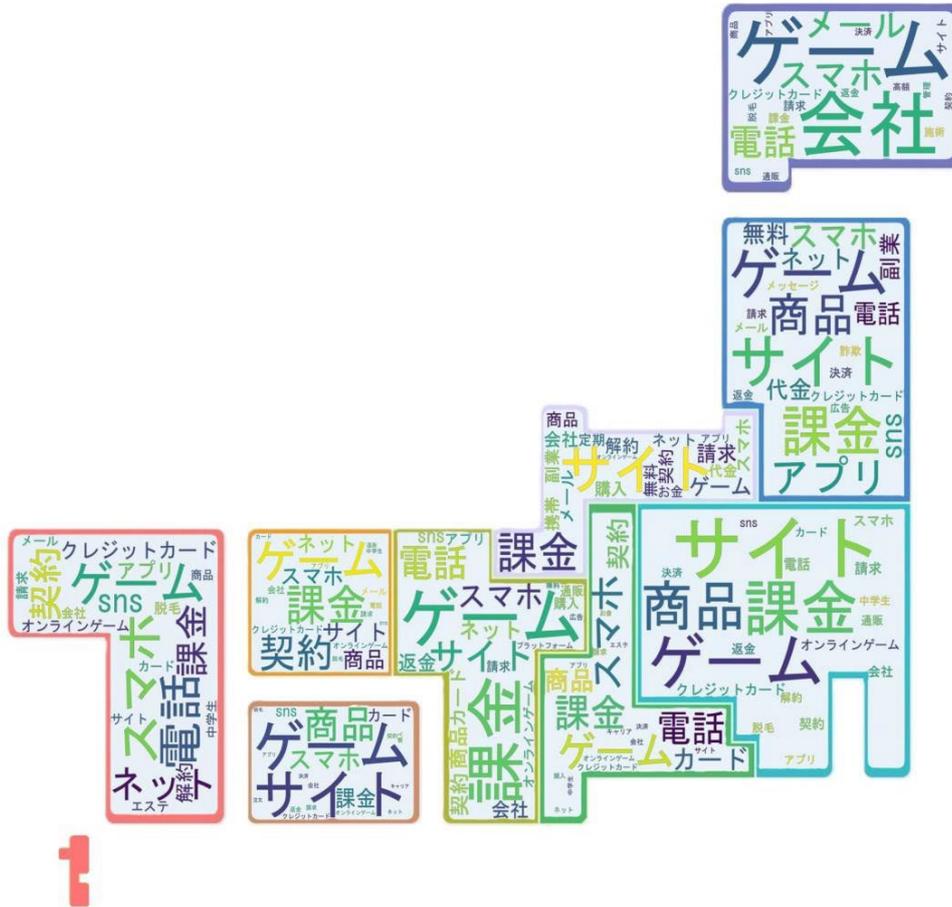


1. 年齢層別の分析結果

（1）19歳以下



消費生活相談の地域傾向分析結果（2023年7月～9月・19歳以下）

代表的なキーワード

	北海道	東北	関東	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州沖縄
1位	ゲーム	サイト	サイト	サイト	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム	スマホ
2位	会社	ゲーム	ゲーム	課金	スマホ	課金	課金	サイト	ゲーム
3位	スマホ	課金	課金	ゲーム	課金	サイト	契約	商品	電話

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「スマホ」「ゲーム」「アプリ」「カード」「クレジットカード」「課金」
⇒未成年のこどもがスマホのゲームアプリをダウンロードする際、クレジットカード情報を求められたので、課金しないという約束をした上で家族のクレジットカード情報を入力したところ、こどもが親に無断で高額な課金をしてしまったため、未成年者の契約取消権による返金を求めたい。
- ・キーワード：「クレジットカード」「請求」「ゲーム」「サイト」「課金」
⇒身に覚えのないクレジットカードの請求があったが、未成年のこどもが勝手にゲームサイトで課金をしたものであることが発覚したため、未成年者取消を行いたい。

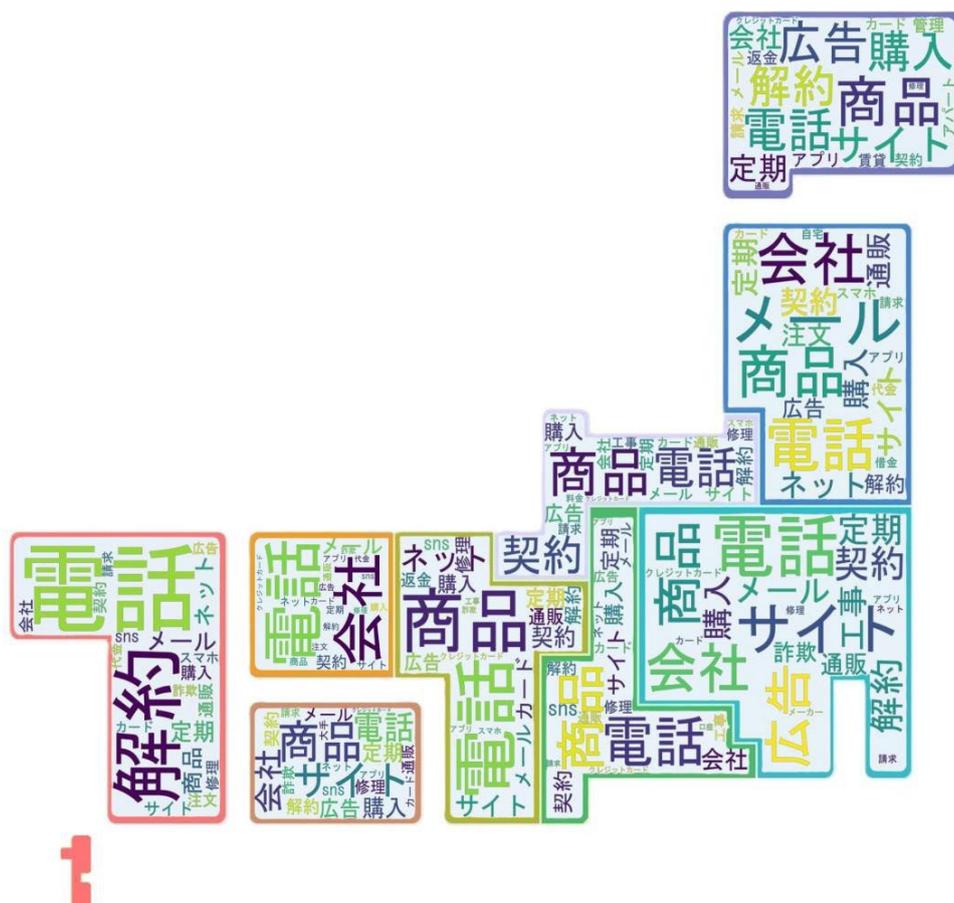
解説

19歳以下の者が契約当事者となる相談については、オンラインゲームへの課金による高額請求に関するものが多くみられました。

特に、18歳未満の未成年者が行った課金について未成年者の契約取消権の行使を希望する保護者等からの相談が多くなっています。

また、東北地区及び関東地区を中心にネットで購入した商品が届かない、届いたが粗悪品であったといった相談が多くみられたことに加え、東北地区及び北陸地区を中心に副業サイトでの高額な課金に関する相談が多くみられました。

(3) 40～64 歳



消費生活相談の地域傾向分析結果（2023年7月～9月・40～64歳）

代表的なキーワード

	北海道	東北	関東	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州沖縄
1位	商品	メール	電話	商品	電話	商品	電話	商品	電話
2位	広告	商品	サイト	電話	商品	電話	会社	サイト	解約
3位	電話	会社	会社	契約	会社	ネット	メール	電話	メール

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「購入」「商品」「定期」「契約」「会社」「解約」「電話」
⇒お試しのつもりで購入した商品が再び届き、定期購入契約になっていることが判明したため、販売会社に解約希望の電話をして了承されたのに、3回目の商品が送られてきた。
- ・キーワード：「ネット」「広告」「サイト」「購入」「商品」「定期」「契約」「会社」「解約」「電話」
⇒ネット広告経由で販売サイトに入って購入した商品が定期購入契約になっていた。販売会社に解約希望の電話をかけたが繋がらず、10日以上電話をかけ続けてようやくつながったが規約を理由に解約を拒否された。

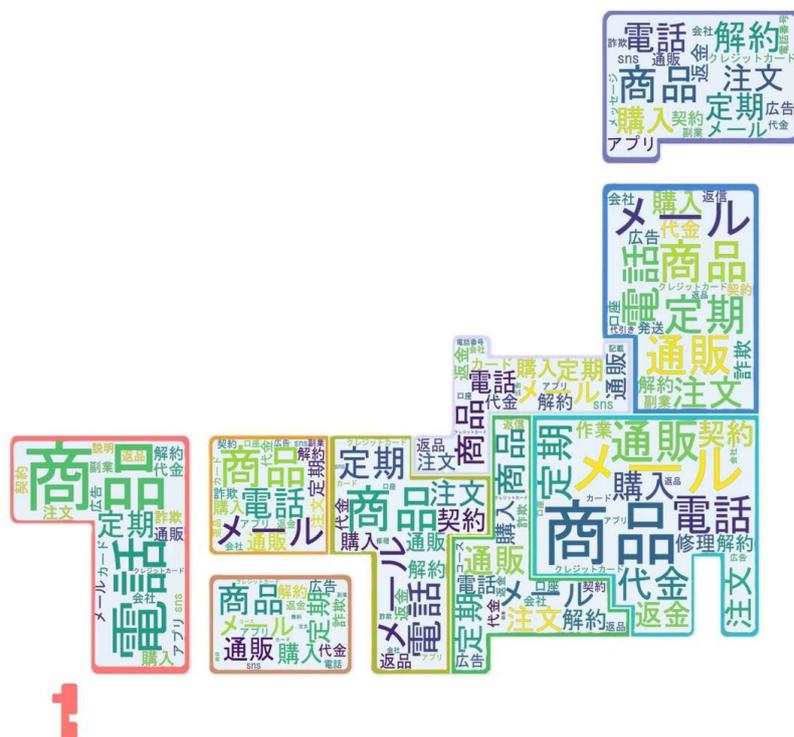
解説

40～64歳の者が契約当事者となる相談については、全国的に意図しない定期購入に関する相談が多くみられました。

解約期限の通知メールに気付かず、2回目の商品が送られてくることで定期購入契約になっていることが判明することが多く、販売会社に電話が繋がらない、メールの返信が無い、解約できないといった相談が多くなっています。

なお、中国地区においては大手電話会社の社員を名乗る者から未納料金の支払を求める電話があったという相談、九州・沖縄地区においては勧誘を受けて携帯電話会社の乗換えをしたのに以前の携帯電話会社から料金請求が続いたことから解約ができていないことが判明したといった電話料金に関する相談も多くみられました。

2. インターネットやオンライン取引に関する相談の分析結果



消費生活相談の地域傾向分析結果

(2023年7月～9月・インターネットやオンライン取引に関する相談)

代表的なキーワード

	北海道	東北	関東	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州沖縄
1位	商品	メール	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品
2位	解約	商品	メール	メール	メール	電話	メール	定期	電話
3位	電話	通販	通販	電話	通販	メール	電話	通販	定期

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「SNS」「広告」「商品」「メール」「購入」「定期」「返品」「解約」
⇒ネットやSNSの広告を見て商品（ダイエットサプリ、育毛剤、電子タバコ、美容クリーム、ファンデーション等）を購入した後、2回目の商品発送メールがきっかけとなって定期購入商品だと気づき、返品・解約したいができない。
- ・キーワード：「SNS」「広告」「副業」「電話」「クレジットカード」「カード」「詐欺」「返金」
⇒ネットやSNSの広告で見た副業サイトに登録後、電話で仕事内容について説明を受け、初期費用をクレジットカードで決済し、その後も更に課金を求められるがままに支払ったが、詐欺が疑われるため、返金してほしい。
- ・キーワード：「通販」「購入」「商品」「代金」「口座」「メール」「電話」「返金」
⇒ネット通販で購入した商品の代金を指定の口座に振り込んだが商品が届かず、メールや電話で問い合わせたが返事が無いため返金してほしい。

解説

インターネットやオンライン取引に関する相談については、全国的に意図しない定期購入に関する相談が多くみられました。前掲「40～64歳」の相談の傾向と同様、一定期間後に2回目の商品が送られてくることで定期購入契約になっていることが判明することが多く、相談者から販売会社へ電話やメールをしてもつながらず、解約できないといった相談が多くなっています。

また、副業サイトへ登録後、前掲「20～39歳」の相談の傾向と同様に、もうからないことを理由に解約や返金を求める相談、ネット通販で商品が届かないため返金等を求める相談も多くみられました。

また、関東地区及び近畿地区を中心に、ネット通販で購入した商品が不良品や粗悪品であったため修理、返品、交換等を求めたものの相手方に応じてもらえないといった相談も多くみられました。