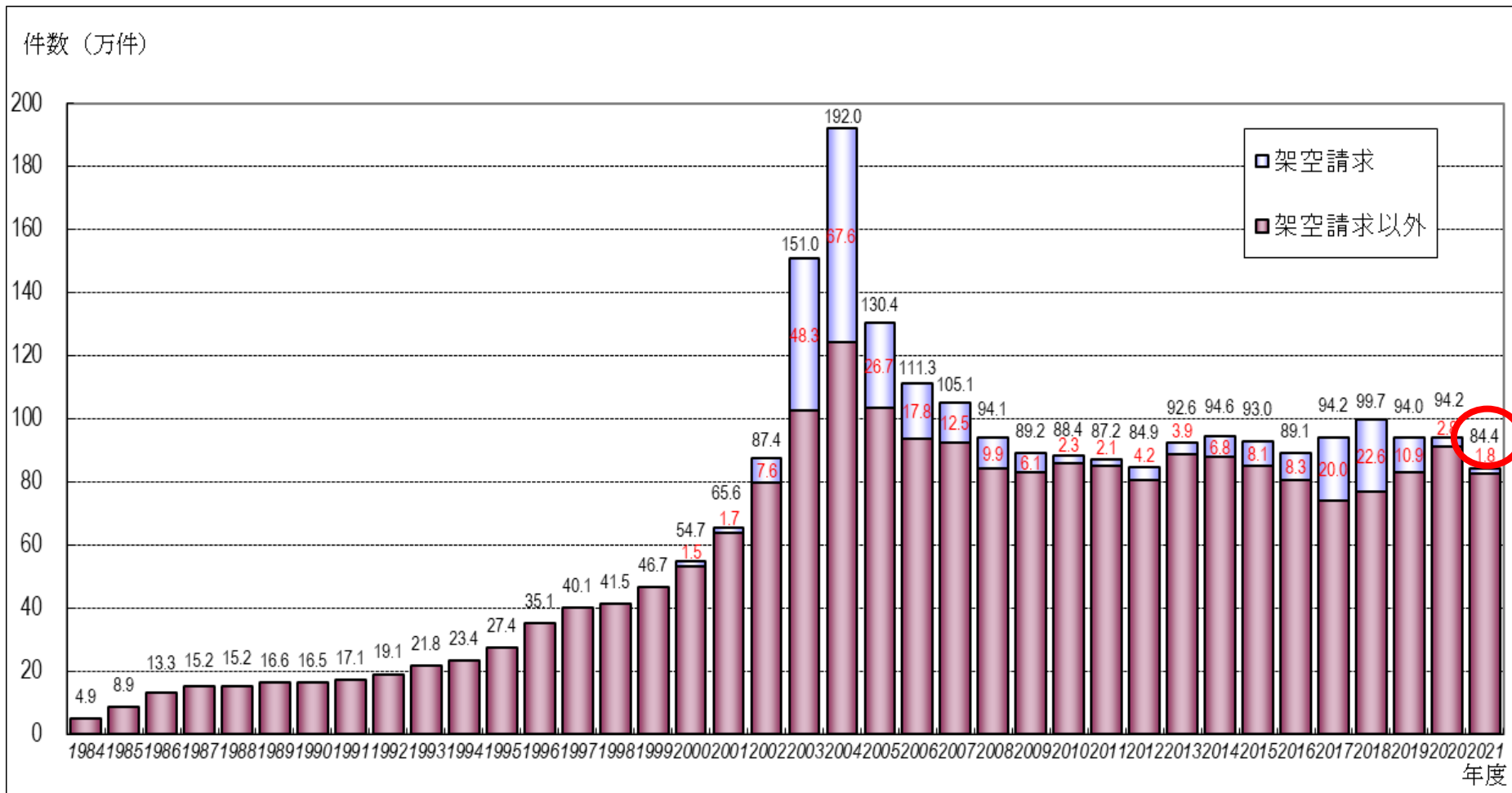
デジタル化に伴う消費生活相談の現状

令和4年10月25日

独立行政法人国民生活センター
理事長 山田 昭典

1. 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84万件(2021年度)。
- 前年度に比べ減少した理由としては、架空請求の相談と新型コロナ関連の相談等が減少したことが挙げられる。



* 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。2008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。

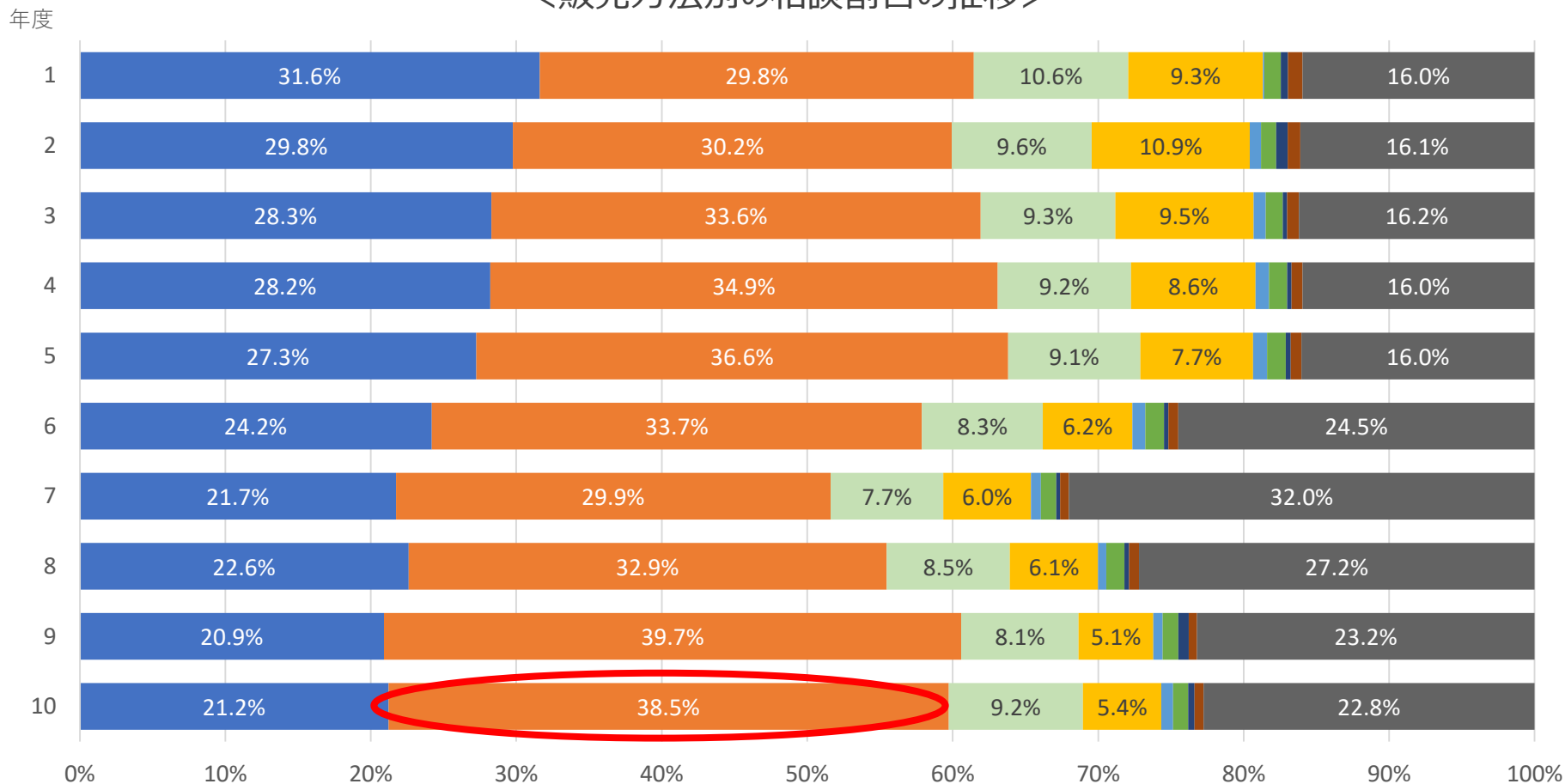
* データは2022年5月31日までの登録分。

* 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

2. 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、2021年度は約2割。
- 他方、「通信販売」に関する相談割合は販売方法別で最も高く、約4割。

＜販売方法別の相談割合の推移＞



■ 系列1 ■ 系列2 ■ 系列3 ■ 系列4 ■ 系列5 ■ 系列6 ■ 系列7 ■ 系列8 ■ 系列9

* 「訪問販売」には、「家庭訪問」「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。

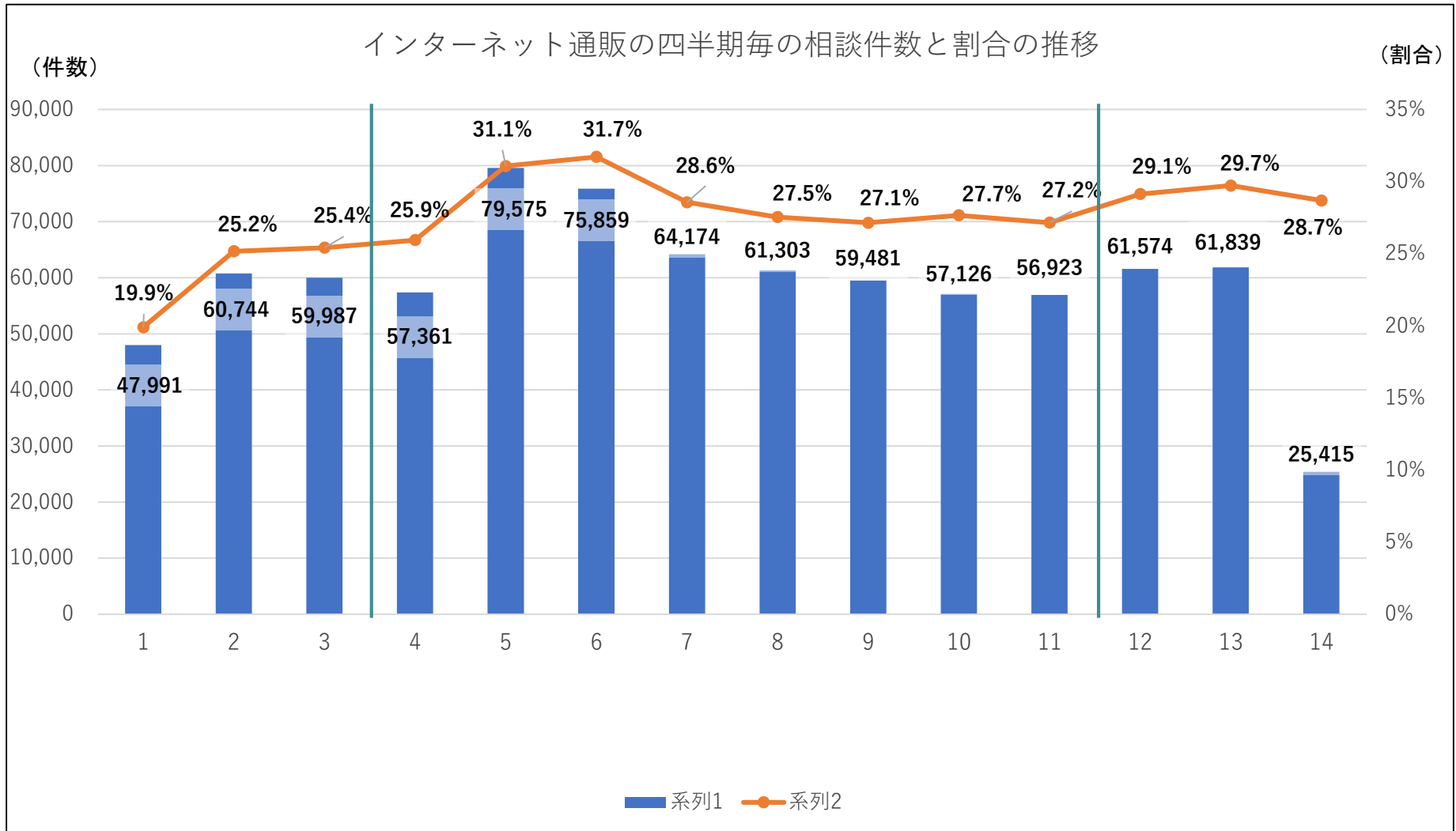
* 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により、「訪問購入」が新設されている。

* 2022年5月31日までのPIO-NET登録分。

* 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点第2位を四捨五入した値である。

3. インターネット通販でのトラブル相談

新型コロナウイルス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



* 2022年8月末日までのPIO-NET登録分。

* 内容キーワード分類を変更したことなどにより、インターネット通販は2021年度以降と2020年度までで時系列の比較ができない

4. インターネット通販のトラブル発生の要因

【インターネット通販一般】

- 事業者の信用性や商品・サービス品質の判断が難しい(情報は表示のみ、口コミに左右される)
- サイトのデザインによって、消費行動を誘導されてしまう(カウントダウンによって焦らされる、サブスク契約の解約方法が分かりづらい、スクロールしないと契約内容が見えない等)
- 販売条件・解除条件や商品の効果の表示で、消費者に購入を煽るような方法が行われていることも多い

【海外事業者とのトラブル】

- 日本語表示のサイトやデジタルショッピングモールで注文する場合、契約相手が海外事業者であると認識していない
- 言語の問題でクレームを伝えにくい、消費者が期待している事業者の対応と実際の対応とにズレがある

【詐欺的トラブル】

- 偽サイトやフィッシングメールなど専門知識がない消費者には見抜くことが難しい
- 店舗を持たずに事業ができるため、悪質事業者にとっては所在を隠すことができる(実在するかも不明な場合も)

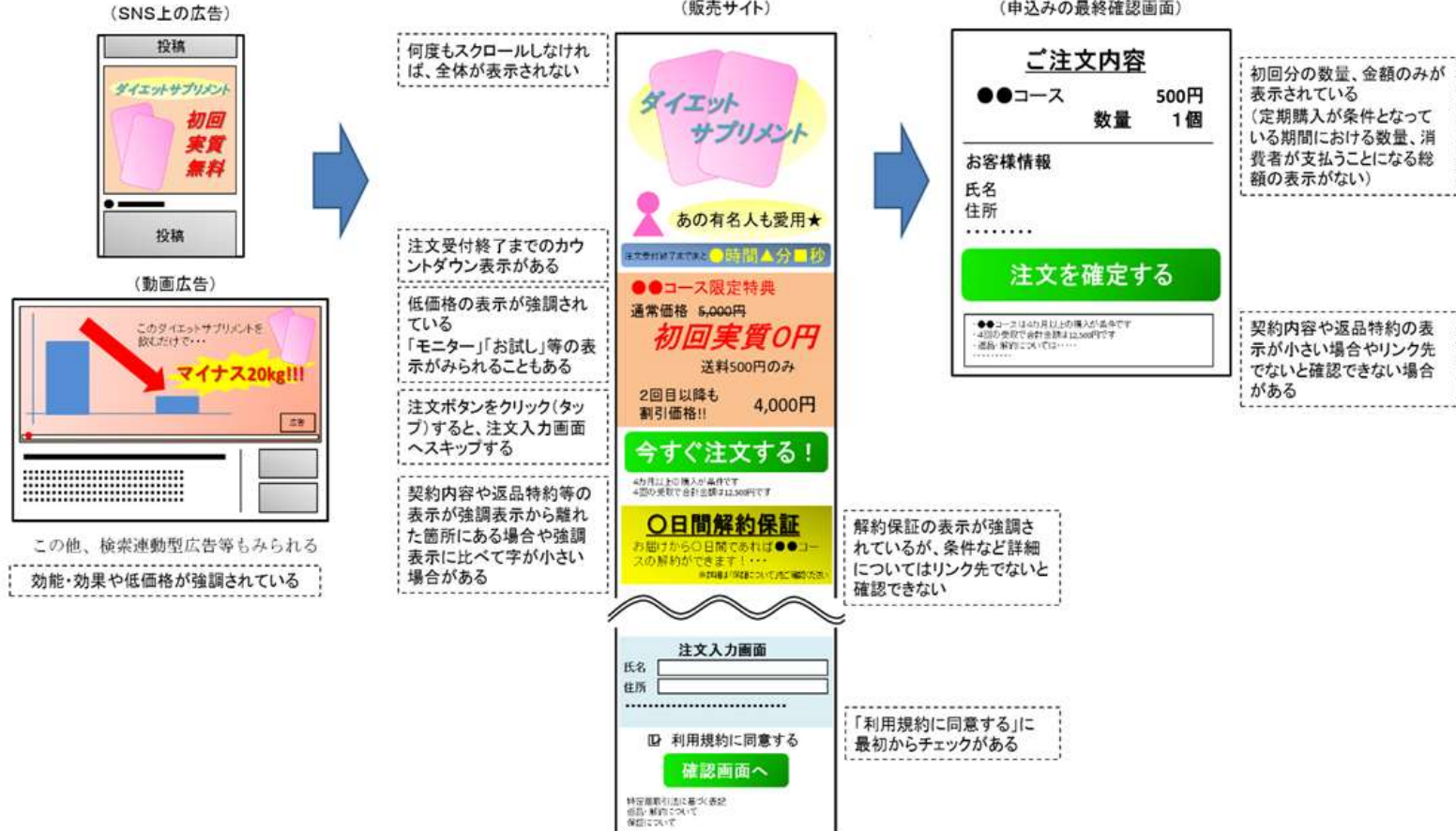
5. インターネット通販での主なトラブル事例

定期購入

(契約当事者の特徴) 40歳代以上

(主な内容) 「初回500円」と記載があるサプリメントのウェブ広告を見て1回限りのつもりで購入したところ、2回目以降は5,000円の定期購入の契約となっていた

トラブルを発生させる画面例



5. インターネット通販での主なトラブル

サイドビジネス商法

(契約当事者の特徴) 20歳代

(主な内容) SNSで副業の広告をみて、稼げるノウハウが書かれた電子書籍を購入したが事前の説明通りは稼げない

偽サイト

(契約当事者の特徴) 40歳代、50歳代

(主な内容) インターネットで商品を注文した後に、その通販サイトが実在の企業のサイトと誤解させるような偽サイトだと気がついた

フィッシング

(契約当事者の特徴) 40歳代以上

(主な内容) 実在の企業になりすました電子メールを受信し、偽のホームページに誘導されクレジットカード番号等を詐取された

4. インターネット通販での主なトラブル事例

フリマサービス

(契約当事者の特徴) 20歳代～50歳代

(主な内容) フリマアプリでブランドのバッグを購入したが、届いたバッグは偽物で取引相手と連絡が取れない

偽警告

(契約当事者の特徴) 60歳代以上

(主な内容) インターネットを閲覧中に「ウイルスに感染した」との偽の警告画面・音が出て、表示された電話番号にかけたところウイルス除去費用を請求された

オンラインゲーム

(契約当事者の特徴) 20歳未満

(主な内容) 小学生の子どもが家族共有のタブレットでオンラインゲームをし、登録していたクレジットカードで親の承諾なく高額課金していた