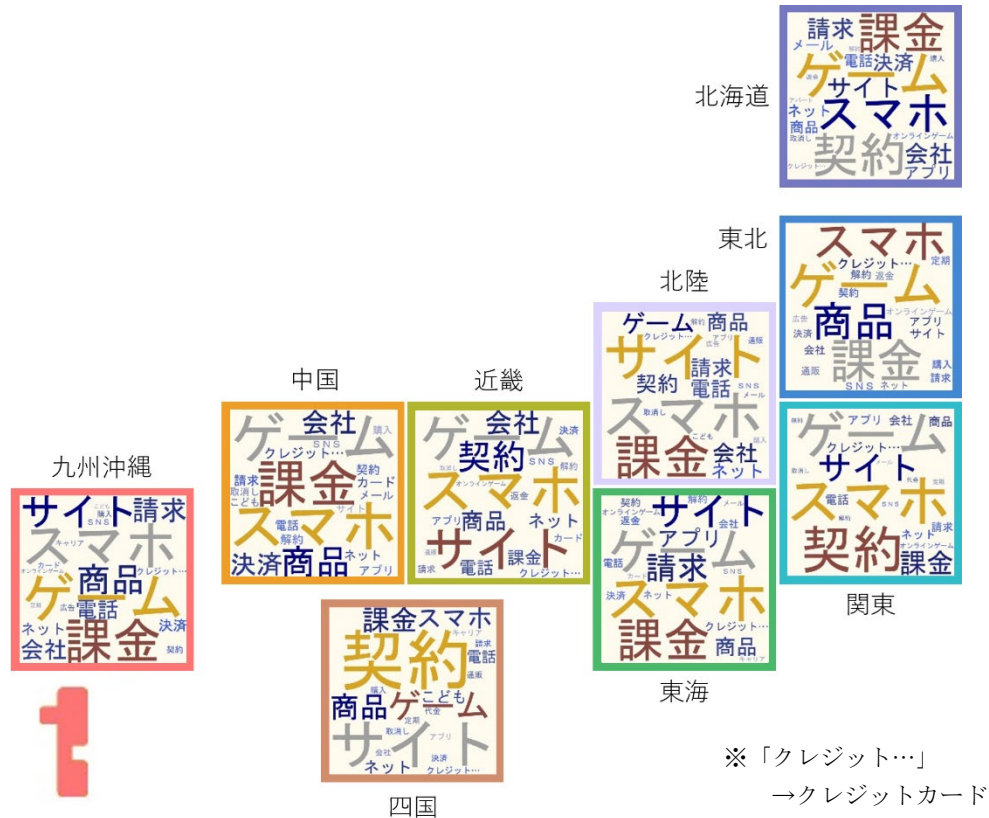


PIO-NET データを用いた消費生活相談の地域傾向分析（2025 年 7 月公表）

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 4 月～6 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	ゲーム	スマホ	サイト	スマホ	スマホ	スマホ	契約	ゲーム
2 位	契約	課金	ゲーム	スマホ	ゲーム	ゲーム	ゲーム	サイト	スマホ
3 位	課金	スマホ	契約	課金	課金	サイト	課金	ゲーム	課金

全国共通で多かった相談事例（代表例）

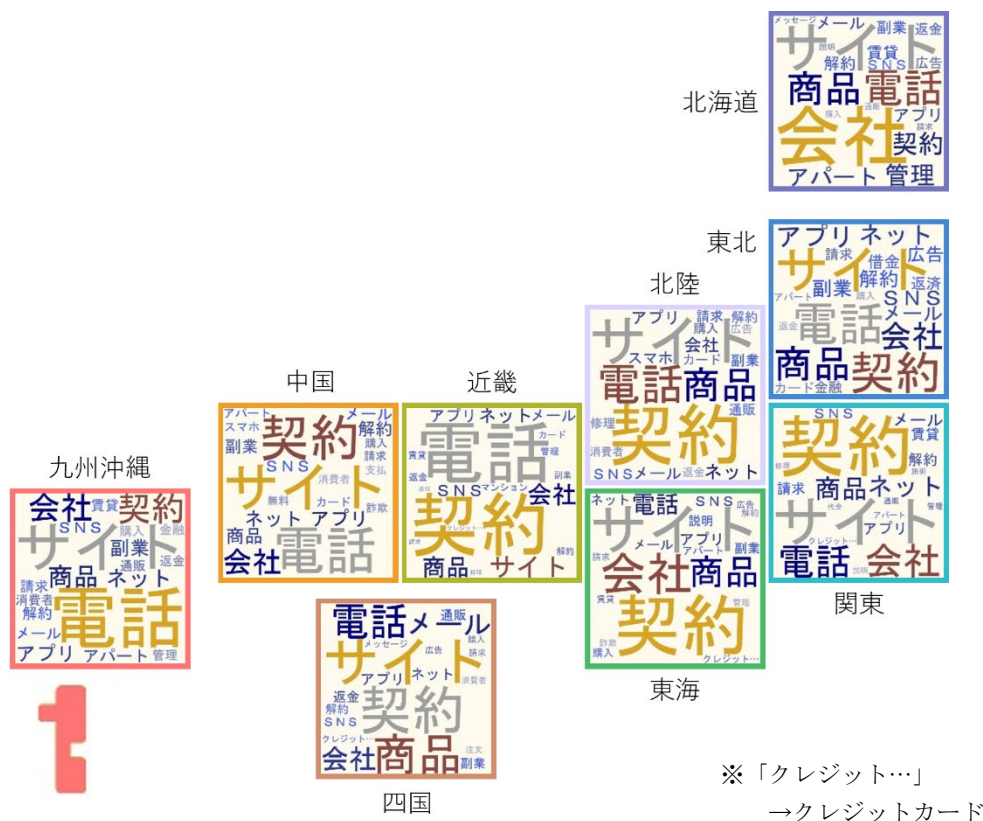
- ・キーワード：「子ども」「クレジット…」「オンラインゲーム」「課金」「ゲーム」「請求」「返金」
⇒子どもが親のクレジットカードでオンラインゲームに課金をしてゲームをしていた。請求があまりに多いため気づき、事業者と相談し、一部返金の連絡をもらったが、全額を返金してもらう方法があれば教えてほしい。
- ・キーワード：「ネット」「広告」「サイト」「商品」「定期」「購入」「メール」「電話」「解約」「アプリ」
⇒ネット広告からサイトに掲載されている商品を注文した。2 回目は新たに申し込むものと思っていたが、注文確認メールには「定期購入」とあり、問い合わせをしたが、メールも電話でも連絡が取れず、解約はメッセージアプリでするようにあったので、その方法を試みたができなかった。他の解約方法を教えてほしい。
- ・キーワード：「子ども」「スマホ」「アプリ」「クレジット…」「会社」「代金」「返金」「取消し」
⇒子どもがスマホで、アプリをインストールして有料会員になり、年会費と有料サービス代を支払うために親のクレジットカードで決済してしまった。アプリ運営会社に代金の返金を求めたが応じてもらえない。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。

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、アプリを通じた決済や解約方法に関するものが多くみられました。

また、特に近畿地方でネット通販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 4 月～6 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	契約	契約	契約	サイト	サイト	電話
2 位	サイト	電話	サイト	サイト	サイト	電話	電話	契約	サイト
3 位	電話	契約	会社	電話	会社	サイト	契約	商品	契約

全国共通で多かった相談事例（代表例）

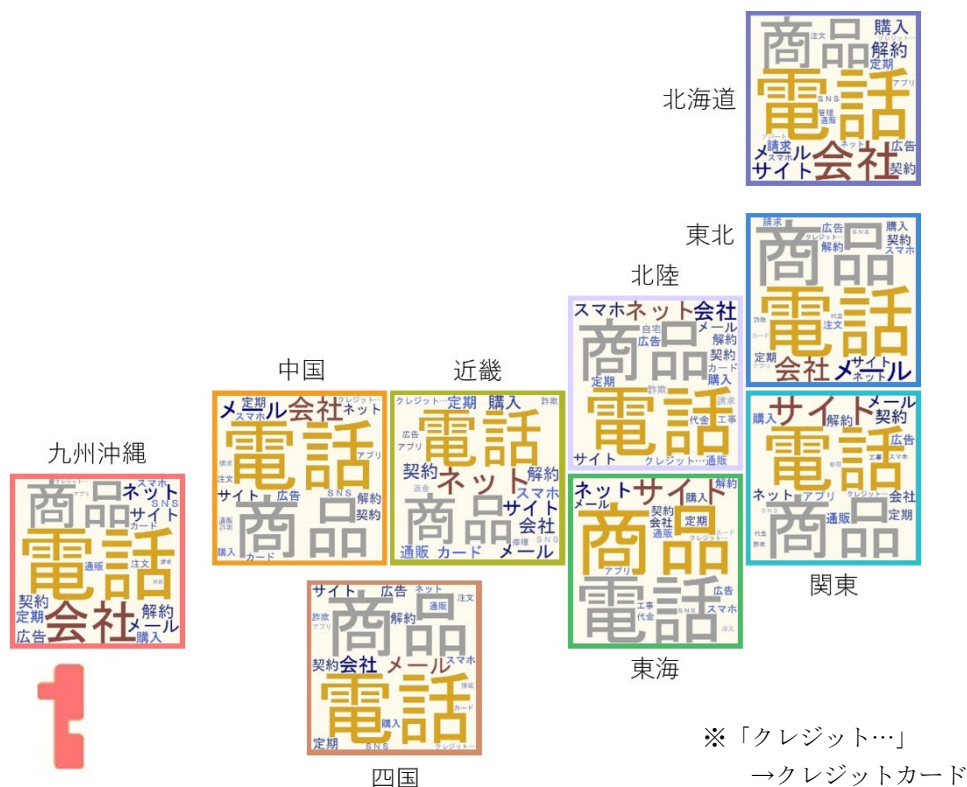
- ・キーワード：「ネット」「サイト」「副業」「広告」「メッセージ」「アプリ」「説明」「契約」「商品」「購入」「メール」「電話」「請求」「解約」
⇒ ネットで見た動画サイトで副業の広告を見て、メッセージアプリで連絡をした。その後、副業の説明を受け、契約後先行投資として、ローンを組むため商品を購入するよう指示された。更にメールや電話で連絡が来て断ったが、高額を請求されており、解約したい。
- ・キーワード：「SNS」「広告」「アプリ」「メッセージ」「アプリ」「サイト」「請求」「クレジット…」
「返金」
⇒ SNS 広告から出会い系アプリで知り合った異性とメッセージアプリの連絡先を交換し、誘導された有料コミュニティサイトに登録した。個人情報交換のため次々と不審な請求を受け、クレジットカードで高額を支払った。しかし、連絡先は交換できず、騙されたので返金してほしい。
- ・キーワード：「賃貸」「アパート」「管理」「会社」「修理」「代金」「請求」
⇒ 賃貸アパートに入居したが、風呂が故障したので管理会社に連絡し、業者が修理に来たが、修理代金の請求が高額であり、どのようにすれば良いか。

解説

20～39 歳の者が契約当事者となる相談については、全国的に動画サイトや SNS の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、副業や商品の購入に関して、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、賃貸住宅入居後の修繕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 4 月～6 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	電話	電話	電話	電話	商品	電話	電話	電話	電話
2 位	商品	商品	商品	商品	電話	商品	商品	商品	商品
3 位	会社	会社	サイト	ネット	サイト	ネット	会社	メール	会社

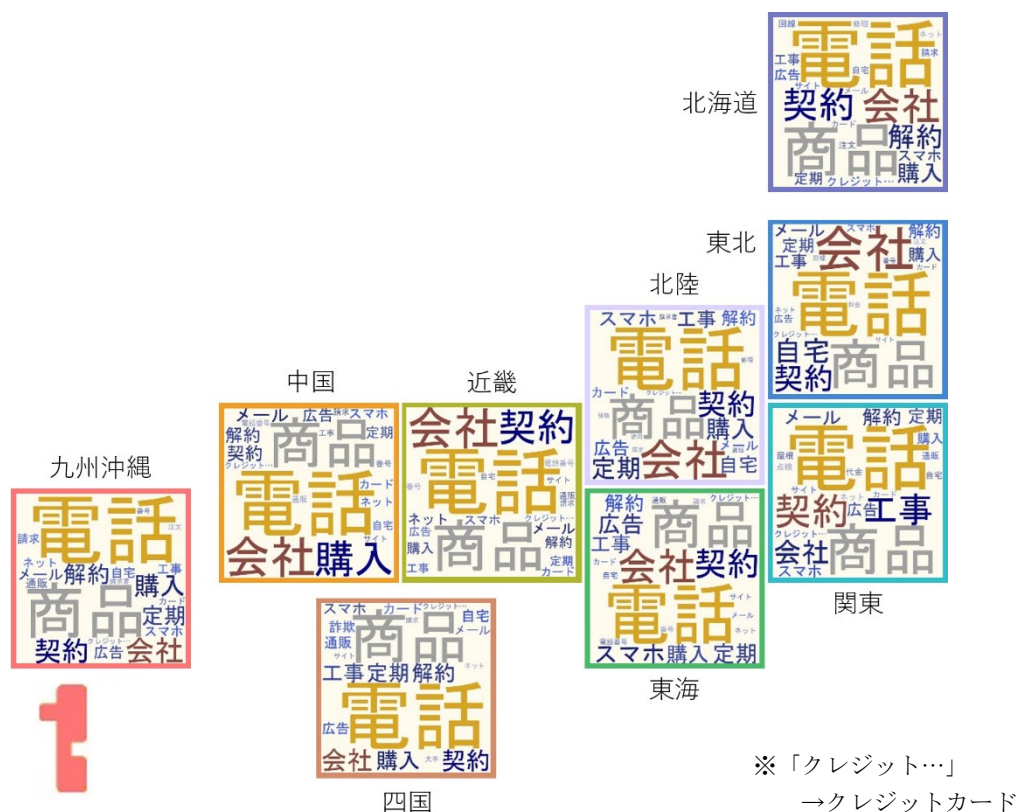
全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「SNS」「広告」「商品」「購入」「注文」「メール」「定期」「解約」「電話」「アプリ」
⇒ SNS の広告を見て、1 回だけ商品を購入するつもりで初回のみお試し価格で安価なサプリメントを注文。承諾メールに定期購入と書いてあり、解約したいと思い電話を掛けるが、メッセージアプリから解約申請を行うようにとメッセージが流れ、直接オペレーターにつながる電話がない。
- ・キーワード：「ネット」「広告」「購入」「通販」「サイト」「メール」「注文」「クレジット…」「電話」「詐欺」
⇒ 以前ネット広告を見て購入したことがある通販サイトからメールが届いた。アンケートに答えるとプレゼントがもらえると思い入力すると注文になっており、以前使用したクレジットカードで決済された。サイトに電話をしたが、キャンセルできないと言われてしまった。詐欺ではないか。
- ・キーワード：「修理」「スマホ」「ネット」「サイト」「電話」「代金」「会社」「請求」
⇒ 電気修理を依頼するため、スマホからネット検索をして出てきた業者のサイトに、すぐに駆け付けると書いてあったので電話した。その際、修理代金は現場を見てみないとわからないと言われ、電気工事会社が現場を見て高額だったのでキャンセルしたが、調査代を請求され、クーリングオフしたい。

解説

40～64 歳の者が契約当事者となる相談については、定期購入と判明したため解約を求めるが、電話での解約方法がわからないといった相談が多くみられました。他にも、通販サイトで意図しない商品購入の対処方法や、キャンセルに関する相談や、修理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 4 月～6 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	会社	会社	会社	会社

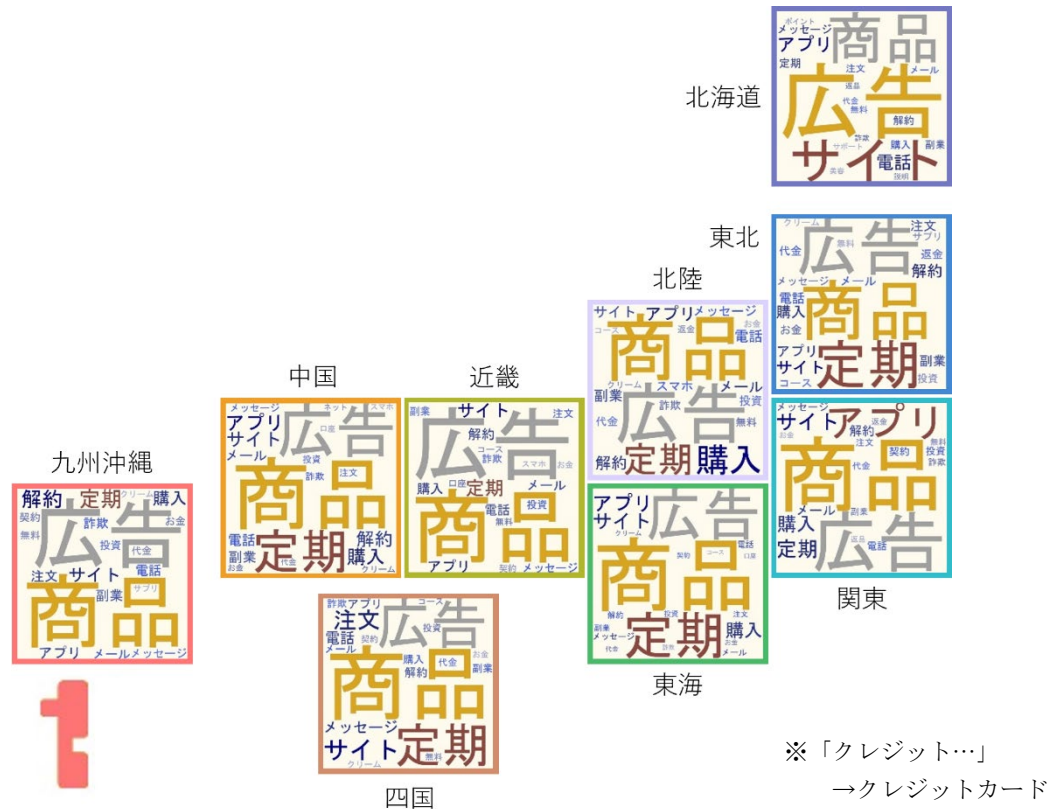
全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「自宅」「固定」「電話」「会社」「電話番号」「請求」
⇒自宅の固定電話に電話会社を名乗る電話がかかり、「携帯電話が使えなくなります。詳しくは1 番を押してください」とアナウンスが流れた。1 番を押したら、携帯電話番号を教えてくださいと言われたが、答えずにいると電話は切れた。固定電話料金の高額の請求が心配である。
- ・キーワード：「スマホ」「広告」「通販」「注文」「定期」「購入」「解約」「電話」
⇒スマホで広告を見て、お試しのつもりで、通販のサプリメントを注文した。1 回限りと思っていたが、注文時は定期購入との認識はなく、効果も感じられないので、2 回目以降を解約するために、業者に電話をするがつかない。
- ・キーワード：「工事」「自宅」「訪問」「屋根」「契約」「修理」「解約」
⇒近隣宅の工事をしているという業者に自宅を訪問され、屋根瓦がずれていて危険だと言われた。足場を組まなければ格安で工事ができるとのこと契約書を見せられたが、押印はしなかった。2 日間にかけて半日ずつ一人が屋根に上がって工事をしたが、その後工事が終わったとの連絡もなく、修理後の写真もない。知人に相談したところ、「工事金額が高過ぎる」と指摘された。解約したいが可能か。

解説

65 歳以上の者が契約当事者となる相談については、全国的に自宅固定電話への不審な電話、住宅の工事、ネット通販の定期購入に関するものが多くみられました。住宅の工事に関する相談については、全国的にみられるものの、関東地方では、屋根の工事に関する相談が散見されました。

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 4 月～6 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	広告	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品	商品
2 位	商品	広告	広告	広告	広告	広告	広告	広告	広告
3 位	サイト	定期	アプリ	定期	定期	定期	定期	定期	定期

全国共通で多かった相談事例（代表例）

- ・キーワード：「広告」「定期」「美容」「クリーム」「注文」「購入」「解約」「電話」「メッセージ」「アプリ」「商品」「返品」
⇒SNS の広告で「初回だけ」「定期縛りなし」と表示されていたお試し価格の美容クリームを注文したところ、定期購入だった。解約したいが電話が繋がらず、メッセージアプリで解約を依頼したが、「届いている商品については返品・解約できない」と返信があり、不満だ。
- ・キーワード：「スマホ」「広告」「副業」「サイト」「契約」「解約」「返金」
⇒スマホの広告で見た副業サイトから転売ビジネス契約をして契約金を支払ったが、儲からないため解約手続きをしたところ、返金されずに更に高額な金額を請求された。
- ・キーワード：「メッセージ」「アプリ」「副業」「サイト」「投資」「お金」「口座」「詐欺」「返金」
⇒メッセージアプリで勧められた副業サイトから投資を始めたところ、お金の運用のための高額な資金を指定された口座に振り込んだ。ネットで調べたところ同様の手口で騙されている情報を得たので、詐欺を疑い、弁護士に相談したところ返金は難しいと言われた。

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（特に美容クリームやサプリ）の契約に関す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ました。特に、メッセージアプリで勧められて副業サイトに登録したという相談内容が多くみられました。