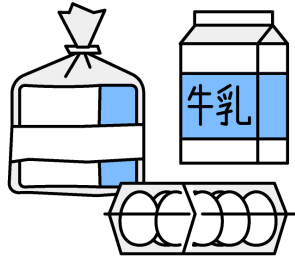


# 消費者トラブルの 現状について学ぼう

## 「契約」について

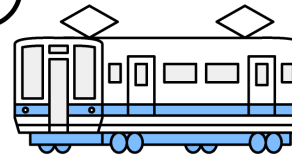
消費生活の中で「契約」にあたるものはどれでしょうか。

①



食料品や  
文房具の購入

②



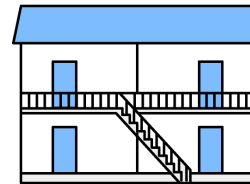
電車やバスの  
利用

③



スマホで  
ネット通販

④

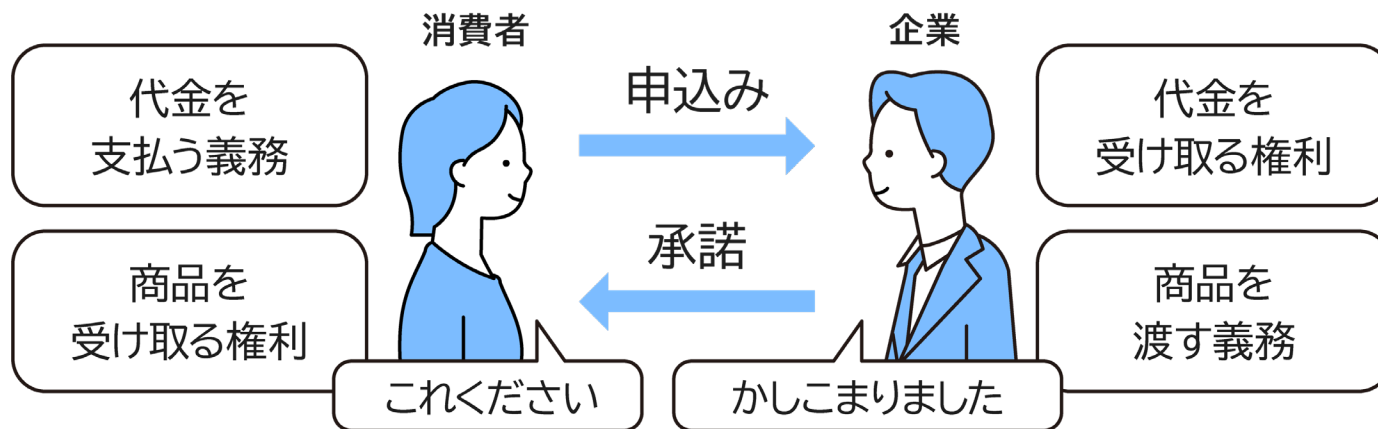


アパートを  
借りる

出典：消費者庁「事業者による従業員向け消費者教育の推進」

## 「契約」について

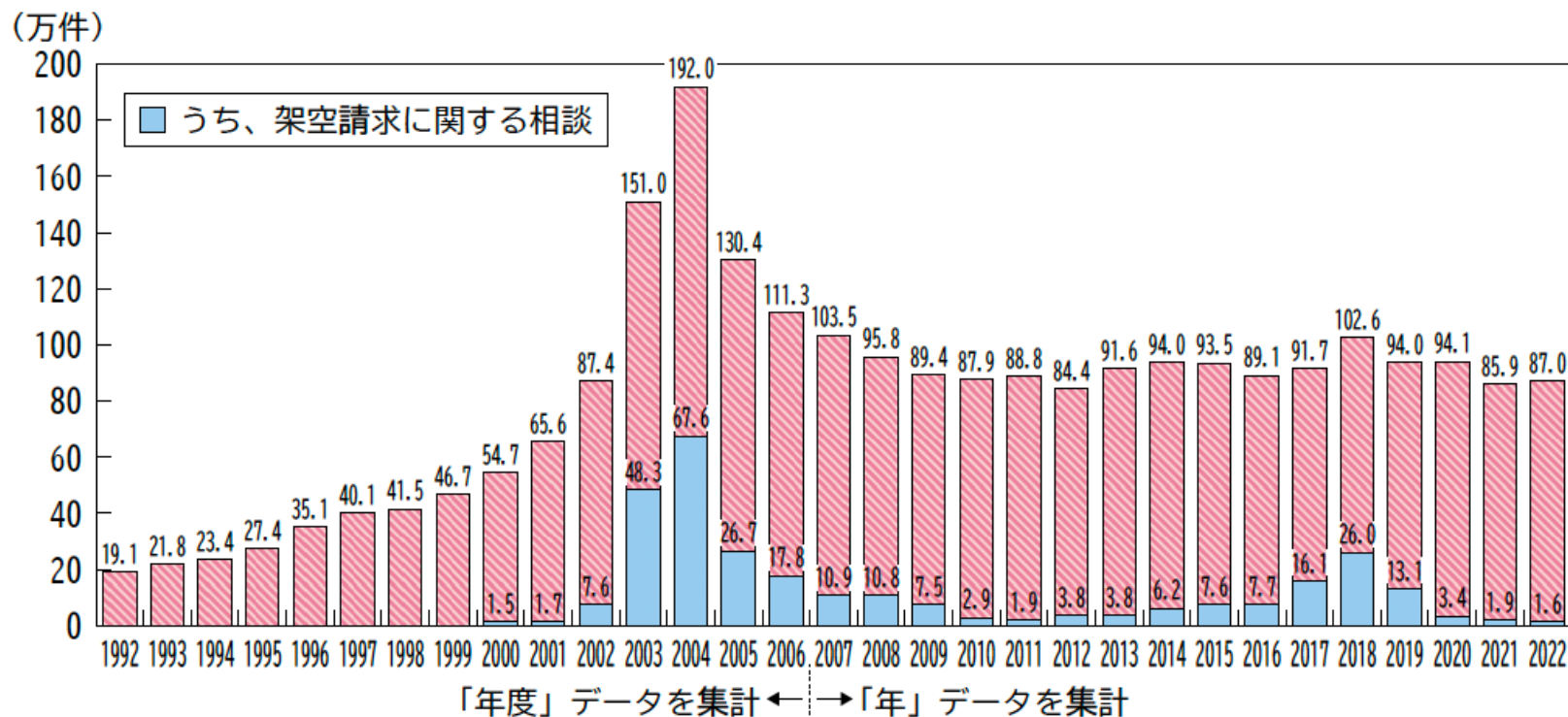
私たちは消費生活の中で、様々な契約をしています。  
契約は、**契約内容についてお互いに意思が合致し  
申込みと承諾があれば成立**します。



**契約は一方的にやめることはできません。**

出典：消費者庁「事業者による従業員向け消費者教育の推進」

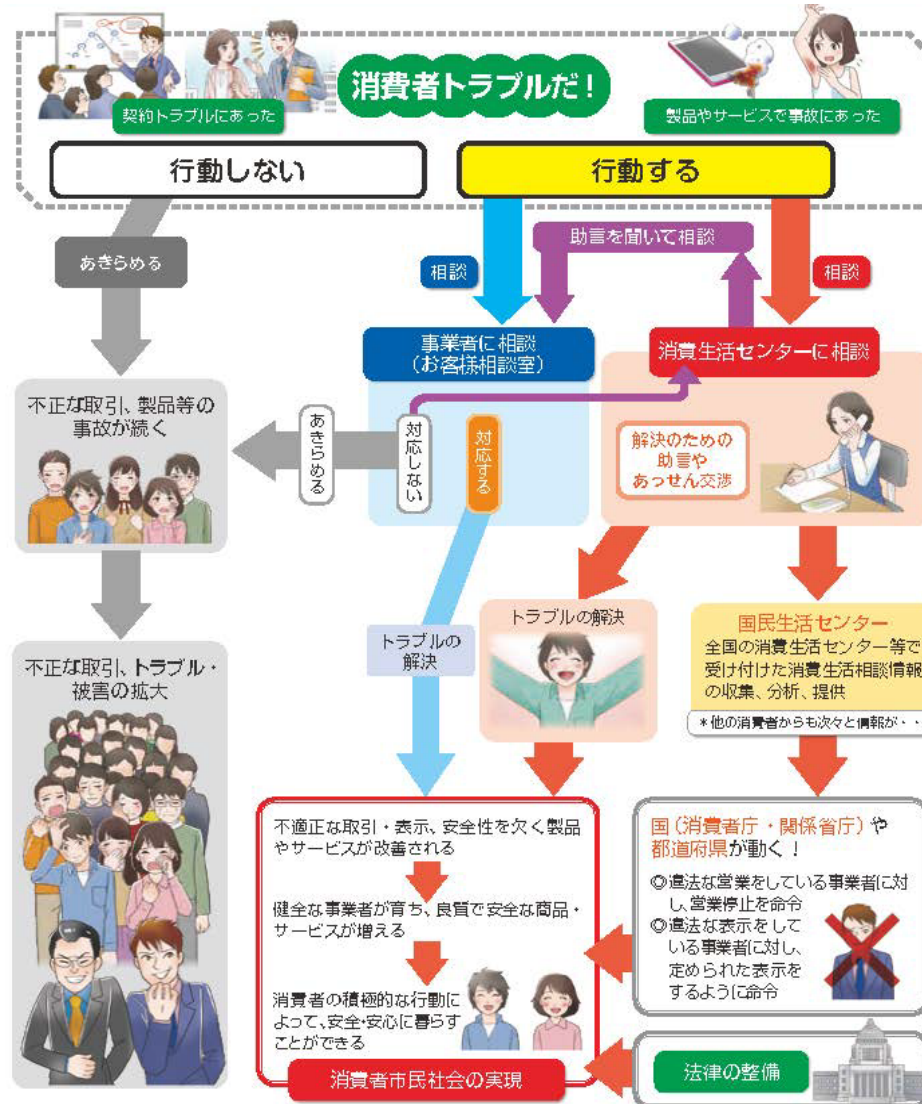
## 消費生活相談件数の推移



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。
  2. 2007年から2022年は「年」データを集計。なお、1992年度から2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。
  3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
  4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

出典:令和5年版消費者白書

# 消費者トラブルの予防の大切さ

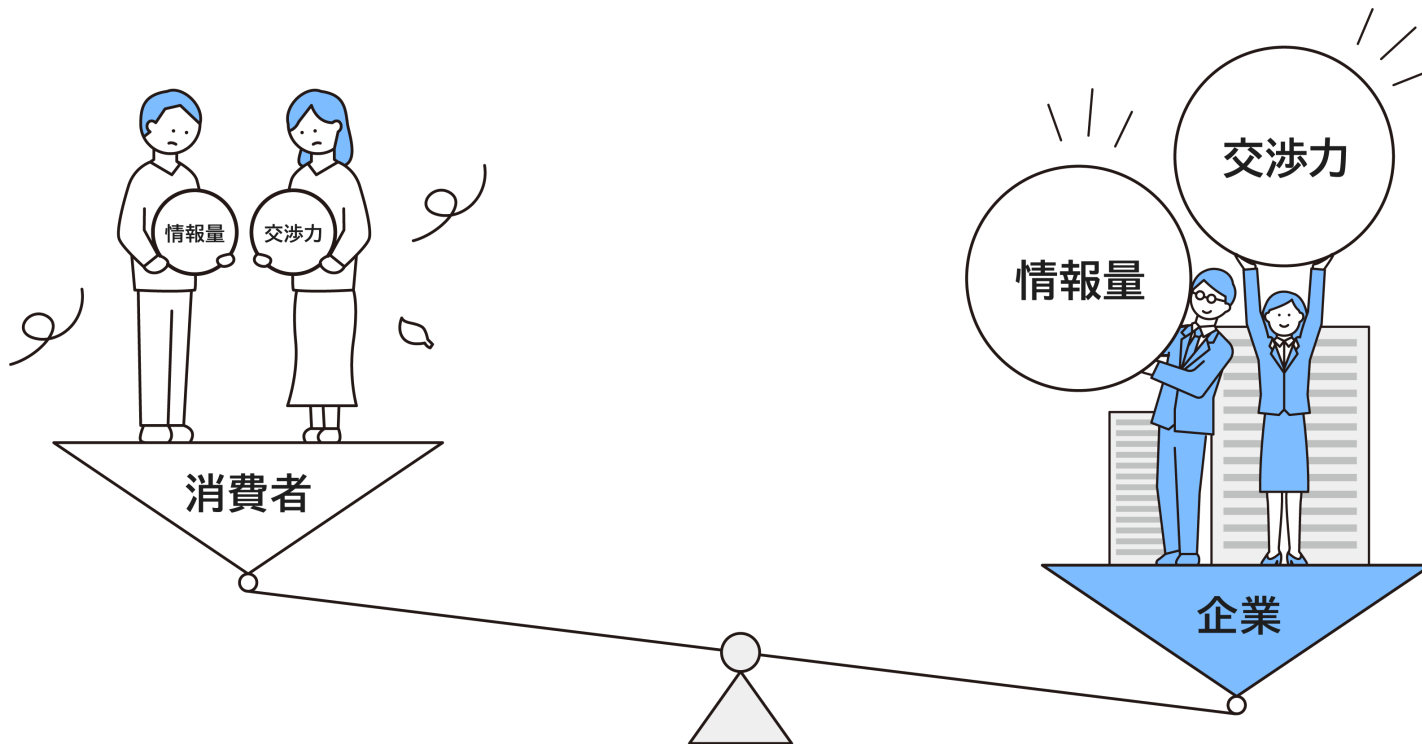


出典:消費者庁「社会への扉」

## 消費者トラブルの原因

消費者トラブルは、様々な原因で起きています。

### 情報・交渉力の格差



出典：消費者庁「事業者による従業員向け消費者教育の推進」

## 消費者トラブルの原因

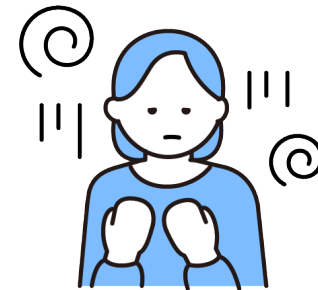
### 悩みや不安の影響



お金の不安



人間関係の  
悩み



容姿や能力の  
悩み

出典：消費者庁「事業者による従業員向け消費者教育の推進」

## デジタル社会と消費者トラブル

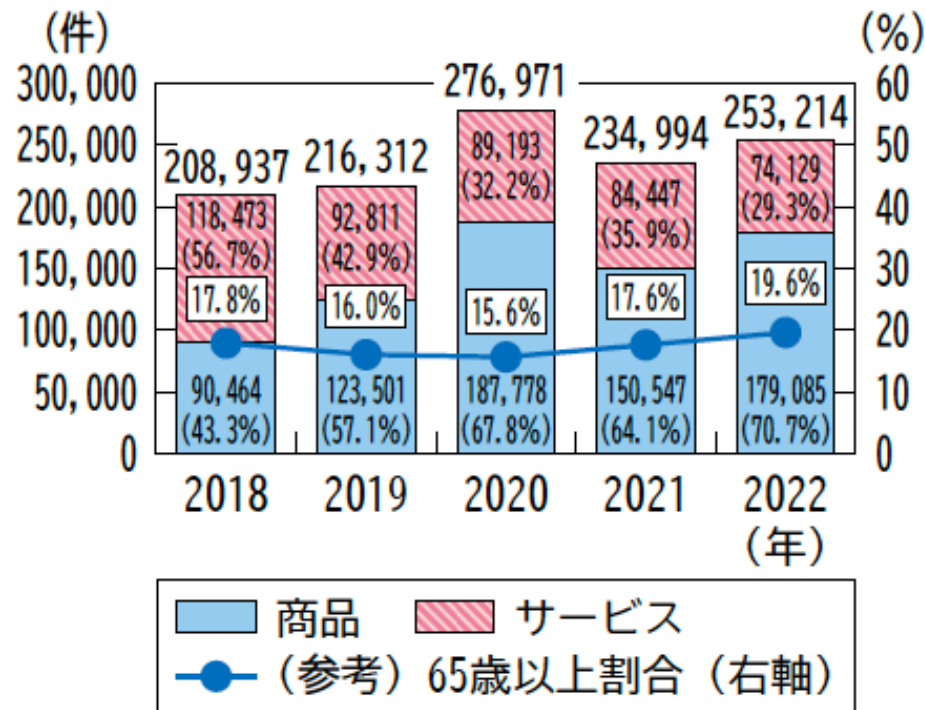
現在は、インターネットが普及したデジタル社会です。

近年は、EC市場の拡大に加えて、年齢を問わず  
広くインターネットが利用されるようになってきている  
ことから、誰であっても消費者トラブルに遭う可能性があります。



## デジタル社会と消費者トラブル

## 「インターネット通販」に関する消費生活相談件数の推移(商品・サービス別)



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。

出典:令和5年版消費者白書

## デジタル社会と消費者トラブル

## 消費者トラブルの解決が難しくなる例

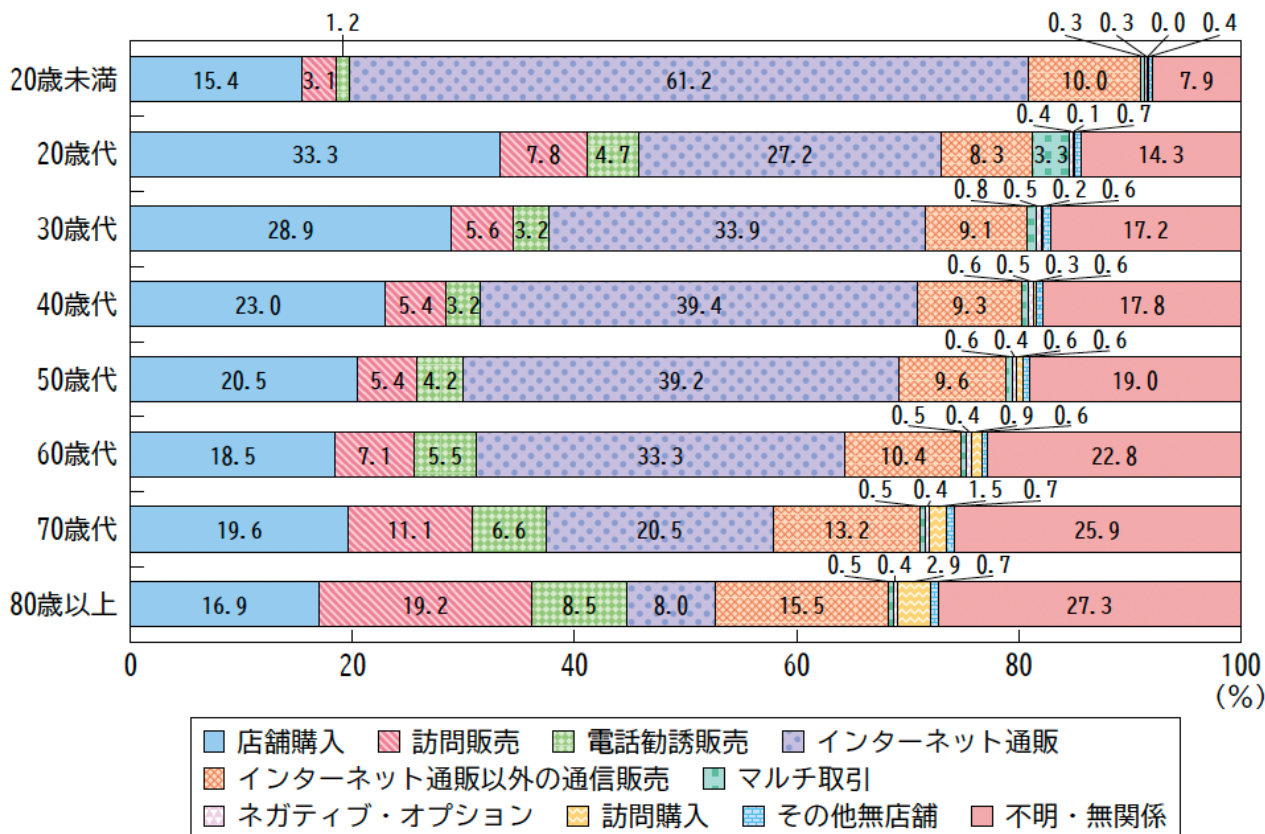
- 契約相手に関する情報が電話番号やSNSのアカウントしかわからずうまく問い合わせができない
- 問い合わせ先が海外の事業者で、言語や商慣行の違いによって消費者一人だけでは解決が困難

## ダークパターンの主な種類

- |              |         |
|--------------|---------|
| ① 強制         | ⑤ こっそり  |
| ② インターフェース干渉 | ⑥ 社会的証明 |
| ③ 執拗な繰り返し    | ⑦ 緊急性   |
| ④ 妨害         |         |

## 高齢者(若者)と消費者トラブル

## 年齢層別 消費生活相談の販売購入形態別割合 (年齢層別・2022年)



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。  
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、インターネットサイトを利用したサイト利用料、インターネットゲーム等も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

出典:令和5年版消費者白書

## 高齢者と消費者トラブル

## 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2022年）

男性									
65-74歳			75-84歳			85歳以上			
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	
	総件数	63,581		総件数	42,793		総件数	13,102	
1	商品一般	7,462	1	商品一般	5,374	1	商品一般	1,300	
2	アダルト情報	2,504	2	役務その他サービス	1,841	2	他の健康食品	545	
3	役務その他サービス	2,194	3	携帯電話サービス	1,383	3	役務その他サービス	511	
4	携帯電話サービス	1,732	4	他の健康食品	1,151	4	屋根工事	465	
5	フリーローン・サラ金	1,715	5	光ファイバー	1,072	5	修理サービス	411	
6	光ファイバー	1,661	6	屋根工事	1,038	6	新聞	349	
7	電気	1,383	7	電気	1,036	7	電気	343	
8	他の健康食品	1,336	8	修理サービス	998	8	携帯電話サービス	337	
9	修理サービス	1,176	9	アダルト情報	883	9	光ファイバー	328	
10	賃貸アパート	1,058	10	フリーローン・サラ金	803	10	金融関連サービスその他	199	

女性									
65-74歳			75-84歳			85歳以上			
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	
	総件数	67,673		総件数	51,964		総件数	18,112	
1	商品一般	7,449	1	商品一般	5,863	1	商品一般	1,681	
2	他の健康食品	1,849	2	他の健康食品	1,925	2	他の健康食品	1,052	
3	乳液	1,659	3	携帯電話サービス	1,402	3	新聞	773	
4	携帯電話サービス	1,641	4	修理サービス	1,341	4	修理サービス	537	
5	化粧クリーム	1,353	5	役務その他サービス	1,055	5	健康食品（全般）	414	
6	修理サービス	1,292	6	電気	1,037	6	屋根工事	401	
7	役務その他サービス	1,260	7	新聞	1,005	7	電気	324	
8	ファウンデーション	1,189	8	屋根工事	971	8	役務その他サービス	322	
9	電気	1,033	9	乳液	712	9	魚介類（全般）	308	
10	フリーローン・サラ金	1,004	10	金融関連サービスその他	707	10	携帯電話サービス	290	

黄色 : 通信サービスに関するもの   
 緑色 : 健康食品   
 ピンク色 : 化粧品  
紫色 : 住宅修理に関するもの   
青色 : 金融に関するもの(借金やクレジットカードを含む)。

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。  
 2. 品目は商品キーワード（下位）。  
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したものの。

出典:令和5年版消費者白書

## 若者と消費者トラブル

## 若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2022年）

男性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		7,300	総件数		17,528	総件数		17,436
1	インターネットゲーム	715	1	商品一般	1,061	1	賃貸アパート	1,760
2	商品一般	464	2	賃貸アパート	1,051	2	商品一般	880
3	脱毛剤	394	3	他の内職・副業	1,011	3	フリーローン・サラ金	826
4	出会い系サイト・アプリ	319	4	出会い系サイト・アプリ	709	4	普通・小型自動車	543
5	他の健康食品	311	5	フリーローン・サラ金	644	5	他の内職・副業	477
6	アダルト情報	298	6	役務その他サービス	565	6	役務その他サービス	426
7	化粧品その他	259	7	電気	510	7	電気	372
8	他の娯楽等情報配信サービス	148	8	普通・小型自動車	499	8	出会い系サイト・アプリ	330
9	賃貸アパート	136	9	金融コンサルティング	468	9	光ファイバー	319
10	他の内職・副業	132	10	脱毛エステ	425	10	脱毛エステ	300

女性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		7,670	総件数		26,084	総件数		23,857
1	脱毛エステ	1,099	1	脱毛エステ	6,149	1	脱毛エステ	4,173
2	他の健康食品	564	2	他の内職・副業	1,702	2	賃貸アパート	1,933
3	商品一般	388	3	商品一般	1,085	3	商品一般	1,018
4	脱毛剤	265	4	賃貸アパート	1,067	4	他の内職・副業	897
5	他の内職・副業	244	5	出会い系サイト・アプリ	900	5	出会い系サイト・アプリ	521
6	コンサート	214	6	役務その他サービス	718	6	役務その他サービス	502
7	出会い系サイト・アプリ	193	7	医療サービス	518	7	医療サービス	488
8	医療サービス	186	8	電気	479	8	フリーローン・サラ金	387
9	アダルト情報	176	9	フリーローン・サラ金	458	9	電気	354
10	インターネットゲーム	136	10	金融コンサルティング	408	10	他の健康食品	284

黄色：娯楽に関するもの

黄緑色：暮らしに関するもの

紫色：もうけ話関連を含むもの

緑色：借金に関するもの

青色：自動車に関するもの

ピンク色：美容に関するもの

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。  
 2. 品目は商品キーワード（下位）。  
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

出典：令和5年版消費者白書

さあ、“**消費者力**”を学び、鍛えましょう。