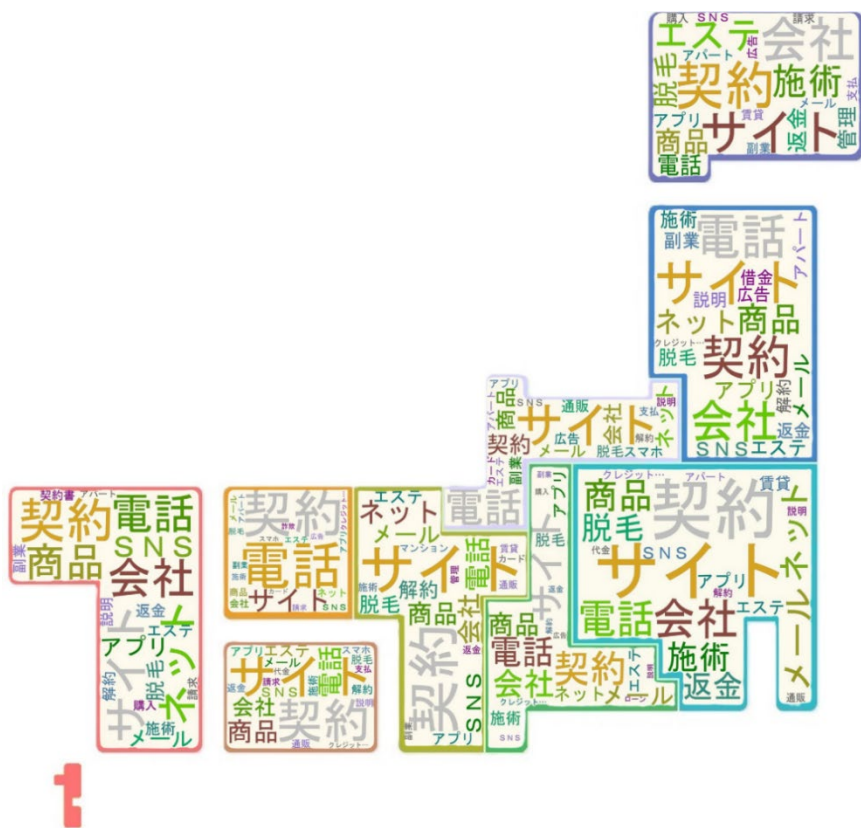


(2) 20~39 歳



消費生活相談の地域傾向分析結果（2023年10月～12月・20～39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	契約	サイト	サイト	サイト	契約	サイト	電話	サイト	契約
2位	会社	電話	契約	電話	サイト	契約	契約	契約	サイト
3位	サイト	契約	会社	契約	電話	ネット	サイト	商品	会社

全国共通で多かった相談事例（代表例）

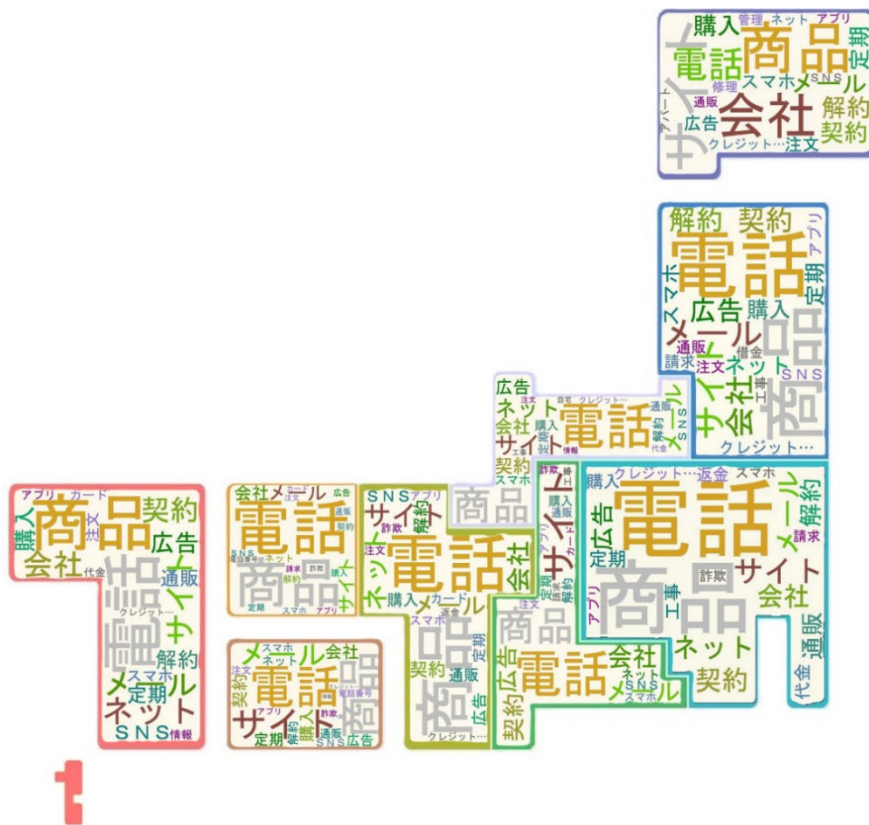
- ・キーワード：「ネット」「通販」「メール」「商品」「サイト」
⇒ネット通販で購入後、メールで発送済みとの連絡が届いたのに商品が来ず、サイトも閉鎖されたため連絡がつかない。
- ・キーワード：「賃貸」「アパート」「管理」「会社」「請求」「説明」
⇒賃貸アパートから退去する際、高額な原状回復費を管理会社から請求された。入居時の説明と異なる部分もあり、納得できない。
- ・キーワード：「ネット」「広告」「副業」「サイト」「SNS」「アプリ」「電話」「借金」「返金」
⇒ネット広告にあった副業サイトに登録すると、SNS アプリのやりとりだけでもうかる副業を電話で勧められた。借金して初期費用を払ったが、怪しいので返金してほしい。

解説

20～39歳の者が契約当事者となる相談については、偽物と思われる通販サイトで購入した商品が届かないことによる相談や、賃貸アパートからの退去時に高額な原状回復費を請求されたことによる相談が全国的に多くみられました。

また、副業サイトや SNS を通じた副業・投資等のもうけ話に乗り高額な初期費用を払ってしまったり思うようにもうからなかったりしたことによる相談も全国的に多く、さらに東北地区を中心とした一部地域では債務整理に関する相談も多くみられました。

(3) 40~64 歳



消費生活相談の地域傾向分析結果（2023年10月～12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	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	商品
2位	サイト	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品	電話
3位	会社	メール	サイト	サイト	サイト	サイト	メール	サイト	ネット

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「商品」「サイト」「通販」「ネット」「注文」「広告」「電話番号」「SNS」
⇒SNS の広告で見た商品を、ネット通販サイトで注文したが届かないのでサイトに記載されている電話番号に電話したが繋がらない。
- ・キーワード：「定期」「購入」「商品」「広告」「解約」「電話」「ネット」「通販」「メール」「代金」
⇒ネットの広告から 1 回限りのお試し品だと思い、ネット通販で代金後払いで商品を申し込んだところ、注文受諾メールに定期購入という記載があった。業者に電話で解約希望の連絡をしたが、応じてくれない。
- ・キーワード：「工事」「修理」「電話」「契約」「ネット」「会社」「代金」
⇒ネットで見つけた工事会社に屋根や水漏れの修理契約をしたが、代金支払い後に工事内容に不備があり、電話をするが対応してくれず、納得がいかない。

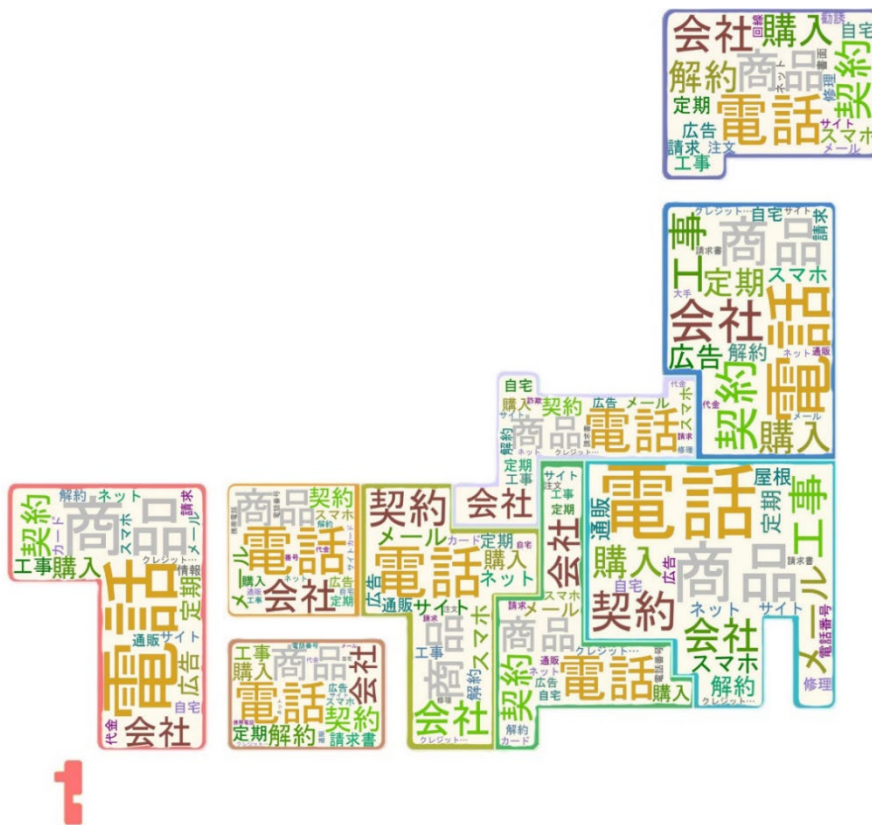
解説

40～64 歳の者が契約当事者となる相談については、SNS やネットの広告から誘導されて購入した商品が届かないといった、ネット通販の商品未着に関する相談が全国的に多くみられました。

他にも、広告には定期購入という記載はなかったのに契約後に定期購入商品だと発覚したが、販売会社に電話が繋がらない、解約に応じてくれないといった、意図しない定期購入に関する相談もみられました。

また、ネットで見つけた修理工事会社に関する相談については、全国的にみられますが、特に北海道・東北・関東・北陸・東海といった北東寄りの地区で「修理」「工事」といったキーワードが上位にみられています。

(4) 65 歲以上



消費生活相談の地域傾向分析結果（2023 年 10 月～12 月・65 歳以上）

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	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話
2位	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品
3位	会社	会社	契約	会社	会社	契約	会社	会社	会社

全国共通で多かった相談事例（代表例）

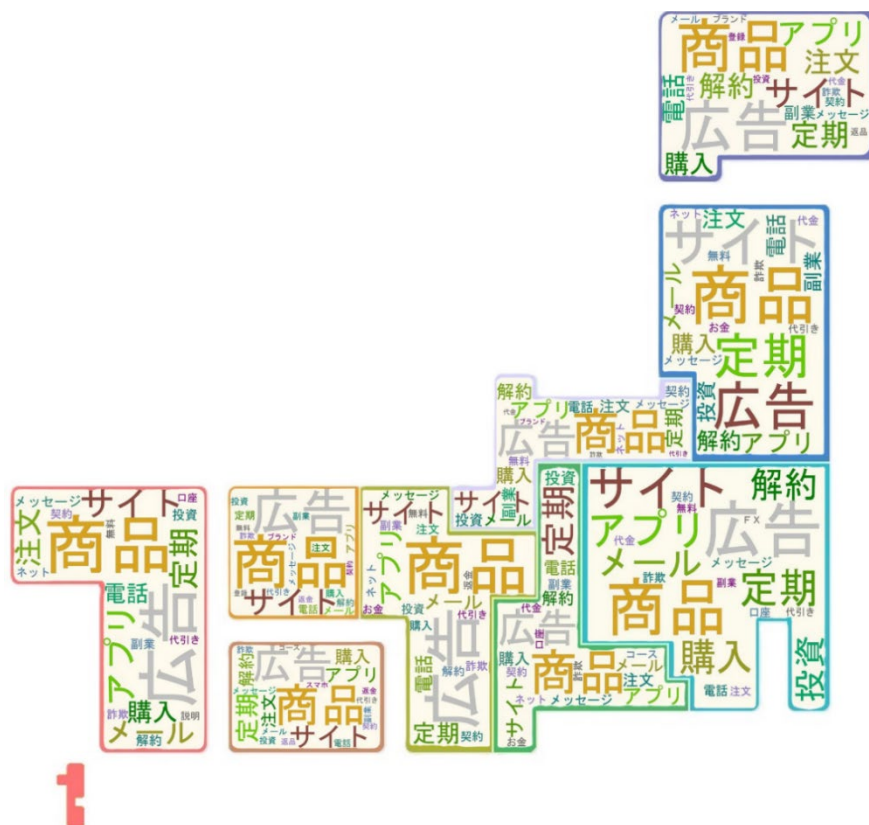
- ・キーワード：「電話」「会社」「契約」「工事」「代金」
⇒大手電話会社の下請けと名乗る会社から、回線が変わるから電話が使えなくなると言われたので、自分の名義で契約することとし、工事の日も決めていた。その後、書類が送られてきて、中身を確認すると特に電話の代金が安くなる感じがしなかった。娘に相談すると消費生活センターに相談したほうが良いと言われた。
- ・キーワード：「自宅」「屋根」「工事」「契約」「解約」「請求」
⇒突然自宅に訪問してきた業者から勧められて屋根工事の契約を結んだが、不信感が募り解約を申し出たら高額な違約金を請求されたが、解約出来ないか。
- ・キーワード：「スマホ」「広告」「商品」「注文」「定期」「購入」「解約」「電話」
⇒スマホに表示された広告経由でサプリを注文。2回目の商品が届き定期購入と判明、定期購入だとは知らずに注文してしまい、解約しようと販売業者に架電したが、「解約手続きはオンラインで出来ます」と自動音声流れるだけでオペレーターに電話が繋がらない。

解説

65 歳以上の者が契約当事者となる相談については、ネット通販サイトで健康食品等の商品を購入したが届かないことや、定期購入のキャンセルの方法が分からないことに関する相談が多くみられました。

また、訪問販売や自宅の固定電話への電話勧誘による住宅のリフォーム工事等の契約に関する相談や、自宅への不審な電話に関する相談も多くみられました。

2. SNS 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 10 月～12 月・SNS 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	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品
2 位	広告	サイト	広告	広告	広告	広告	広告	広告	広告
3 位	サイト	広告	サイト	サイト	定期	サイト	サイト	サイト	サイト

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「広告」「購入」「商品」「定期」「電話」「解約」
⇒SNS 広告を見て化粧品を購入した後、同じ商品が届き定期購入と判明し、業者に電話で解約を申し込むも拒否された。
- ・キーワード：「ブランド」「広告」「サイト」「代引き」「注文」「商品」「メール」「返金」
⇒以前から探していたブランド品を SNS 広告で見つけ、クリックした先のサイトに「公式サイト」と書いてあったので、代引きしか選択できなかったが注文した。商品が届き開封すると偽物だったため、メールで返金を求めたが返信が無い。
- ・キーワード：「スマホ」「広告」「アプリ」「副業」「投資」「ネット」「詐欺」「サイト」
⇒スマホの広告をクリックして、登録したメッセージアプリ経由で副業を申込みと、投資サイトへの登録を勧誘された。投資で得た利益を何度か引き出したところで急に高額な違約金の支払を要求され、不審に思いネット検索すると詐欺サイトとの情報を見つけた。

解説

SNS を契機としたトラブルに関連した相談については、SNS 広告から遷移した通販サイトで、意図しない定期購入を契約したことによる相談や購入した商品が偽物・不良品だったことによる相談が全国的に多くみられました。

また、SNS で勧誘され副業や投資を始めたものの収入が得られないといった相談や、高額な費用を請求されたといった相談も全国的に多くみられており、投資に関する相談は関東地方や東海地方で特に多くみられています。