

テレビショッピングに関する消費生活相談について

2024年6月26日

独立行政法人国民生活センター

目次

1. 相談件数

- ①年度別…P. 3
- ②契約当事者の性別・年代別…P. 5

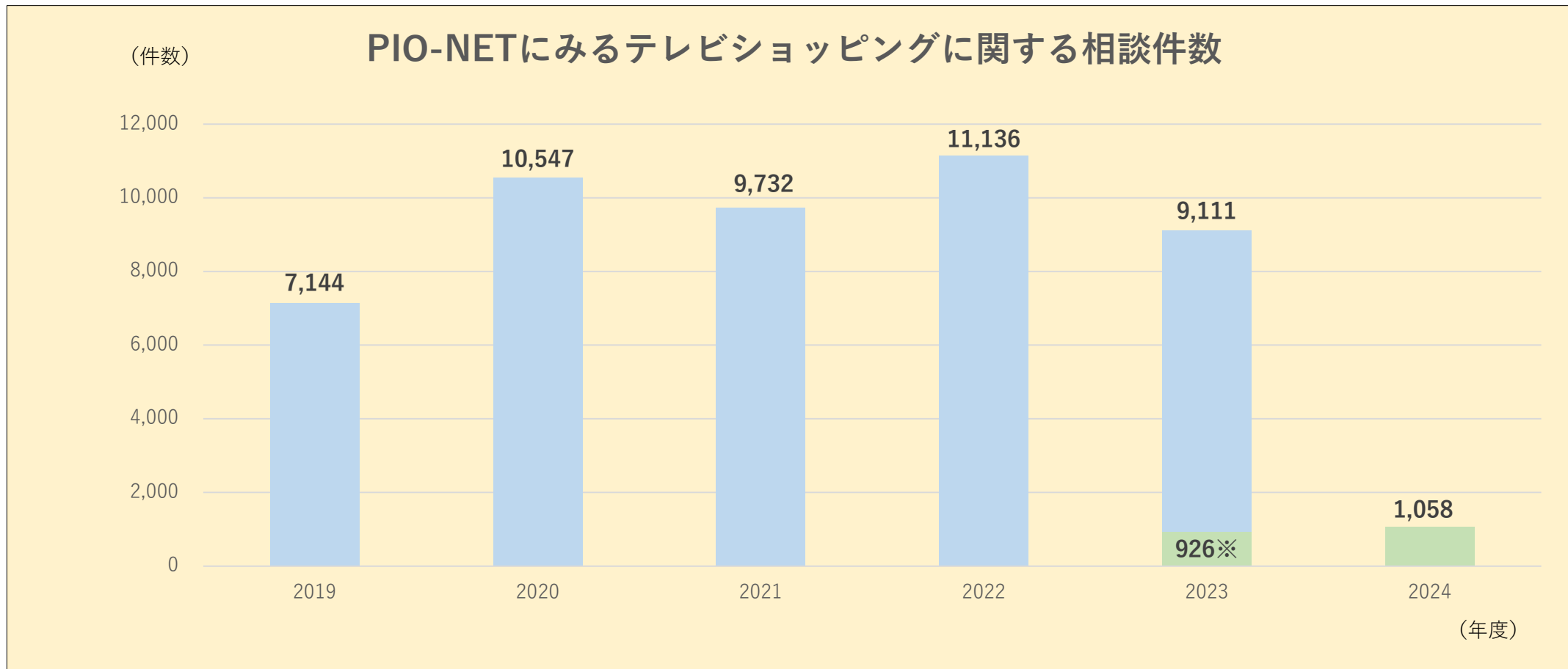
2. 相談内容の特徴

- ①相談内容…P. 7
- ②商品役務等件数…P. 8

3. 相談事例…P. 9

1. 相談件数 ①年度別

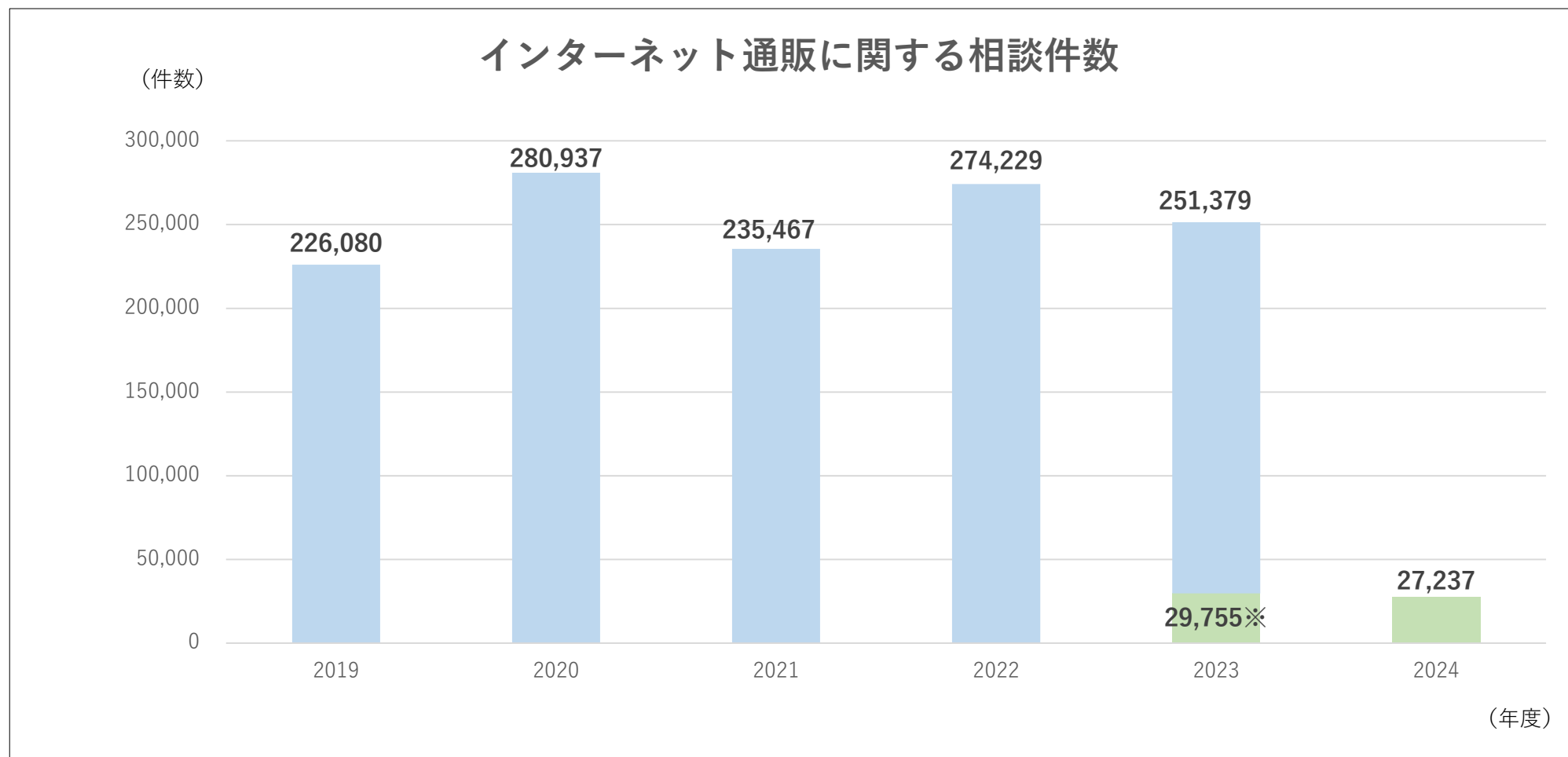
- ・テレビショッピングに関する相談は、2020~2023年度に各年度約10,000件寄せられている。
- ・インターネット通販に関する相談は、各年度20万件台で推移している。



PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2024年5月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

※2023年度同期件数（2023年5月31日までのPIO-NET登録分）は926件

1. 相談件数 ①年度別

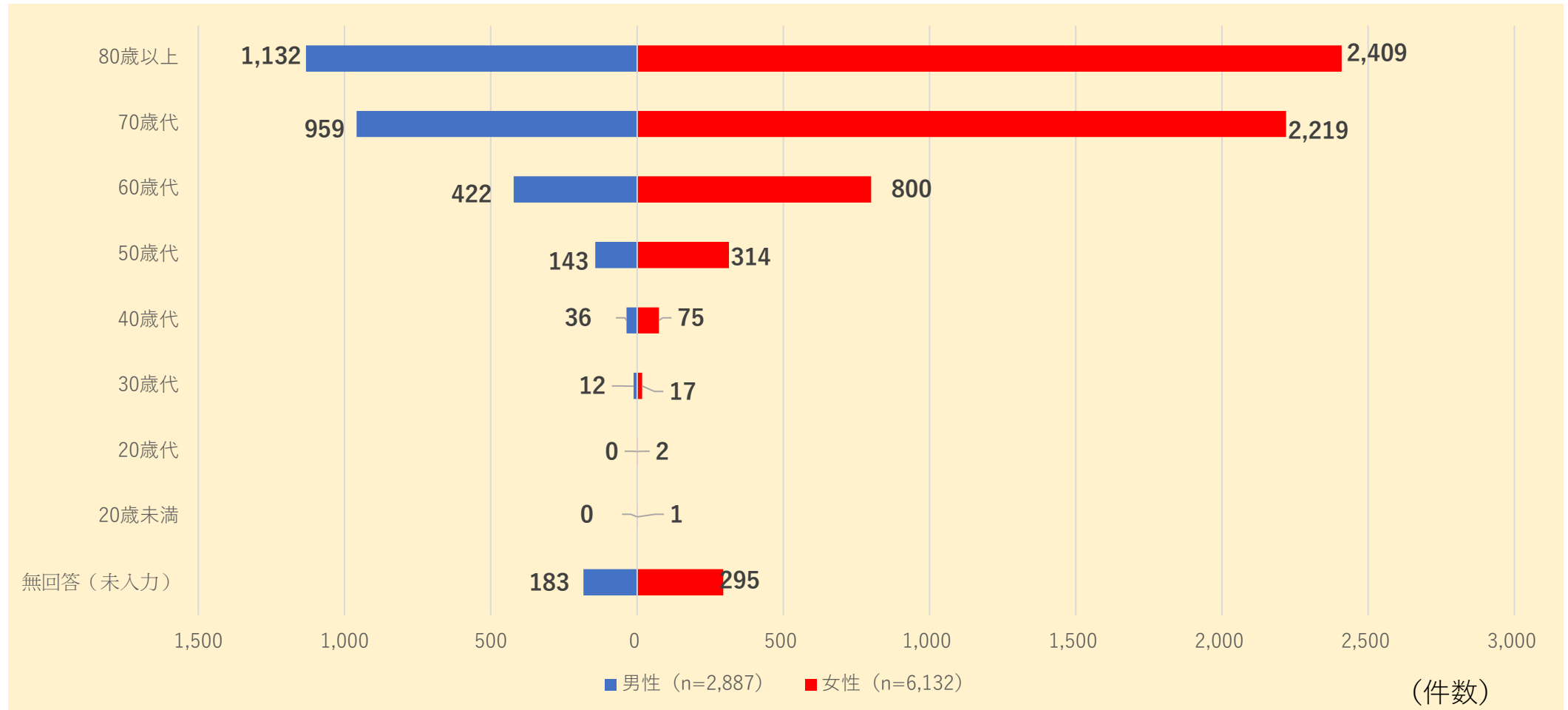


※2023年度同期件数（2023年5月31日までのPIO-NET登録分）は29,755件

1. 相談件数 ②契約当事者の性別・年代別

- ・テレビショッピングに関する相談は、女性の方が多く、70歳以上の相談が多い。
- ・インターネット通販に関する相談は、男女がおおよそ半々であり、幅広い年代から寄せられている。

2023年度のテレビショッピングに関する相談 契約当事者の性別・年代別相談件数

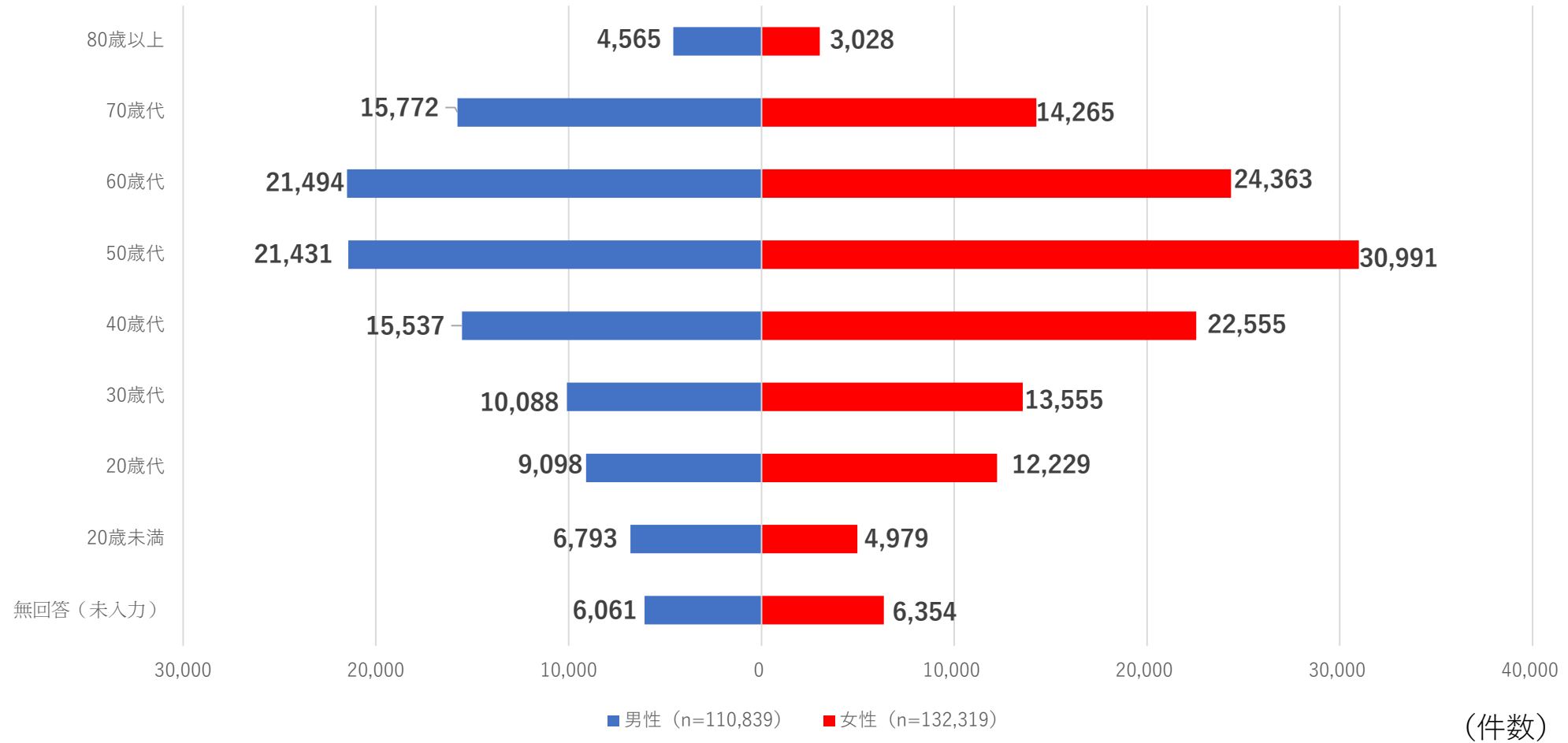


※契約当事者の性別について不明・無回答を除く

※契約当事者の平均年齢は75.8歳

1. 相談件数 ②契約当事者の性別・年代別

2023年度のインターネット通販に関する相談 契約当事者の性別・年代別相談件数



※契約当事者の性別について不明・無回答を除く

※契約当事者の平均年齢は51.2歳

2. 相談内容の特徴 ①相談内容

2023年度テレビショッピング 上位20位

順位	内容	件数
1	テレビショッピング	9,111
2	解約	4,840
3	定期購入	4,003
4	返品	3,628
5	後払い決済	1,960
6	連絡不能	1,459
7	代引配達	1,317
8	返金	973
9	説明不足	869
10	契約書・書面	787
11	テレビ広告	772
12	高価格・料金	727
13	イメージ違い	650
14	判断不十分者契約	595
15	クレーム処理	561
16	効能・効果	457
17	信用性	455
18	誤解・勘違い	441
19	難解	384
20	交換	336

2023年度インターネット通販 上位20位

順位	内容	件数
1	インターネット通販	251,379
2	解約	116,170
3	電子広告	97,640
4	定期購入	69,627
5	返金	55,697
6	連絡不能	54,303
7	S N S	49,763
8	返品	42,027
9	後払い決済	35,018
10	詐欺	34,200
11	高価格・料金	29,660
12	商品未着	28,332
13	クレジットカード	28,179
14	信用性	18,665
15	個人情報	18,566
16	代引配達	16,731
17	クレーム処理	12,818
18	偽サイト	11,570
19	所在不明	10,743
20	不当請求	10,423

2. 相談内容の特徴 ②商品役務等件数

2023年度テレビショッピング 上位20位

順位	商品・役務等	件数
1	他の健康食品	1,289
2	養毛剤	639
3	健康器具	403
4	健康食品全般	295
5	乳液	290
6	化粧クリーム	264
7	商品一般	249
8	電気掃除機	235
9	化粧品全般	165
10	保健衛生品その他	162
11	ファウンデーション	149
12	電気マッサージ器	141
13	他の台所消耗品	113
13	漢方薬	113
15	高麗人参茶	101
16	化粧品その他	100
17	食生活機器その他	99
18	歯みがき粉	91
19	シャンプー	90
20	ミネラルウォーター	89

2023年度インターネット通販 上位20位

順位	商品・役務等	件数
1	他の健康食品	15,604
2	商品一般	11,784
3	化粧クリーム	7,947
4	乳液	7,248
5	インターネットゲーム	7,036
6	役務その他サービス	6,165
7	養毛剤	5,999
8	出会い系サイト・アプリ	5,338
9	アダルト情報	5,272
10	ファウンデーション	5,262
11	他の内職・副業	4,065
12	歯みがき粉	3,913
13	他の娯楽等情報配信サービス	3,552
14	電子タバコ	3,495
15	シャンプー	3,362
16	紳士・婦人洋服全般	2,917
17	紳士・婦人用バッグ	2,762
18	化粧品全般	2,586
19	健康食品全般	2,363
20	映像配信サービス	2,324

3. 相談事例

【事例 1】

テレビ広告で美容液が初回が約2,000円と紹介されており、テレビに表示されていた番号に電話をかけて注文した。注文の際、1回しか購入しないことをはっきりと伝えた。数日後に1回目の商品が届き、開封するとトライアルセットと美容液1本が入っており、代金をコンビニから支払った。後日、2回目の商品が届き、開封すると美容液が3本と約13,000円のコンビニ払いの払込票が同封されていた。業者に注文した覚えがないと苦情を伝えると、「定期購入になっているため2回目の商品は支払ってもらう」と言われた。業者に注文時の音声録音を確認してもらうと、私が単品購入を希望すると言っている音声を確認できたが、定期購入になるので次回お届け予定日の10日前までに解約の連絡をするようにと説明して承諾しているとのことだった。1回目と2回目は未使用なので返品したい。

(2023年11月受付 契約当事者70歳代男性)

【事例 2】

同居している母は認知症を患っている。私が仕事で留守の間、母がテレビショッピングで次々と健康食品を注文してしまうので困っている。今後母から注文があったら一切受け付けないよう申し出たいので、適切な連絡先があれば知りたい。

(2023年11月受付 契約当事者80歳代女性)

【事例 3】

90歳代の母は認知症ではないが年齢的に判断力は弱ってきている。最近、かかりつけの医師から脚の手術を勧められているようだ。本人は手術をしたくないようで、テレビショッピング等の通信販売で脚の痛み等に効くという広告を見てはサプリメント等を何度も注文している。私が母の様子を見に行った際に、宅配ボックスに母が注文したサプリメントが届いていることがある。私はサプリメントの業者名や内容は把握しておらず、母も注文したことを覚えていないことがある。

(2023年10月受付 契約当事者90歳代女性)