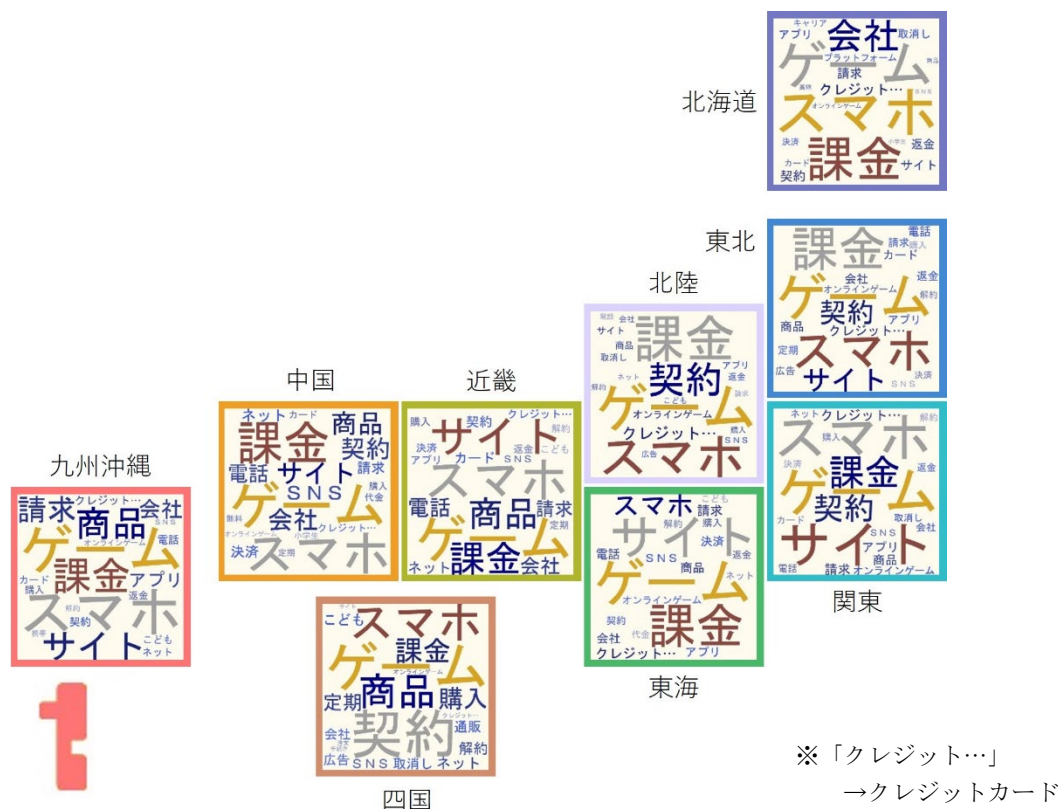


PIO-NET データを用いた消費生活相談の地域傾向分析（2025 年 3 月公表）

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（2024 年 1 月～3 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	スマホ	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム	ゲーム
2 位	ゲーム	課金	スマホ	課金	サイト	スマホ	スマホ	契約	スマホ
3 位	課金	スマホ	サイト	スマホ	課金	サイト	課金	スマホ	課金

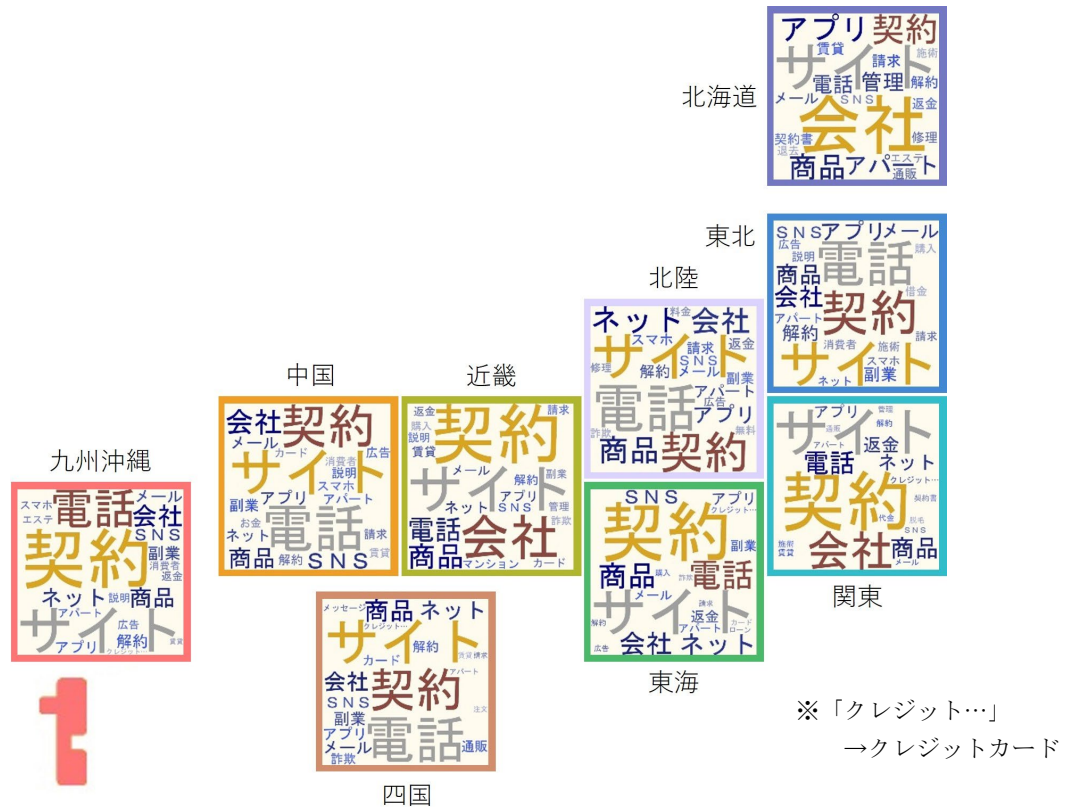
全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「クレジット…」「子ども」「スマホ」「ゲーム」「課金」「契約」「取消し」
⇒ クレジットカードが使えなくなったので調べると、子どもがスマホでオンラインゲームへの課金をしていた。親に無断で行ったことなので未成年者契約の取消しをお願いしたい。
- ・キーワード：「ネット」「通販」「商品」「購入」「代金」「電話」「返金」
⇒ ネット通販で商品を購入し代金を振り込んだ。しかし、その後商品が届かない。販売会社の電話番号にかけたが全く関係ない業者につながった。商品が届かないのであれば返金して欲しい。
- ・キーワード：「スマホ」「SNS」「広告」「商品」「注文」「決済」「サイト」「解約」「会社」
⇒ スマホで SNS の広告を見て、お試し商品の美容液を注文し、後払い決済をした。その後、商品のサイトを見ると「継続購入することが条件になっている」と表示があった。解約したいと思い、販売会社に何度も電話したが話し中でつながらない。

解説

19 歳以下が契約当事者となる相談については、全国的に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や、SNS の広告をきっかけとした商品購入に関するものが多くみられました。また、特に四国地方で商品の定期購入に関する相談が多くなっています。

(2) 20～39 歳



消費生活相談の地域傾向分析結果（2024 年 1 月～3 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	会社	サイト	契約	サイト	契約	契約	サイト	サイト	契約
2 位	サイト	電話	サイト	電話	サイト	サイト	電話	電話	サイト
3 位	契約	契約	会社	契約	電話	会社	契約	契約	電話

全国共通で多かった相談事例（代表例）

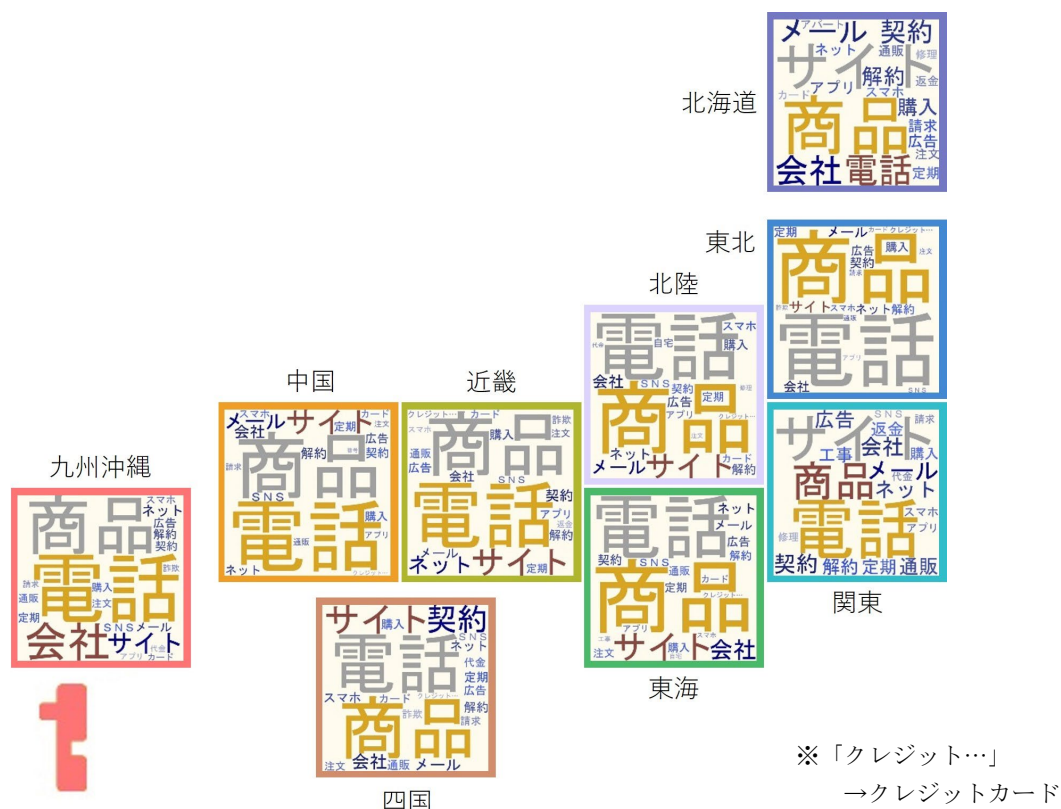
- ・キーワード：「SNS」「副業」「サイト」「電話」「契約」「アプリ」「メール」「請求」
⇒SNS から副業サイトに登録、電話で高額な契約を勧められた。キャンセルすると言って切電し、メッセージアプリをブロックした。しかし、名前・電話番号・メールアドレス、アルバイト先の個人情報を知られているため、請求を受けるのではないかと不安である。
- ・キーワード：「ネット」「広告」「脱毛」「エステ」「契約」「施術」「ローン」
⇒ネット広告を見て脱毛エステを契約し、今までに何回か施術を受けている。勧誘時に施術は半永久的と勧められて契約したが、実際は有効期限があり「無期限」は事実ではないことが分かった。長い間ローンで支払いが続くが、今後支払うことに納得いかない。
- ・キーワード：「賃貸」「アパート」「退去」「管理」「会社」「請求」「返金」
⇒賃貸アパートの退去時に、管理会社から壁の傷を指摘されクロス一面の張り替え費用とクリーニング費用を請求され、敷金は戻らなかったが、クロスは張り替えではなく、傷の箇所だけ補修してあることが分かった。管理会社に返金を求めたい。

解説

20～39 歳の者が契約当事者となる相談については、SNS やネット広告をきっかけとした契約に関する相談が多くみられました。

個別の商品・サービスとしては、副業や脱毛エステなどの美容関連に関して、解約や返金の手続きに関する相談が多くみられました。季節的な要因として、転居に関する賃貸契約に関する相談もみられました。

(3) 40~64 歳



消費生活相談の地域傾向分析結果（2024 年 1 月～3 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	商品	電話	商品	商品	電話	電話	商品	電話
2位	サイト	電話	サイト	電話	電話	商品	商品	電話	商品
3位	電話	サイト	商品	サイト	サイト	サイト	サイト	サイト	会社

全国共通で多かった相談事例（代表例）

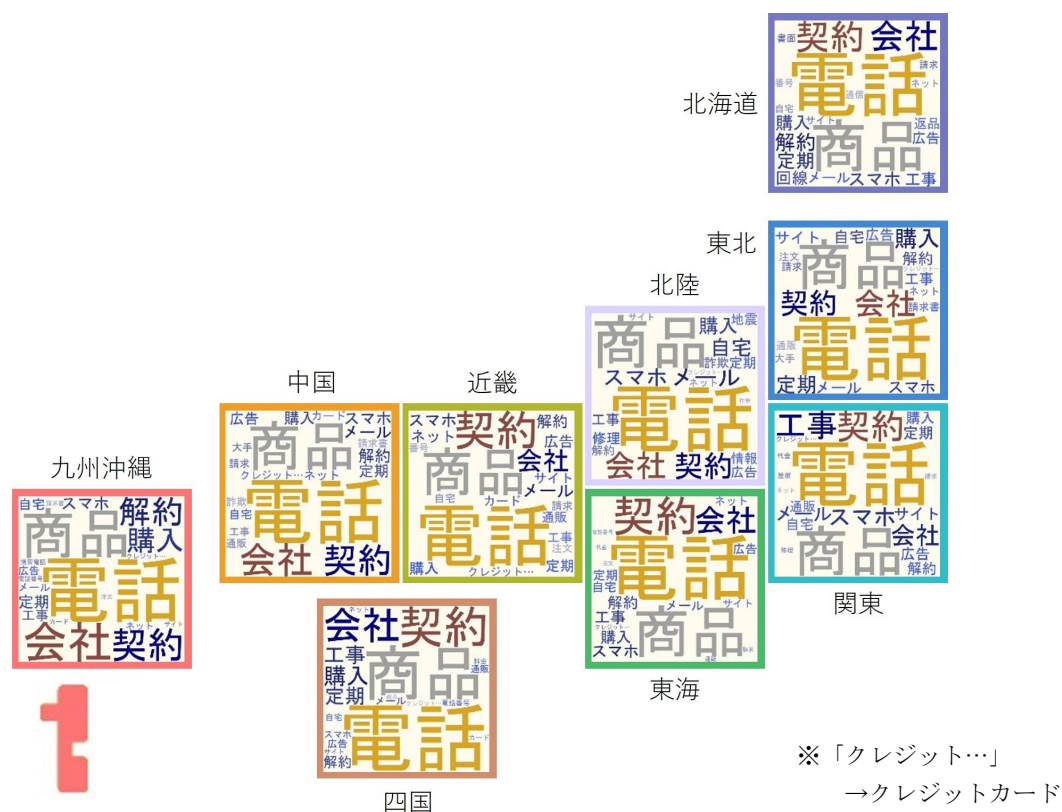
- ・キーワード：「スマホ」「SNS」「広告」「サイト」「注文」「商品」「定期」「購入」「解約」
⇒スマホで SNS を見ていたところ、化粧品が初回限定で安いと書かれた広告を見つけたのでリンク先の公式サイトから注文した。商品が届いてしばらくすると、高額な請求書と共に同じ商品が届いたので、定期購入だったことが判明した。初回だけで解約したい。
- ・キーワード：「通販」「サイト」「購入」「代金」「商品」「メール」「電話」「番号」
⇒前から欲しかった食器を販売している通販サイトを見つけ購入し、代金を指定された個人口座に振り込んだところ「商品を送る」とメールが来たが商品が届かない。サイトに電話番号が無く、メールを送っても返信が無い。
- ・キーワード：「電話」「会社」「契約」「解約」「請求」
⇒電話会社の代理店を名乗る者から回線切替えの電話勧誘を受け契約したが、勧誘時の説明と異なり料金が大幅に高くなったことから解約を申し出たところ、高額な精算金を請求された。

解説

40～64 歳の者が契約当事者となる相談については、単品購入と思い込み購入したネット通販商品が定期購入と判明したため解約を求めるといった、意図しない定期購入に関する相談が多くみられました。

他にも、通販サイトで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や、電話勧誘を受けて契約したサービスに関するトラブルについての相談も全国的に多くみられました。

(4) 65 歳以上



消費生活相談の地域傾向分析結果（2024 年 1 月～3 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	契約	会社	契約	会社	契約	契約	会社	契約	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」「代金」「契約」
⇒自宅の固定電話に電話会社を名乗る電話がかかってきて、人工的な音声テープが流れ、「代金が未払いなので契約している電話が使用できなくなる」と言われ、個人情報教えてしまった。
- ・キーワード：「工事」「自宅」「屋根」「スマホ」「修理」「契約」「解約」
⇒近所で工事していると業者が自宅に訪ねてきて、「無料で点検する」と言われ屋根に上がり、スマホで撮影した画像を見せられ、屋根の修理が必要だと言うので、工事の契約をしたが、対応について不審感を持ち、解約したい。
- ・キーワード：「スマホ」「ネット」「通販」「広告」「定期」「注文」「商品」「請求」「電話」「解約」
⇒スマホでネット通販の広告を見た。定期コースを注文したが、注文した商品以外の品も同封されており、請求額が増えていた。電話をかけると、ショートメッセージのリンク先から解約手続きをするように案内されたが、途中でエラー表示が出てしまい、送信できない。

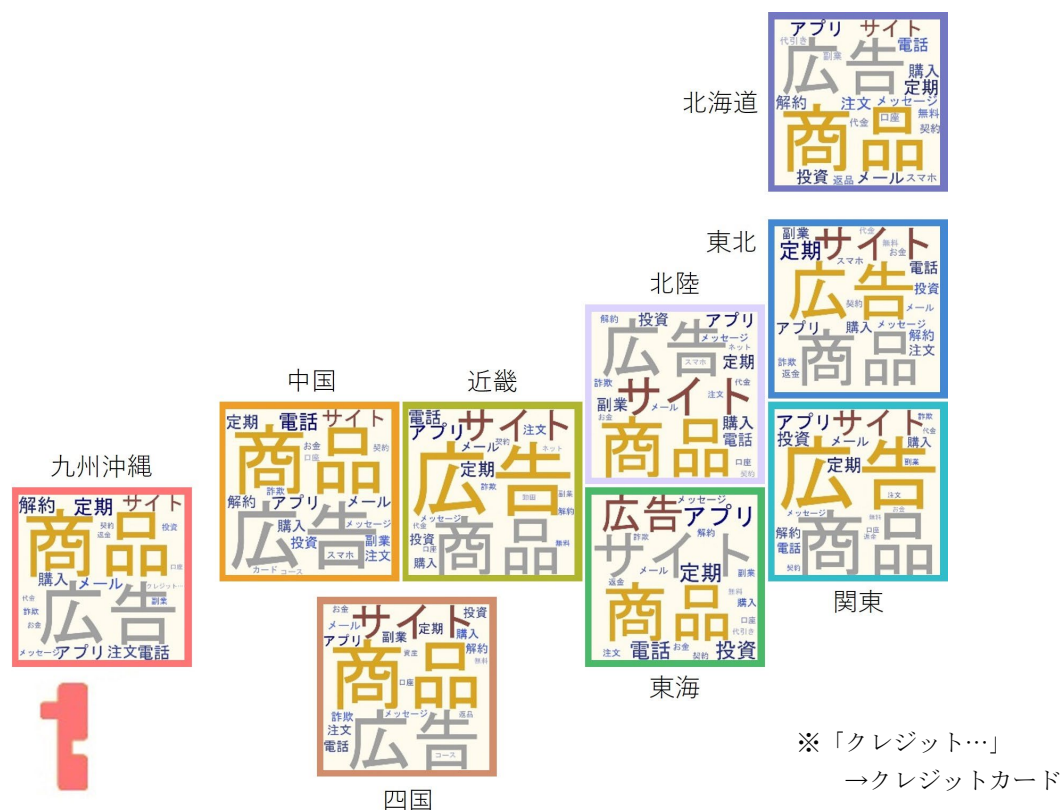
解説

65 歳以上の者が契約当事者となる相談については、全国的に自宅への不審な電話、点検を装った工事の相談、ネット通販の定期購入に関する相談が多くみられました。

工事に関する相談については、屋根に関する物が全国的に多く、北陸地方では、震災をきっかけとした工事に関する相談もみられました。

また、一部地域で光回線の勧誘電話に関する相談が多くみられました。

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（2024 年 1 月～3 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	広告	広告	商品	商品	広告	商品	商品	商品
2位	広告	商品	商品	広告	サイト	商品	広告	広告	広告
3位	サイト	サイト	サイト	サイト	広告	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」「無料」「定期」「購入」「注文」「商品」「解約」「サイト」「電話」
⇒SNS で「無料で試せる」との広告を見て通販サイトで個人情報を入力した。初回でやめる場合はキャンセル料がかかること等が分かり、定期購入であることに気付いたので、注文確定ボタンは押さなかったが、後日商品が届いた。解約したいが、通販サイトの電話に繋がらない。
- ・キーワード：「お金」「広告」「副業」「サイト」「メッセージ」「アプリ」「詐欺」「返金」
⇒SNS で「お金が稼げる」という広告を見て副業サイトに登録。メッセージアプリで業者から借金を勧められ従った。サラ金への返済は業者からしてくれるという約束は守られず、業者との連絡もつかなかった。詐欺を疑っているので返金してほしい。
- ・キーワード：「広告」「投資」「副業」「契約」「クレジット…」「口座」「メッセージ」「アプリ」「解約」「返金」
⇒SNS の広告を見て、FX（外国為替証拠金取引）投資の副業を始めるための個別サポート契約金をクレジットカードで支払い、FX 取引サイトで口座開設したが、運用が開始できない。メッセージアプリで解約返金の申込みをしたが、クーリングオフはできないと言われた。

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、運用のために支払った高額な金額が返金されない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北海道、関東地方、東海地方で特に多くみられています。