



独立行政法人

国民生活センター

資料3

平成30年4月10日・第5回

第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会

消費生活相談の現状と課題について

平成30年4月10日

独立行政法人国民生活センター相談情報部

国民生活センターの業務

① 相談

- ・ 消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法をアドバイス〔経由相談〕
- ・ 「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかった相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・ 相談に基づく注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・ 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)を通じた相談情報の収集・分析
- ・ 相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・ 消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・ 被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・ 注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・啓発

- ・ 記者説明会の開催により消費者に対し注意喚起情報等を提供
- ・ 出版物、リーフレット、ホームページ等を通じた広報・啓発及び地方消費者行政事業等を支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・ 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・ 登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

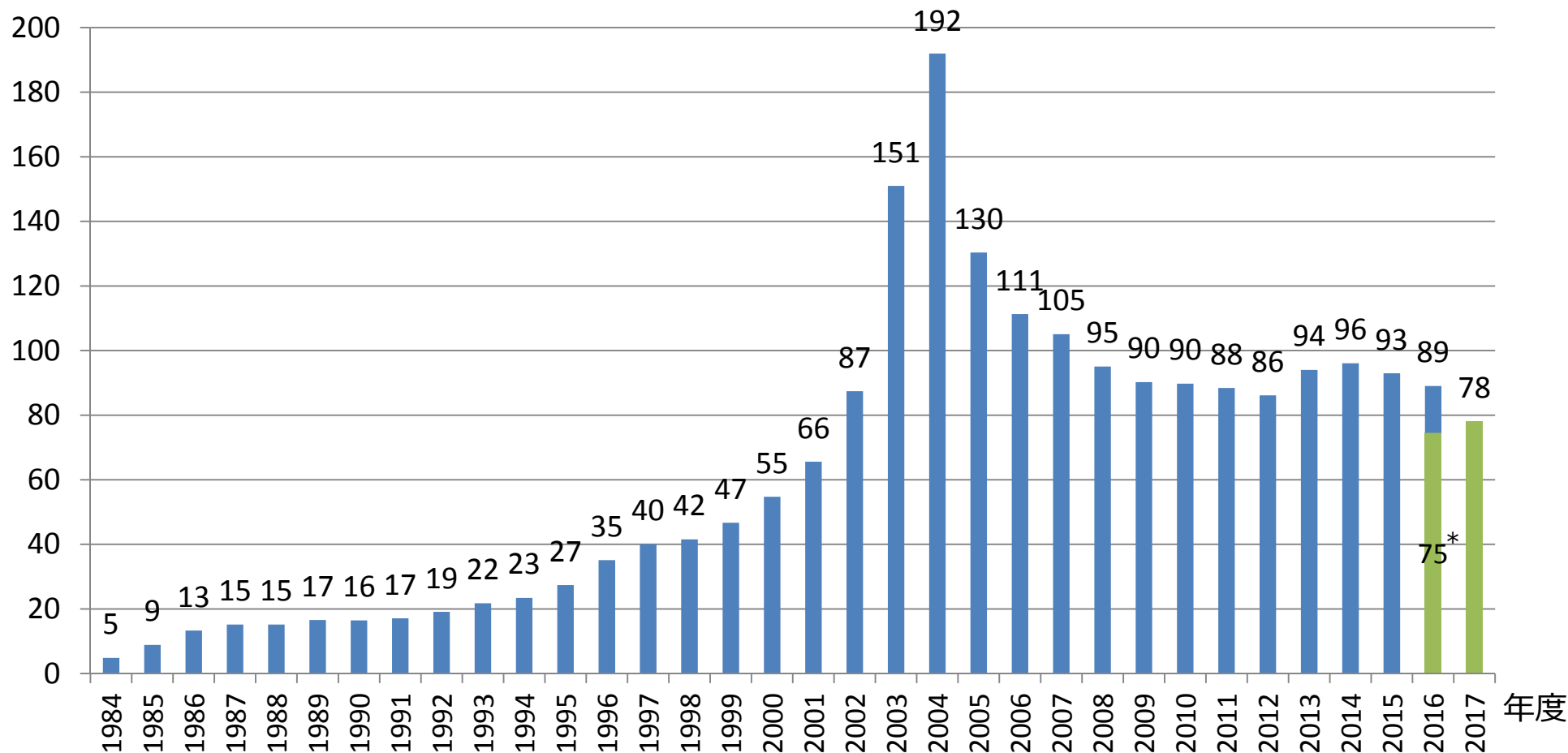
- ・ 「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・ 手続の結果概要を公表

⑦ 適格消費者団体支援

- ・ 特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる事務を実施
- ・ その他、適格消費者団体に対する支援

PIO-NETにみる消費生活相談件数の推移

相談件数（万件）



* 2017年2月末日までのPIO-NET登録分

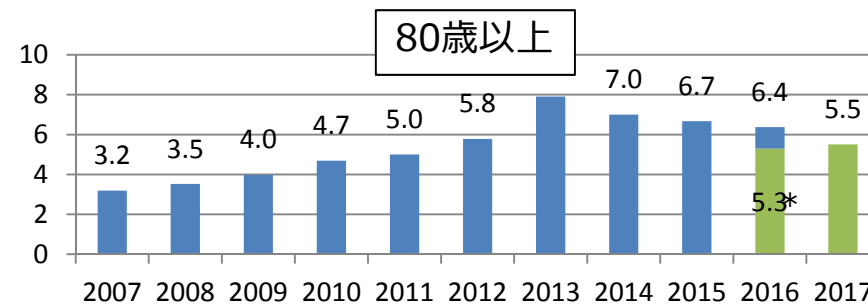
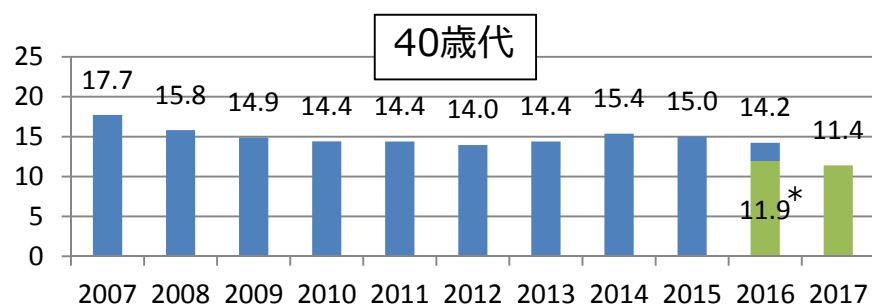
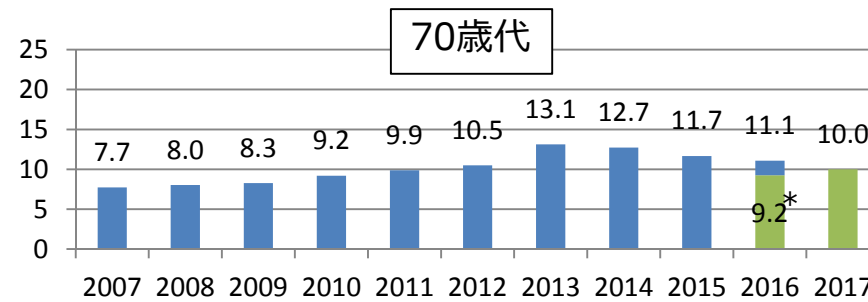
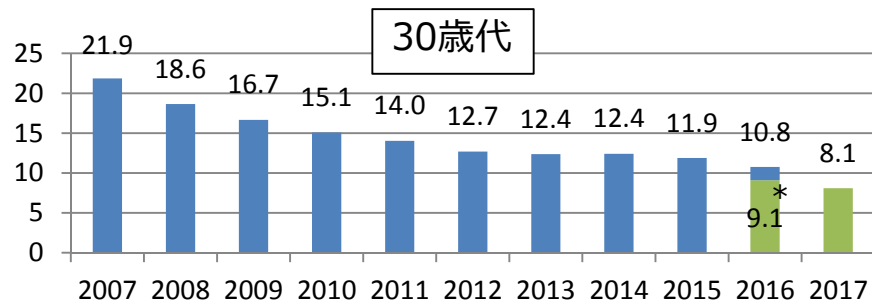
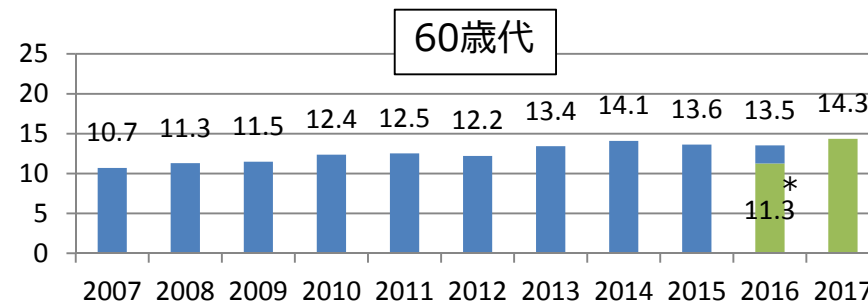
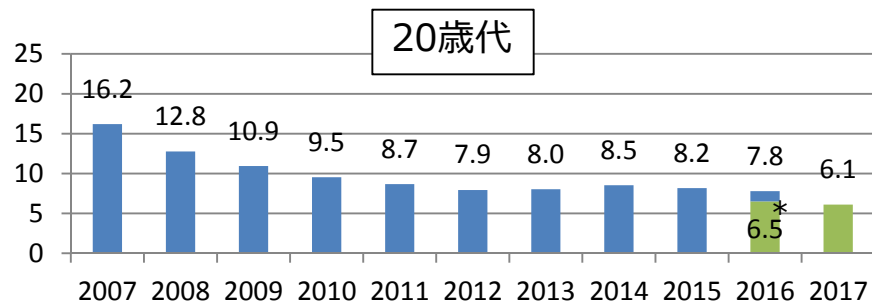
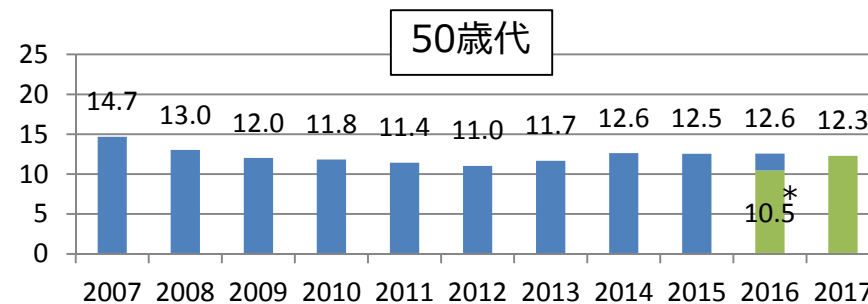
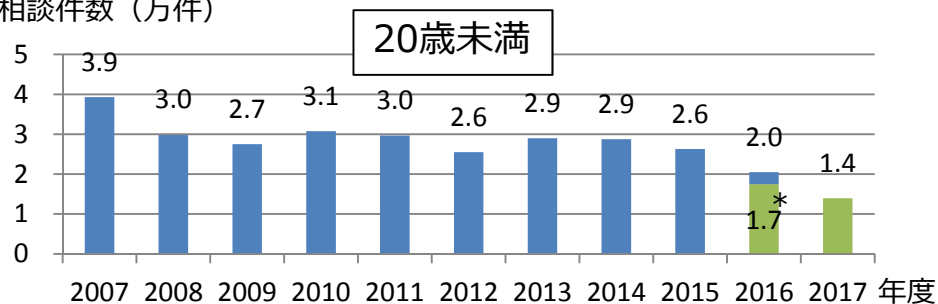
※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

※ 本資料の対象データは、2018年2月末日までのPIO-NET登録分（20ページを除く）。

※ 2～7ページの各図表においては2015年度以降について、8ページ～19ページ及び21ページ～23ページの各図表においては記載の全年度について、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

消費生活相談件数の推移（契約当事者の年齢別）

相談件数（万件）



* 2017年2月末日までのPIO-NET登録分

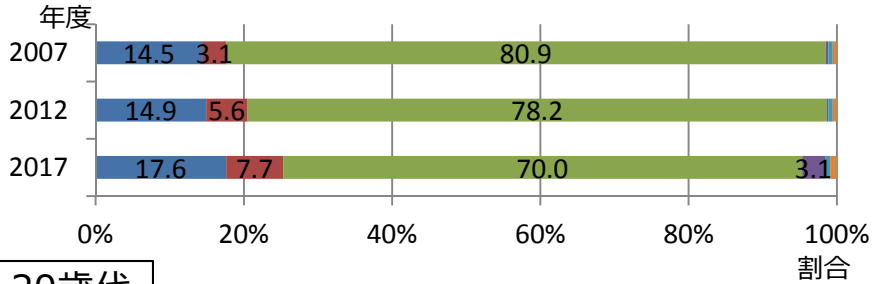
販売購入形態（割合）の推移（契約当事者の年齢別）

■ 店舗購入 ■ 訪問販売 ■ 通信販売 ■ マルチ取引 ■ 電話勧誘販売 ■ その他*

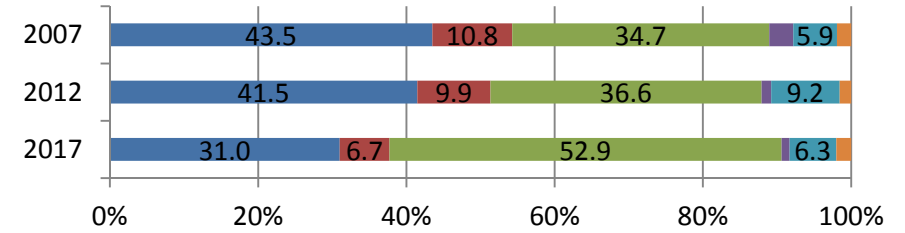
*ネガティブ・オプション、訪問購入など

※「不明・無関係」は除いている

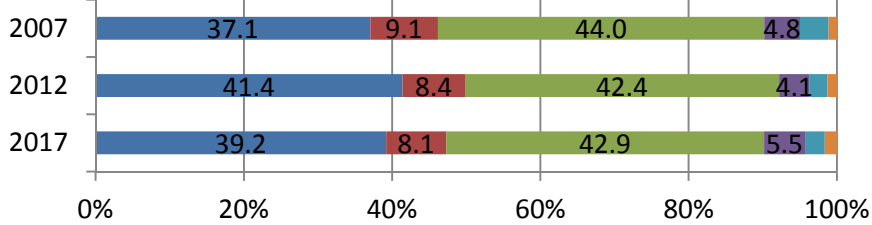
20歳未満



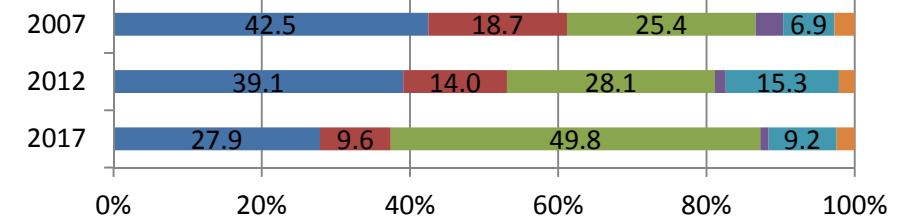
50歳代



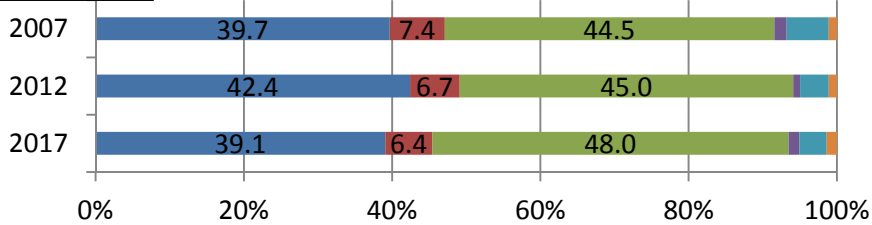
20歳代



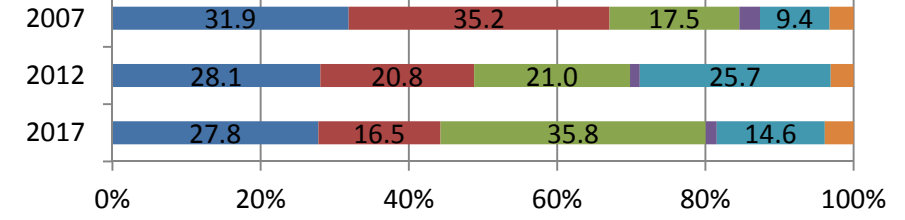
60歳代



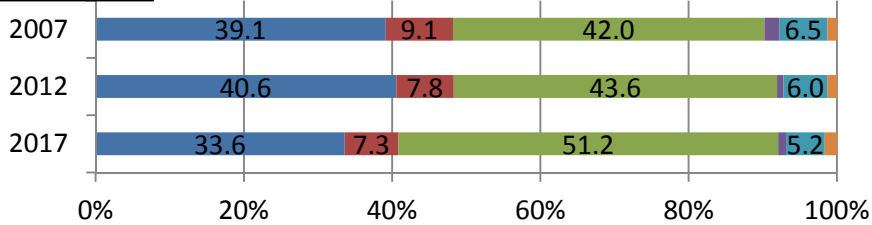
30歳代



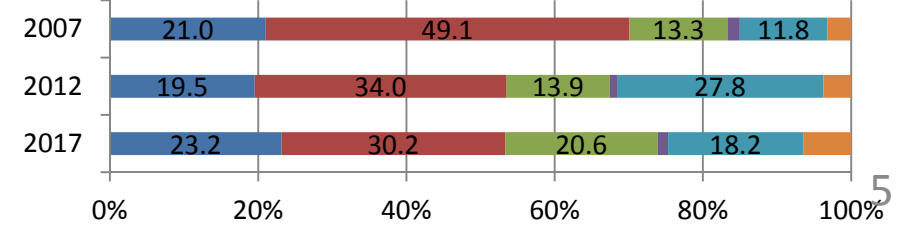
70歳代



40歳代



80歳以上



年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

上段：相談件数、下段：割合（％） ※割合は年度別総件数を100として算出した値。

順位	2007年度		2012年度		2017年度	
	商品・役務等	相談件数 (割合)	商品・役務等	相談件数 (割合)	商品・役務等	相談件数 (割合)
1	電話情報サービス	126,291 (12.1)	アダルト情報サイト	64,882 (7.6)	商品一般	109,344 (14.0)
2	フリーローン・サラ金	123,674 (11.9)	デジタルコンテンツその他	59,303 (7.0)	デジタルコンテンツその他	91,870 (11.8)
3	商品一般	85,475 (8.2)	フリーローン・サラ金	45,009 (5.3)	インターネット接続回線	28,361 (3.6)
4	オンライン情報サービス	74,334 (7.1)	賃貸アパート・マンション	33,453 (3.9)	賃貸アパート・マンション	26,681 (3.4)
5	賃貸アパート・マンション	32,372 (3.1)	健康食品	27,603 (3.2)	健康食品	25,334 (3.2)
6	外国語・会話教室	18,009 (1.7)	商品一般	27,202 (3.2)	アダルト情報サイト	22,491 (2.9)
7	相談その他	16,187 (1.6)	出会い系サイト	20,891 (2.5)	フリーローン・サラ金	21,277 (2.7)
8	健康食品	16,039 (1.5)	移动通信サービス	17,525 (2.1)	移动通信サービス	20,183 (2.6)
9	生命保険	15,365 (1.5)	相談その他	17,175 (2.0)	化粧品	13,667 (1.8)
10	エステティックサービス	14,186 (1.4)	インターネット接続回線	16,772 (2.0)	放送サービス	13,021 (1.7)
11	四輪自動車	14,026 (1.3)	ファンド型投資商品	15,322 (1.8)	相談その他	11,399 (1.5)
12	新聞	11,438 (1.1)	四輪自動車	14,705 (1.7)	四輪自動車	10,863 (1.4)
13	携帯電話サービス	10,492 (1.0)	新聞	11,633 (1.4)	修理サービス	10,266 (1.3)
14	アクセサリ	10,434 (1.0)	放送サービス	11,451 (1.3)	他の役務サービス	9,879 (1.3)
15	ふとん類	9,745 (0.9)	修理サービス	11,336 (1.3)	紳士・婦人洋服	9,632 (1.2)

※ 一部の商品・役務等については時系列の比較はできない。

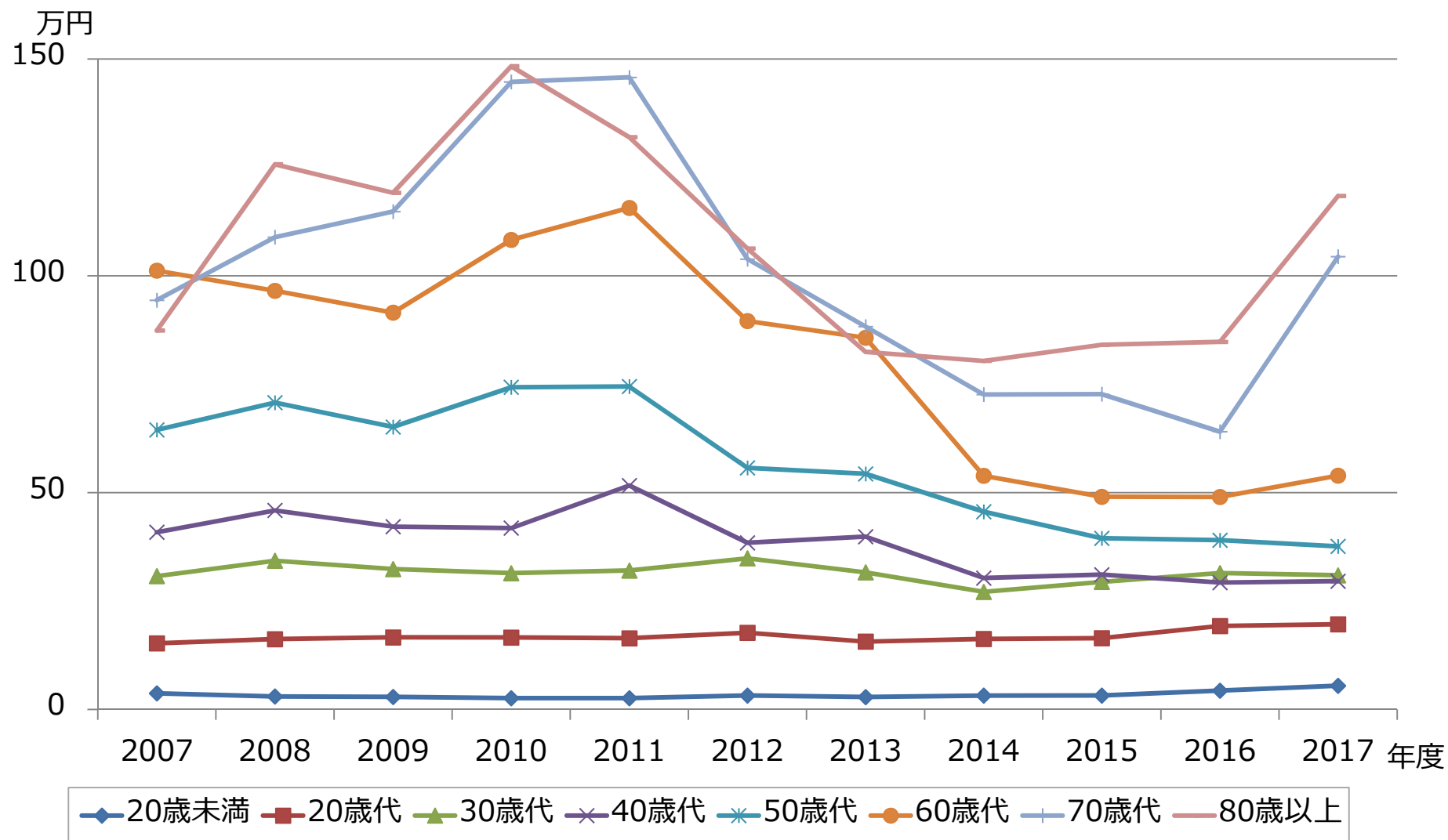
年度別にみた主な内容別分類の相談件数の推移

上段：相談件数、下段：割合（％） ※割合は年度別総件数を100として算出した値。

内容別分類 \ 年度	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
安全・衛生	31,259	30,237	33,225	30,235	34,031	29,428	36,937	31,979	30,001	29,617	23,517
	3.0	3.2	3.7	3.4	3.8	3.4	3.9	3.3	3.2	3.3	3.0
品質・機能、 役務品質	104,474	102,765	111,332	116,893	124,687	119,806	131,386	121,328	113,972	110,216	87,739
	9.9	10.8	12.3	13.0	14.1	13.9	14.0	12.6	12.3	12.4	11.2
法規・基準	39,823	36,120	32,384	37,666	34,778	32,878	35,662	36,272	28,029	22,971	17,669
	3.8	3.8	3.6	4.2	3.9	3.8	3.8	3.8	3.0	2.6	2.3
価格・料金	163,335	151,329	150,289	173,883	162,848	148,511	155,786	162,452	152,526	135,366	100,097
	15.5	15.9	16.7	19.4	18.4	17.2	16.6	16.9	16.4	15.2	12.8
表示・広告	45,360	41,820	41,507	46,107	50,954	50,007	57,792	58,528	55,648	57,889	49,102
	4.3	4.4	4.6	5.1	5.8	5.8	6.1	6.1	6.0	6.5	6.3
販売方法	426,148	369,052	344,131	370,212	401,856	407,593	472,440	498,075	480,347	465,562	401,159
	40.6	38.8	38.1	41.3	45.4	47.3	50.2	51.9	51.7	52.3	51.4
契約・解約	855,883	761,634	706,075	675,700	620,285	607,695	663,959	698,891	674,354	648,574	578,850
	81.4	80.1	78.2	75.3	70.1	70.6	70.6	72.8	72.5	72.8	74.1
接客対応	101,127	99,877	115,103	121,281	126,587	129,411	141,290	144,158	129,705	129,700	103,925
	9.6	10.5	12.8	13.5	14.3	15.0	15.0	15.0	13.9	14.6	13.3

※ 内容別分類は複数回答項目。

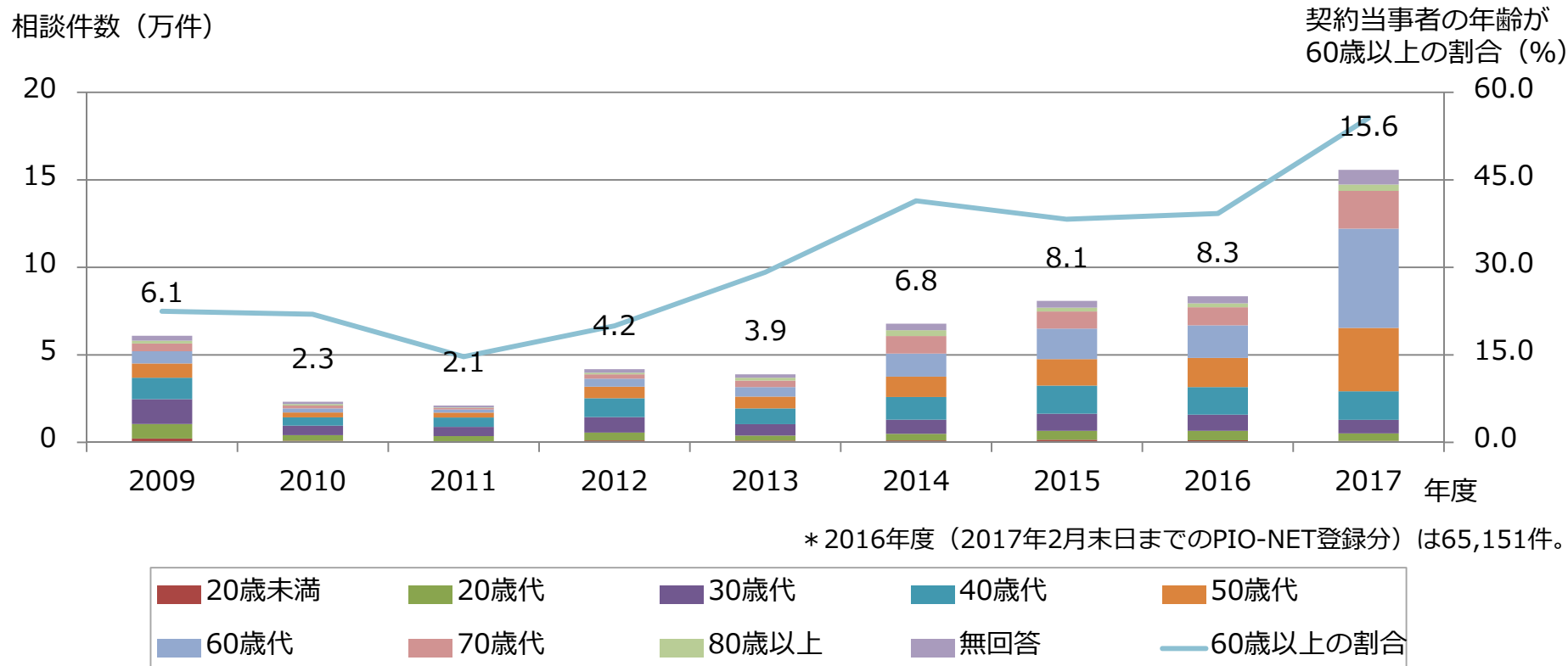
既払金額（平均額）の推移（契約当事者の年齢別）



（参考）2007年度～2017年度の平均額

20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
3.2万円	16.7万円	31.6万円	38.3万円	56.0万円	80.5万円	100.5万円	104.0万円

「架空請求」に関する相談

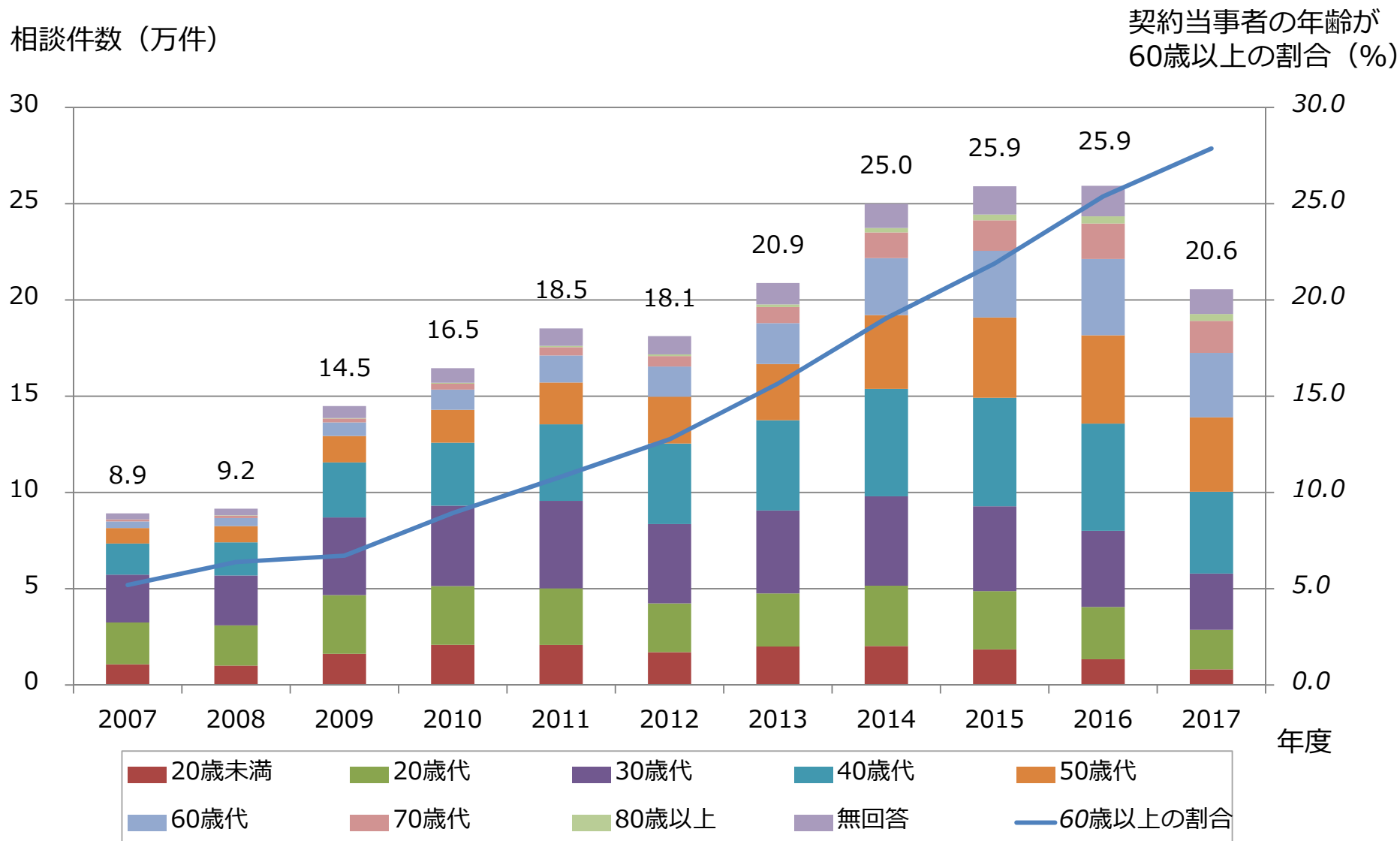


※「契約当事者の年齢が60歳以上の割合」は、各年度の相談件数から「無回答」を除いて算出（以下同じ）

- 実在する検索サイトや通販サイト、法務省など国の機関をかたった「料金未納」メールやハガキが届く
- 相手に連絡をすると、コンビニでプリペイド式電子マネーを購入し、記載された番号を伝えるよう指示される
- コンビニ払い（ネット通販の支払いについて、通販サイトから伝えられた支払番号を使ってコンビニで代金を支払う）が悪用され、相手から「支払番号」だけを伝えられ、コンビニで支払うよう指示される

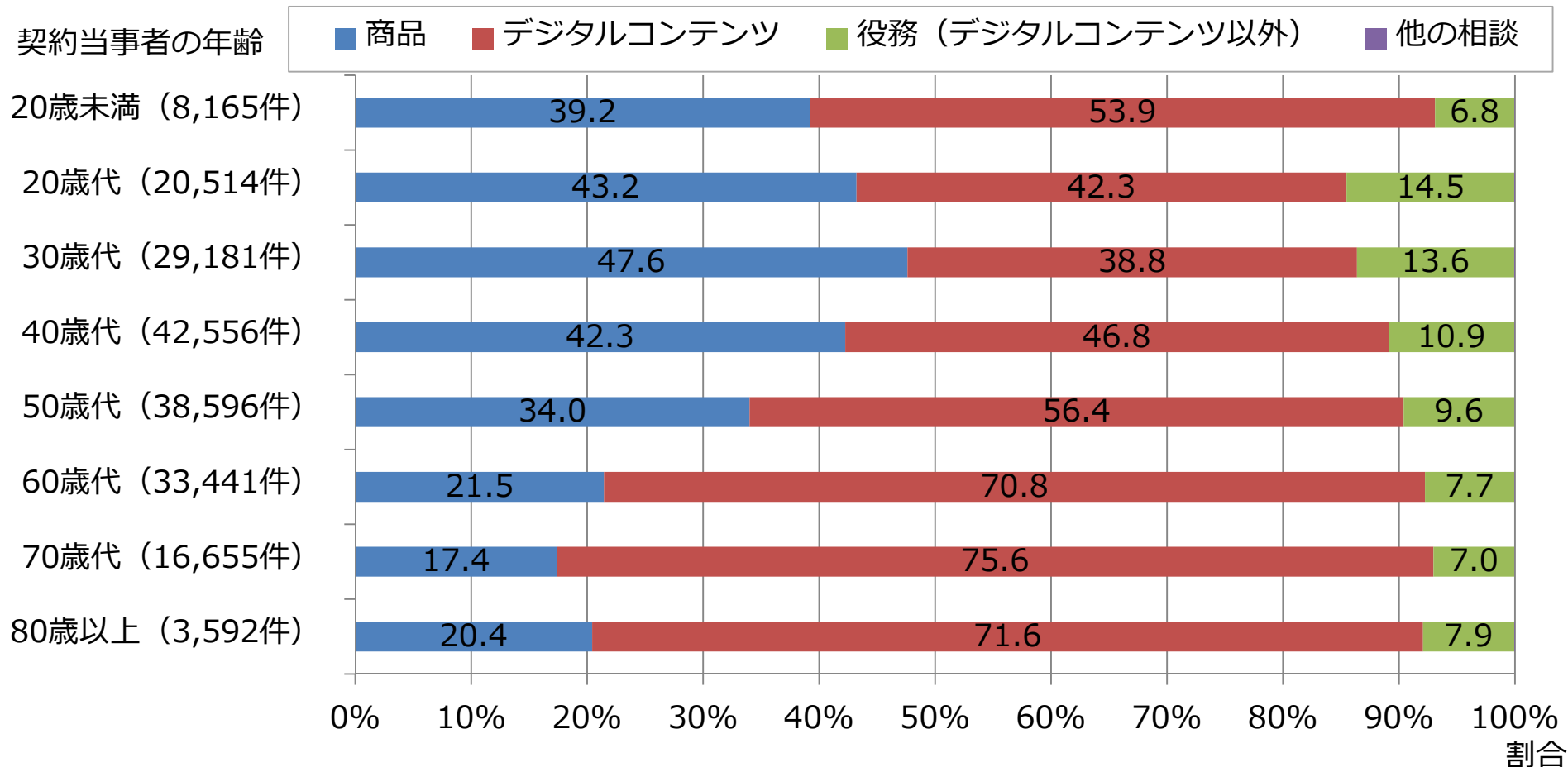
※ 2017年度の約15.6万件のうち、既に支払ったという相談は約2,500件、既払金額の合計額は約10.3億円

「電子商取引」に関する相談件数



* 2016年度（2017年2月末日までのPIO-NET登録分）は216,364件

「電子商取引」の商品・役務等別構成比（2017年度）



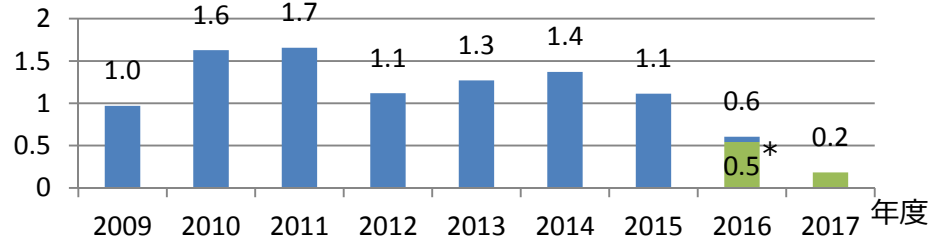
（主な相談内容）

- ・ ホームページ等で「1回目90%OFF」「初回実質無料（送料のみ）」と広告する一方で、数か月間の定期購入を条件としている健康食品や化粧品などのインターネット通販業者
- ・ 「商品が届かない」「偽物／広告と違う商品が届いた」など詐欺的なサイト
- ・ 無料だと思い見ようとしたところ、高額な料金の請求画面が表示されるアダルトサイトなど

「アダルトサイト」に関する相談件数（契約当事者の年齢別）

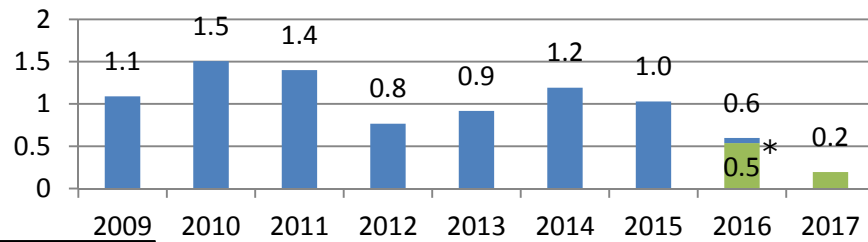
20歳未満

相談件数（万件）

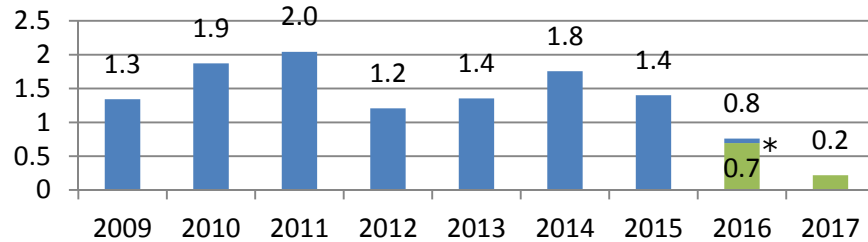


* 2017年2月末日までのPIO-NET登録分

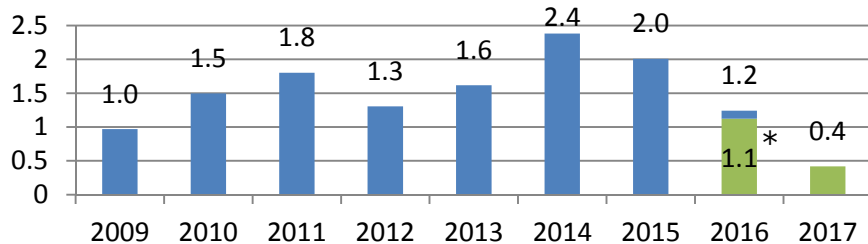
20歳代



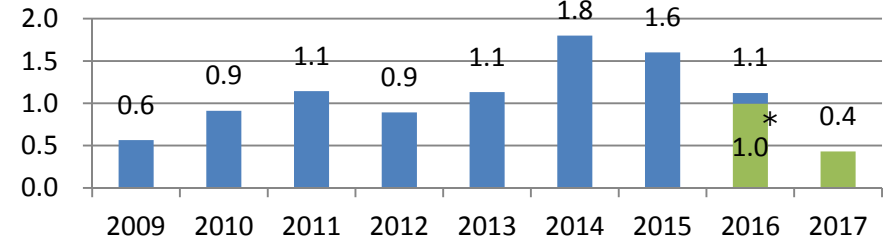
30歳代



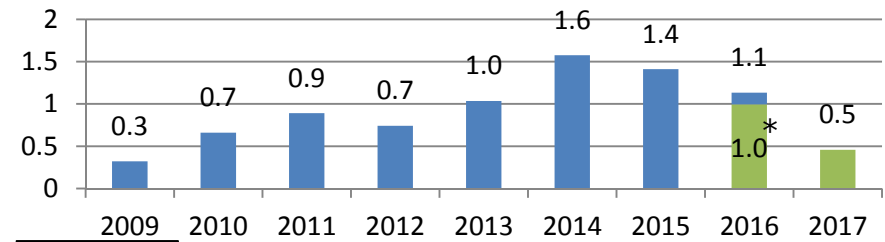
40歳代



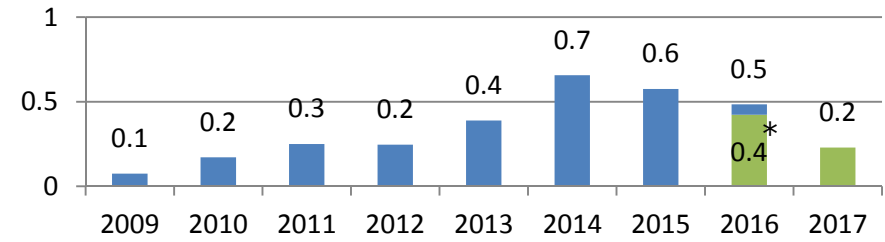
50歳代



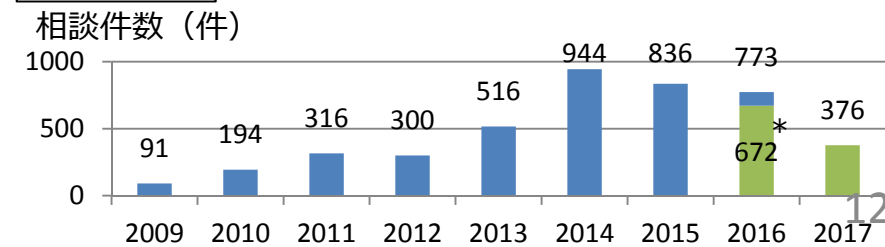
60歳代



70歳代

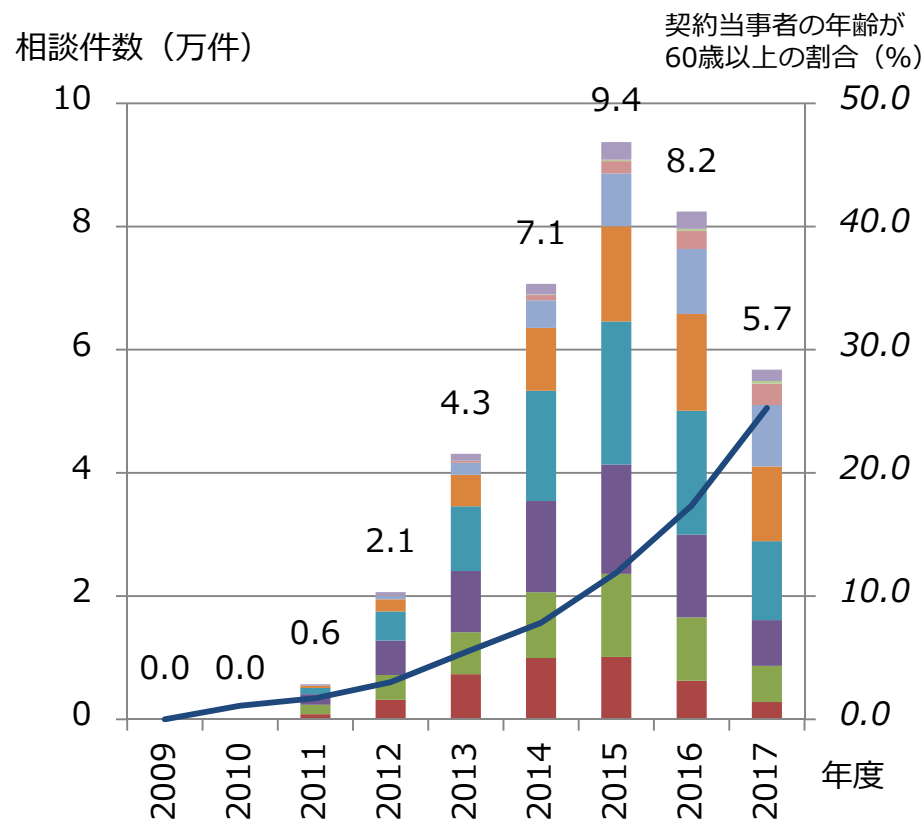
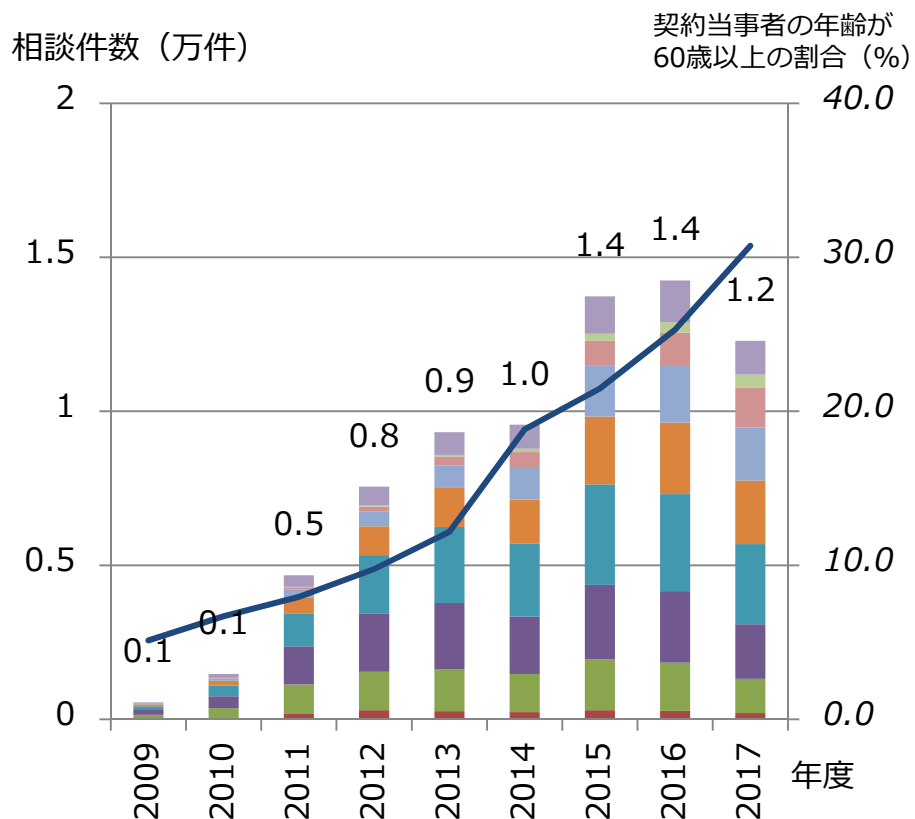


80歳以上



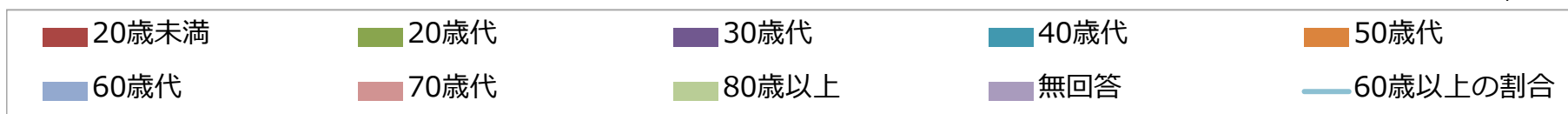
「スマートフォン」に関する相談

「スマートフォンを利用したデジタルコンテンツ」に関する相談



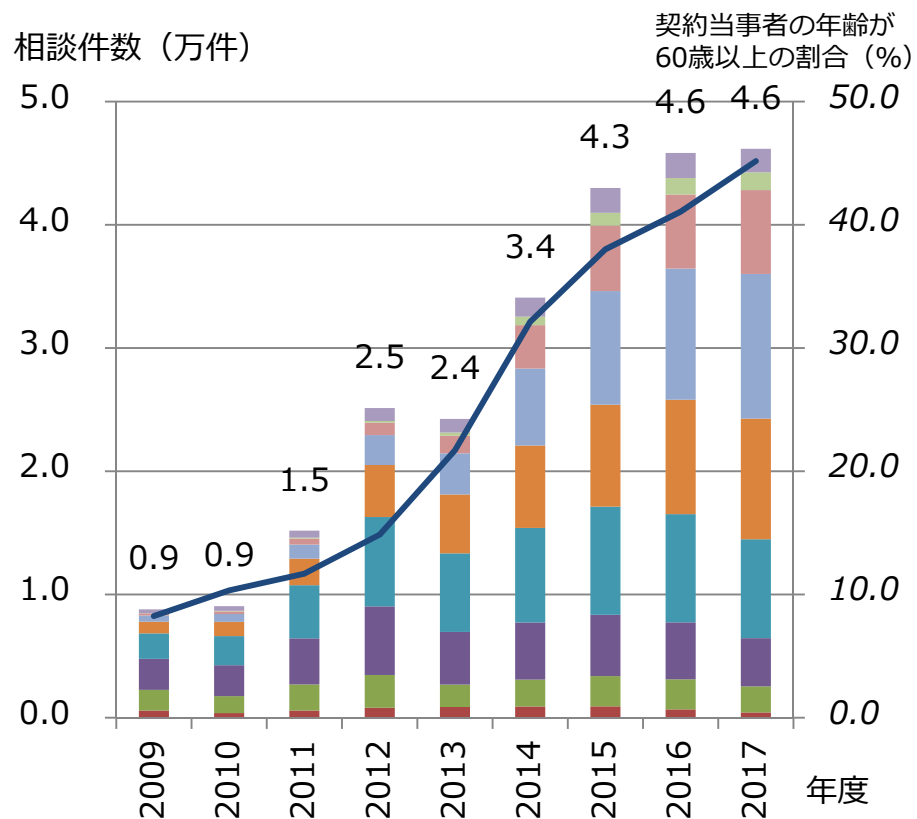
* 2016年度（2017年2月末日までのPIO-NET登録分）は12,029件。

* 2016年度（2017年2月末日までのPIO-NET登録分）は69,382件。



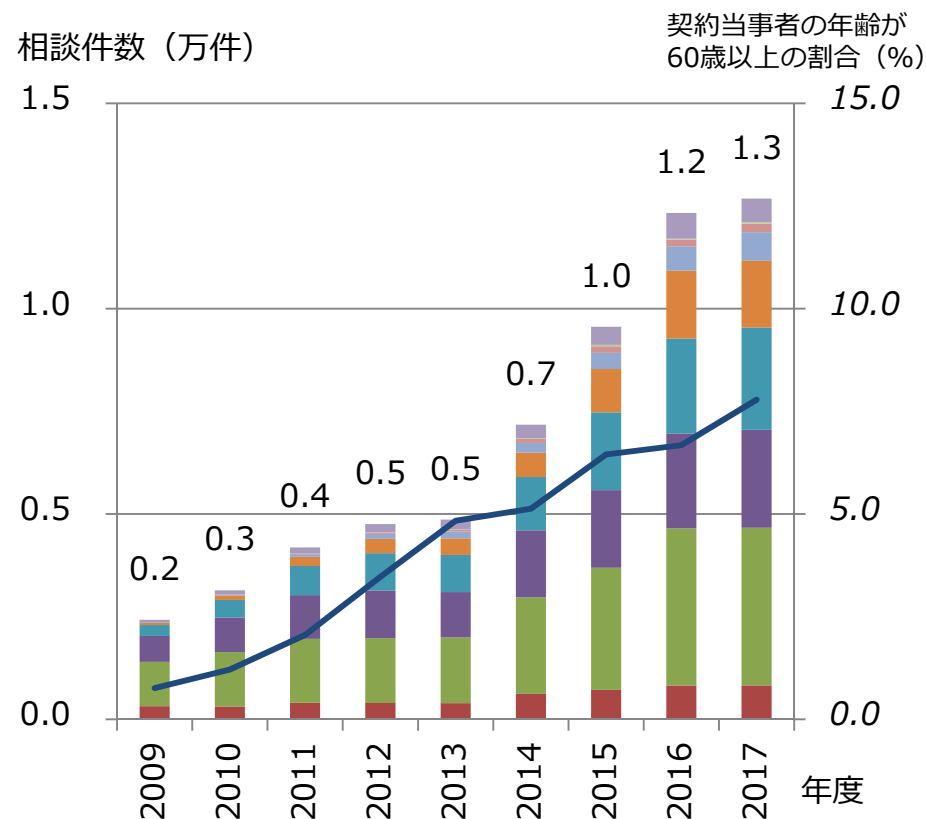
- 高齢者のスマートフォンの契約において、「消費者が意図しなかった契約」のほか、「消費者が契約を希望したが、結果的にスマートフォンを使いこなせなかった」事例もみられる
- スマートフォンを利用できたものの、サイト利用料等の架空請求メール、アダルトサイト、出会い系サイトなどのトラブルに巻き込まれている

「迷惑メール」に関する相談

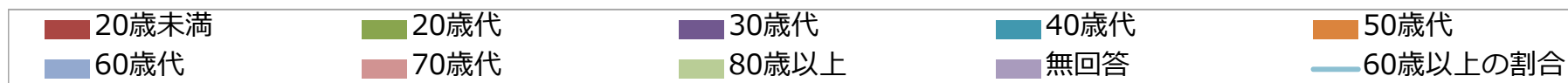


* 2016年度（2017年2月末日までのPIO-NET登録分）は36,127件。

「SNS」に関する相談



* 2016年度（2017年2月末日までのPIO-NET登録分）は10,298件。

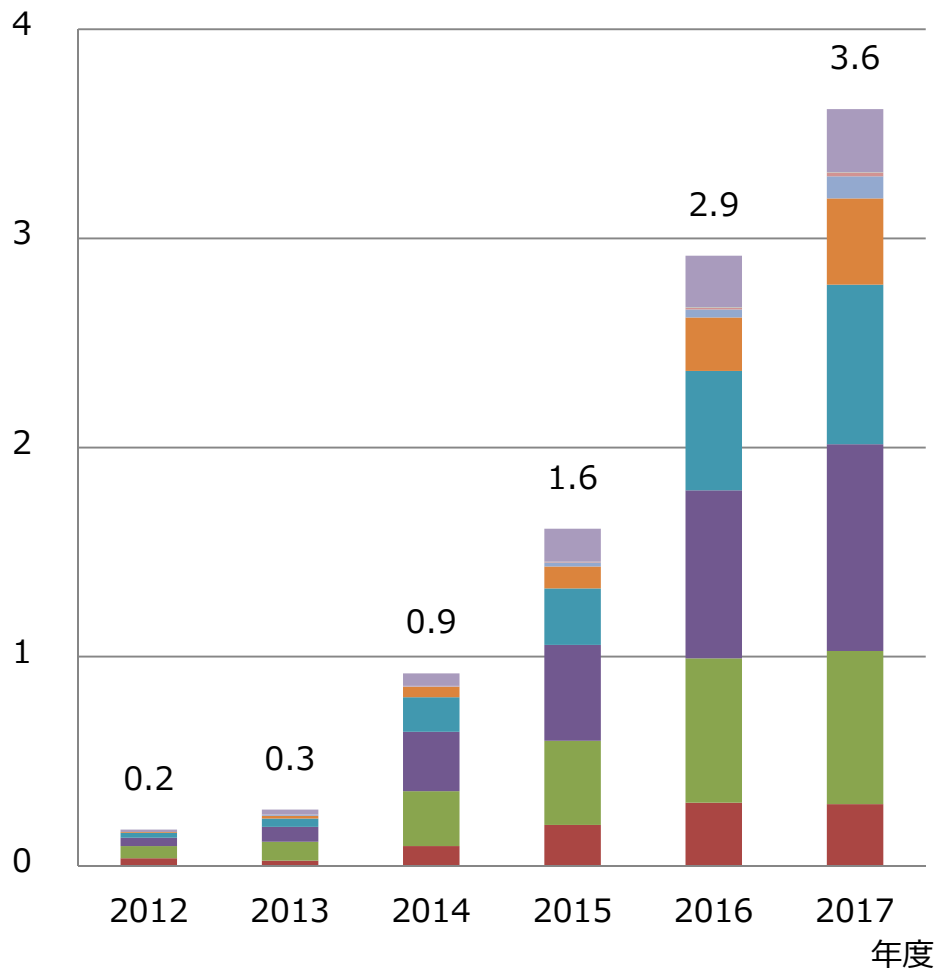


- 「迷惑メールが何十通も送られてきて困る」といった相談のほか、「お金がもらえるとのメールを見て、手続き費用を払ったがお金がもらえない」など迷惑メールがきっかけのトラブルも
- SNSの広告がきっかけで健康食品等の定期購入、詐欺的サイト、荷受代行・荷物転送アルバイト※などのトラブルとなるケースもみられる

※ SNSで知り合いに「荷物を受け取り、指定された先に送るだけの簡単なアルバイト」を紹介され、登録のために運転免許証の画像をSNSで送ったところ、個人情報を使われ、携帯電話を契約させられていた

「フリマサービス」関連の相談

相談件数（千件）



- 「商品が届かない」「偽物が届いた」など購入者からの相談
 - 「商品を送ったのに、届かない・偽物が届いたといわれた」など出品者からの相談
- 当事者間でのトラブル解決が困難
フリマサービス運営業者がトラブルに介入せず、解決が困難

(参考)

- 国民生活センターでは「相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意」を公表（2018年2月）
 - 「利用者間でのトラブル解決時のサポート」「未成年利用者への対応」などをフリマ運営事業者に要望
- 要望先事業者より、未成年利用者への対応を進めていくとの報告があった（2018年3月）

- ① プラットフォームによる利用者（事業者・消費者）に対する事前のチェック、事後の対応が十分ではない
 - 事前のチェック：連絡先の把握、商品・サービスの内容、広告・表示の内容、返品等ルールの整備などの確認
 - 事後の対応：消費者トラブル発生時の対応、広告・表示の改善・削除、商品・サービスの取り扱い中止、取引・アカウントの停止など

- ② 消費者トラブル発生時の対応について
 - プラットフォーマーが設ける返品等ルールでは消費者の救済が必ずしも十分にされない
 - 当事者間でトラブル解決を図る場合に、相手方利用者に関する情報（連絡先など）についてプラットフォームからの提供が十分ではない
 - ※ C2C取引の場合、個人情報の提供の問題も生じる
 - 当事者間ではトラブルが解決しない場合に、プラットフォームの介入が十分ではない

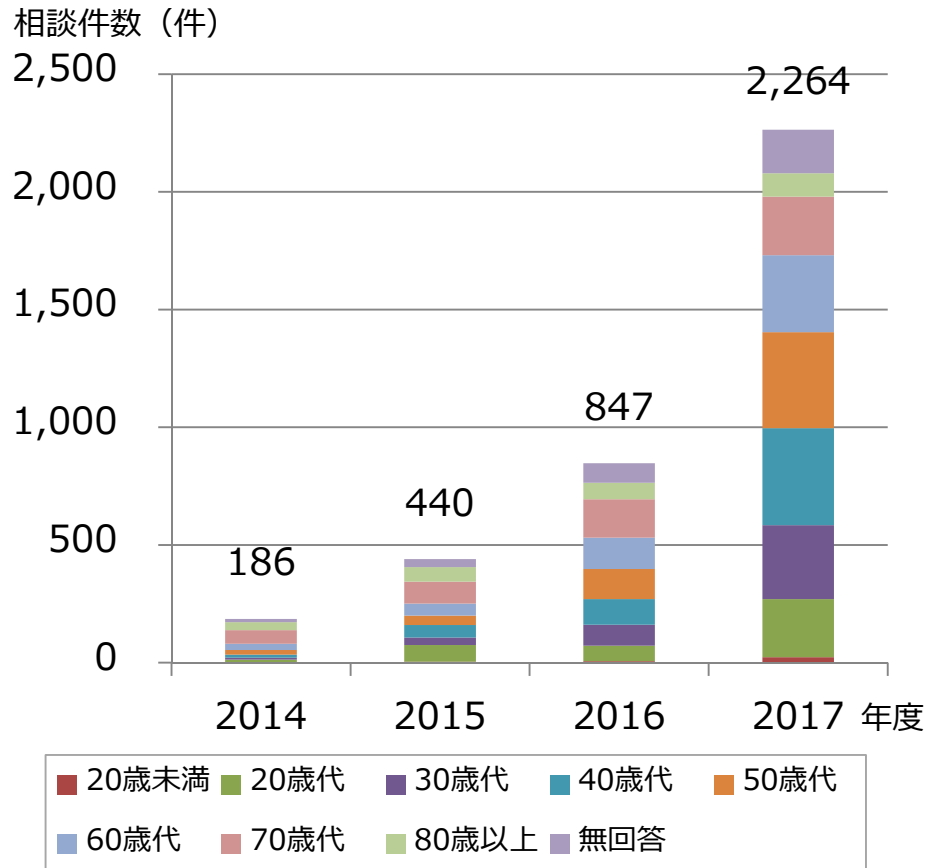
- ③ プラットフォームと利用者の契約関係・責任関係が分かりにくい

(参考) 「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者※のトラブルにおける連動型検索広告への検索サイトの取り組み

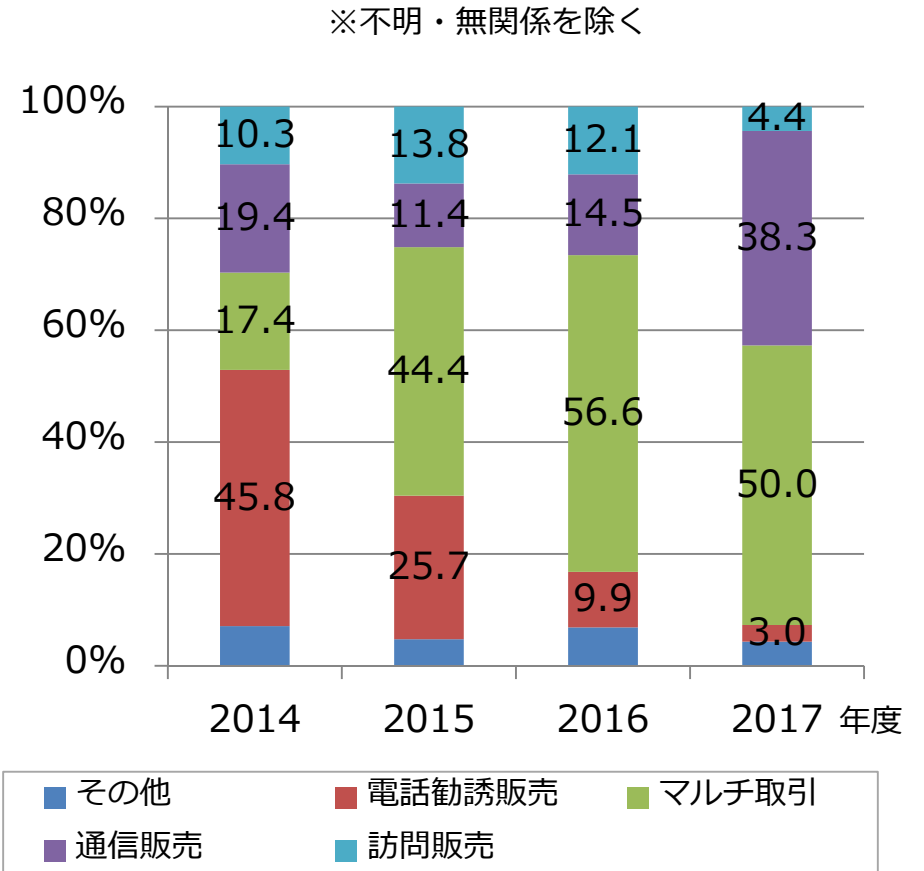
※ アダルトサイトのトラブルを解決しようと消費者がインターネットで相談先や解決先を検索し、「無料相談」「返金可能」をうたう「窓口」（「消費者〇×センター」などの名称）に相談したところ、探偵業者に調査依頼をしておき、アダルトサイト業者からの返金もされなかった

「仮想通貨」に関する相談

相談件数の推移



販売購入形態（割合）の推移



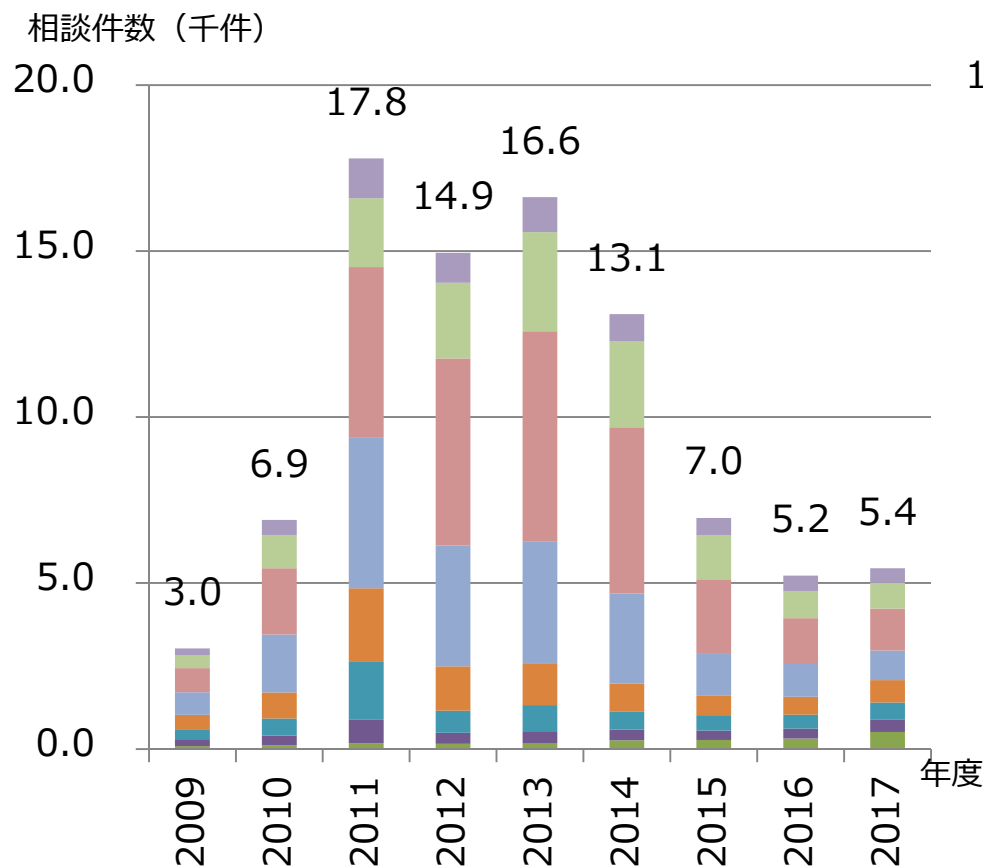
○ 知人からの勧誘やセミナーでの勧誘

- 知人から「5倍以上の価値になる」と誘われ仮想通貨を購入したが、お金が戻ってこない
- 知人から「半年で価格が3倍になり、販売元が全て買い取る」と言われて仮想通貨を購入したが、買い取ってもらえない
- セミナーに参加し「1日1%の配当がつく」と言われて仮想通貨を預けたが、出金できない

○ 仮想通貨交換業者・みなし仮想通貨交換業者の他、ICO(Initial Coin Offering)に関する相談も

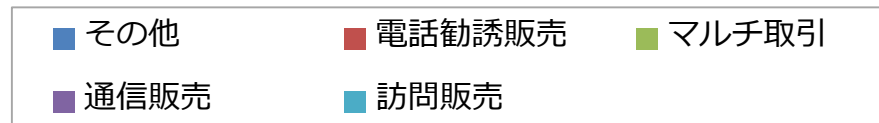
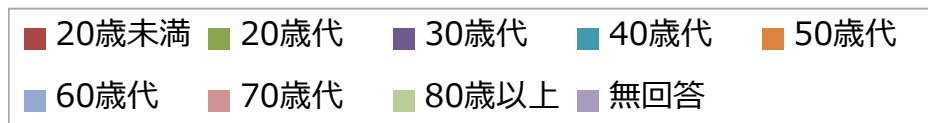
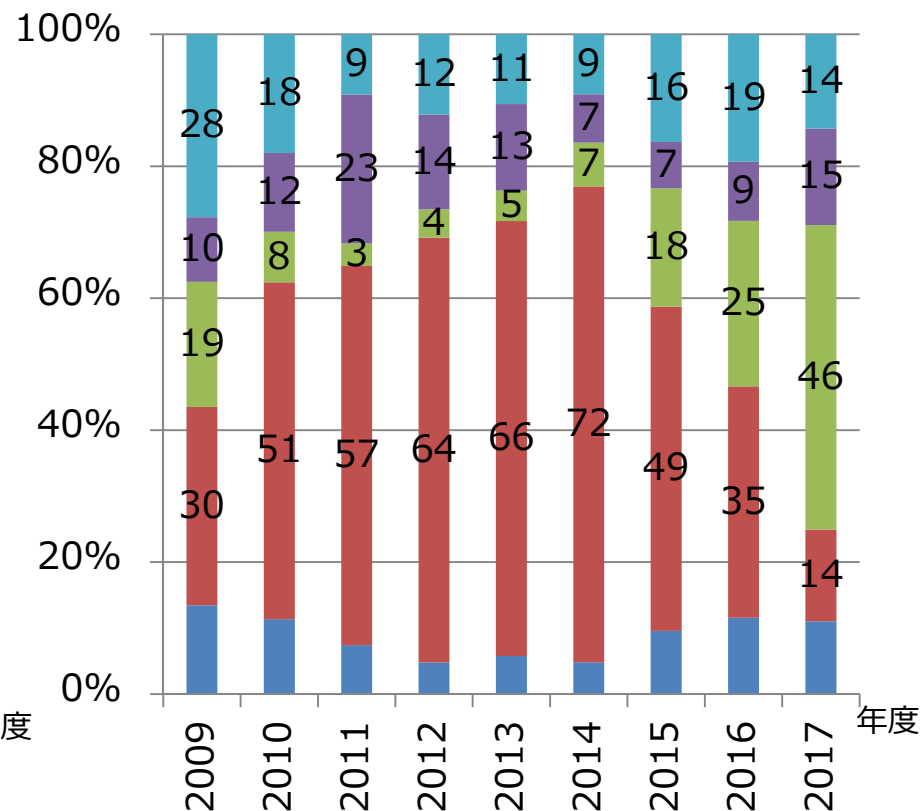
「ファンド型投資商品」に関する相談件数

相談件数の推移



販売購入形態 (割合) の推移

※不明・無関係を除く



- ソーシャルレンディング業者のファンドに投資したが、約束どおり償還されない
- 約5年前に知人がファンドに投資したが、大金を失ったと相談を受けた
- 知人から仮想通貨を運用している事業者に出資しないかと誘われている

若者の消費者トラブル

- ① スマートフォンで「ホームページを作って、情報商材を売る在宅ワーク」を見つけ、50万円を振り込んだ。その後「あなたのページへのアクセスがすごく、拡大しないといけない」「400万円かかるが、半分は会社で負担するので、残り半分を負担してほしい」と言われた。
- ② インターネットで痩身エステのモニター募集の広告を見て店舗に出向いたところ、20万円のコースの契約を勧められた。母親に相談しようとしたが「もう20歳だから自分で決めればいい」などと言われ、エステのほかクレジットの契約もした。
- ③ 友人に誘われエステの無料体験をしたところ「肌がボロボロ」と言われ、断りきれず契約した。「翌月に20歳になる」と伝えたら「契約書の日付は後日記入する」と言われた。
- ④ 友人に「仮想通貨で儲かることができる」「他の人を勧誘すれば40万円が入る」と誘われた。「お金がない」と断ったが「消費者金融で借りればよい」と言われ、100万円を借りて契約した。
- ⑤ 街中で声をかけられ、タレント事務所で契約書に署名した。後日、解約したいと伝えたところ「撮影の準備に入っているので、辞めるなら3万円の違約金を支払うように」と言われた。

様々な支払わせ方

○ アダルトサイト（支払手段：クレジットカード）

アダルトサイトで「18歳以上」をクリックしたら「登録」になった。あわてて表示された番号に電話をすると、約10万円を払わないと退会できないと言われた。払えないと言うと「すぐに払えば1万円でもいい」と強く言われたので怖くなって、クレジットカード番号を伝えてしまった。後日、明細書を確認すると、同じ日に複数の請求が上がっていた。

○ 定期購入の解約ができない通販サイト（支払手段：コンビニ後払い）

インターネット通販で定期購入の健康食品を注文した。代金はコンビニ払いである。商品が合わなかったのでやめたいと思い、解約窓口に何度も電話したが誰も出ず、次の商品が届いてしまった。

○ 偽ブランドを送る通販サイト（支払手段：キャリア決済）

インターネット通販でブランドのスニーカーを注文し、携帯電話会社から通信料と共に請求される方法（キャリア決済）で支払った。後日、届いた商品は偽物と思われるものだった。

○ 出会い系サイト（サクラサイト）（支払手段：プリペイドカード）

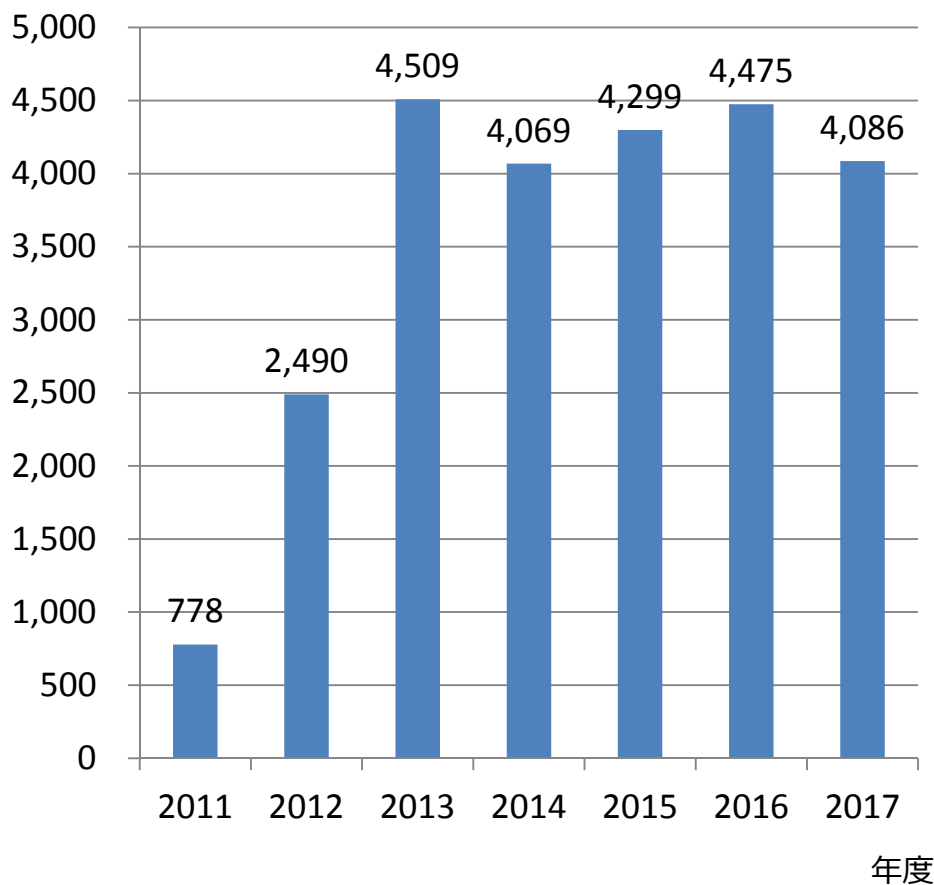
無料の出会い系サイトを利用していたが、途中から、相手とやり取りを続けるにはポイントを購入する必要があると言われた。コンビニでプリペイド式電子マネーを購入するよう指示され、サイトの決済画面に、購入したカードの番号を入力した。その後のやり取りで相手がサクラだと気づいた。

越境消費者トラブル

※ 海外事業者との消費者トラブルを専門に対応する機関として、国民生活センターでは「越境消費者センター（CCJ）」を運営

CCJ に寄せられた相談件数

相談件数（件）



※2018年4月2日現在

- インターネットの普及等により、日本の消費者が、海外事業者と容易にオンラインで取引できるようになり、トラブルも増加
 - 海外事業者とのトラブルは、国内事業者とのトラブルに比べて解決が困難
 - ※ 言葉の違い、法律・商習慣の違い、時差・通信コストの問題、相手方事業者の情報が入手しにくいなど
 - 相談処理では、特に「法律の違い」が課題
 - 日本の法律の適用外
 - 日本法は適用されるが、事業者が遵守しない、理解が不十分
 - ※ 日本の消費者向けに事業をしている場合でも、所在国の法律に基づいた対応や、企業の独自ルールを優先
 - ※ 法の適用に関する通則法第11条に定める消費者契約の特例に基づく日本法の主張を認めない
 - ※ 海外には執行権が及ばず、処分できない
- 日本法（民法、消費者契約法、特定商取引法、電子消費者契約法など）に則った交渉が困難

事業者の消費者相談対応の課題

- 事業者の消費者対応窓口において、
 - 事業者が守るべきルールを把握していない
 - トラブル解決が進まない、対応が一定ではない
 - トラブルの情報（個別・全般）が共有されていないことがある
- 健康食品等のネット通販業者等で「解約しようと何度も電話しても、電話が繋がらない」ことがある

（消費者基本法第5条第1項）

事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

（消費者安全法第5条第1項）

事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。

消費生活相談からみる課題

- 架空請求、アダルトサイトのワンクリック請求、詐欺サイトなど詐欺的な手口への対応
- 仮想通貨、ファンド、レンタルオーナー契約、情報商材など投資・利殖関連取引への対応
- 高齢者や若者をはじめ消費者の知識、判断能力の不十分さに乗じた勧誘・契約への対応
- インターネット通販などインターネットを通じた取引への対応
 - 越境取引
 - フリマなどシェアリングエコノミー型サービス
 - プラットフォーマー
 - サイト・SNS等での広告・勧誘
- 事業者における法令等の遵守・理解、消費者トラブルの防止・解決への取り組み
- 個人情報保護への対応