



PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析 「データで描く、地域のストーリー」



令和7年3月18日

消費者庁新未来創造戦略本部

※本資料に記載されている内容のうち、意見にわたる部分は、いずれも個人的な見解であり、消費者庁の公式な見解を示すものではありません。

目次

1
チームに
ついて

2
背景

3
目的

4
内容

5
分析対象

6
分析方法

7
結果

8
考察

分析チームについて



分析チームは、新未来創造戦略本部において、消費生活相談情報の分析を専門としており、チームメンバーは、多様なバックグラウンドを持つ職員で構成されています。

私たちのミッションは、全国消費生活情報ネットワークシステムに登録された消費生活相談情報を基に、独自の分析を進め、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立つ情報を提供することです。

背景

現状

消費生活相談情報が全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET；パイオネット）に集積されており、相談の傾向を把握することができる。

必要性

PIO-NETデータから消費者被害の未然防止や拡大防止に役立つ情報を抽出し、相談傾向の変化等をシステムの的に検知し、地域や年齢別の被害類型の早期把握が求められている。

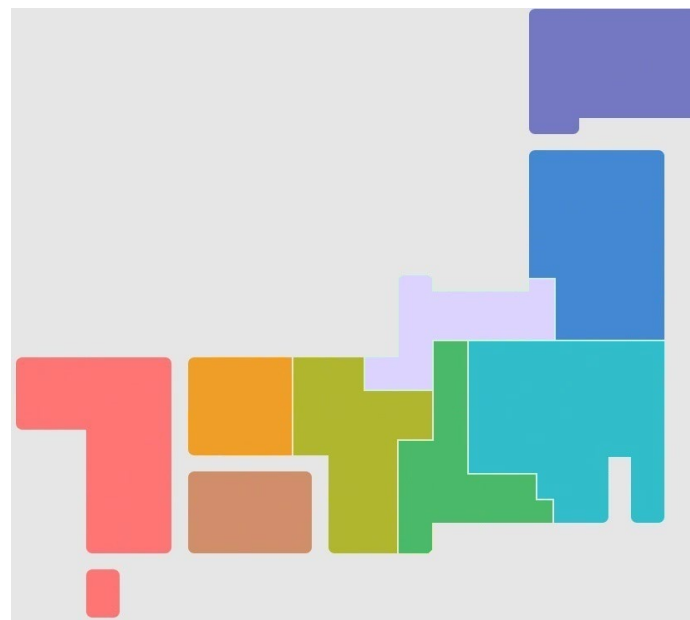
目的

先行研究を通して培ってきた分析手法及びノウハウを活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止に資することを目的として、消費生活相談情報を分析し、地域ごとの消費者問題の傾向を明らかにする。

これにより、消費者被害の予防策を講じるための基礎資料を提供することを目指す。



図 4.3 : 2021 年 PIO-NET 新型コロナ関連のトピック (8 トピック)



内容

PIO-NETの「件名」「相談概要」から自然言語処理技術を用いて分析する。

(1) 地区別キーワードの抽出及び高頻度キーワードの分析と地図上表示

- ・ 全国を9地区(北海道、東北、関東、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州沖縄)に分けた上で、トピックモデルにより分析。
- ・ 各地区の消費生活相談におけるトピック(主要なテーマ)の代表的なキーワード20語を抽出し、日本地図上に表示。

(2) 特定の内容等キーワードが登録されている相談情報

- ・ 契約当事者の年代別に分析を実施

テキストマイニング

コンピュータサイエンス、言語学、統計学のスキルを組み合わせ、テキストデータを分析し、テキストに含まれる情報のパターンや関係性を明らかにし、価値ある洞察を抽出するために用いられる技術。

トピックモデリング

テキストデータにおいて議論されているトピックを特定するために使用されるテキストマイニング技術の一種



分析対象

(1) 2023年10月～12月に全国で受け付けた相談情報

19歳以下 4,830件

20～39歳 41,081件

40～64歳 78,823件

65歳以上 71,258件

(2) 内容等キーワードに「SNS」が登録されている相談情報

20,474件

分析方法

PIO-NET

「件名」

「相談概要」

コサイン類似度
トピック上位事例
全キーワード
集計後トピック間の類似度（～19）.xls
集計後トピック上位キーワード*（～19）.xls
集計前トピック間の類似度（～19）.xls
集計前トピック上位キーワード*（～19）.xls

各年代・テーマ別データ

- ・ コサイン類似度
- ・ 上位事例
- ・ 全キーワード
- ・ トピック間の類似度
- ・ トピック上位キーワード



ワードクラウド画像

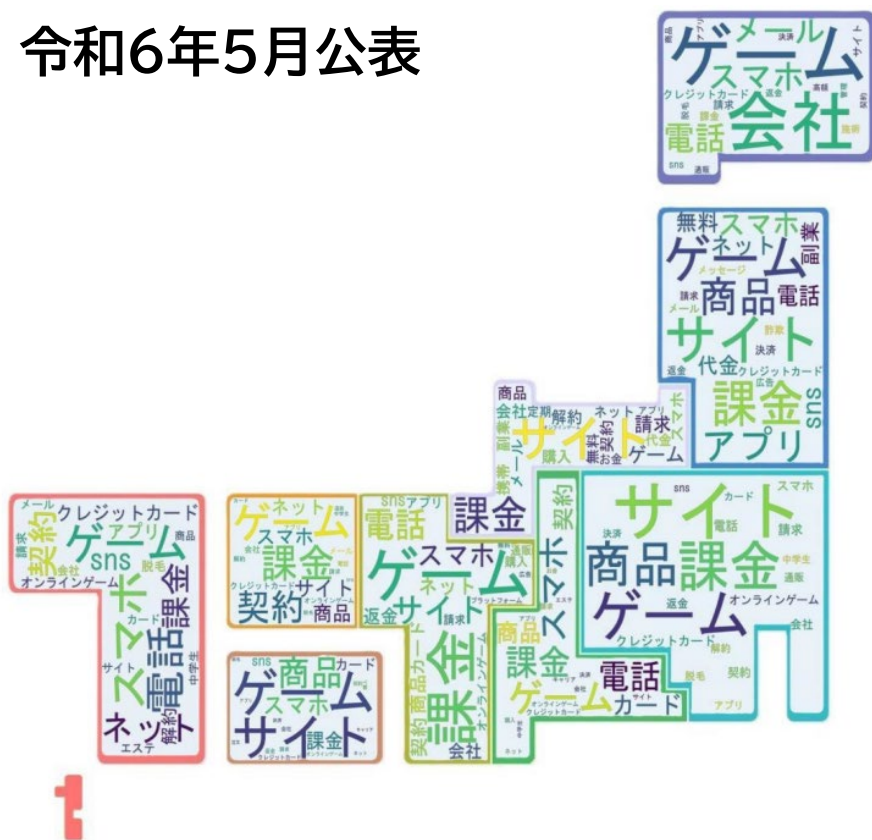
- ・ 地区別ワードクラウド画像

分析方法（イメージ）



分析方法（改良）

令和6年5月公表

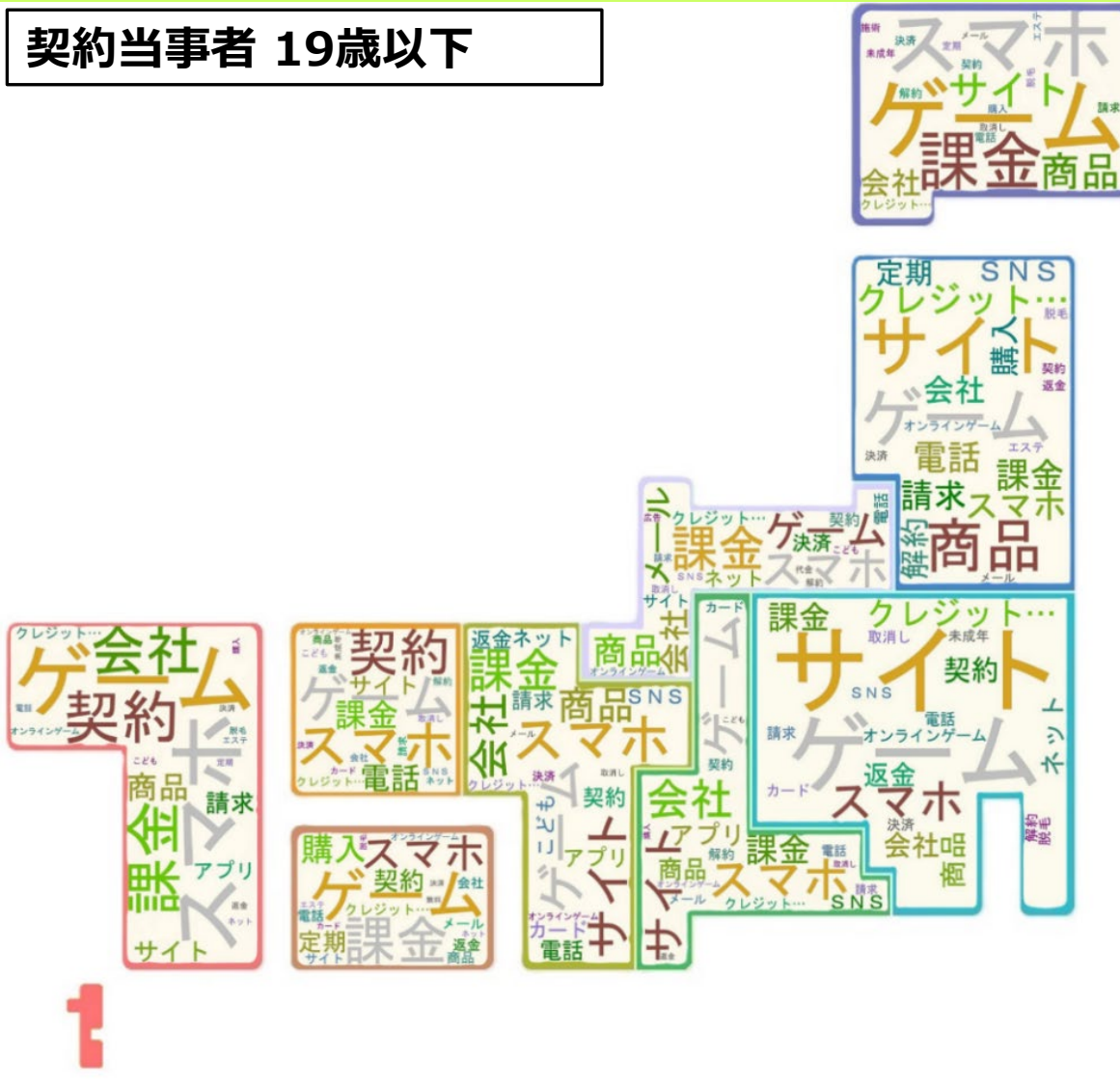


令和6年11月公表



PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析

契約当事者 19歳以下



【全国的傾向】

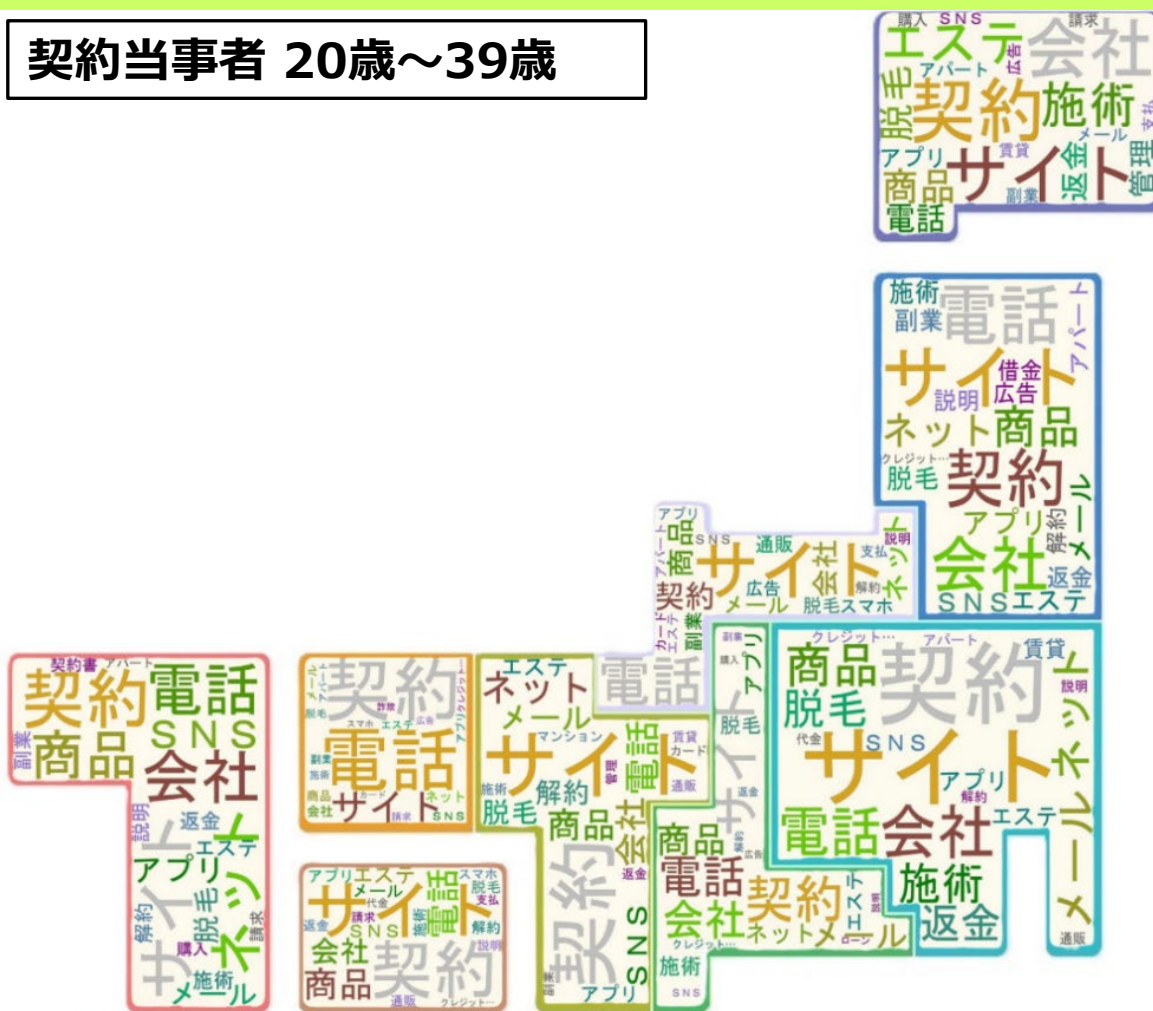
- ・親のクレジットカードを使用してスマホ等のオンラインゲームへ課金を行ったことによる高額請求に関する相談が多くみられた。
- ・脱毛エステ店でのローン契約期間の途中で業者が倒産したことに伴い信販からの引き落としを止めたい、といった相談もみられた。

【その他】

- ・特に四国地方で定期購入に関する相談が多くみられ、商品注文の際に定期購入契約に気が付かずに購入してしまった相談が多くなっていた。

PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析

契約当事者 20歳～39歳



【全国的傾向】

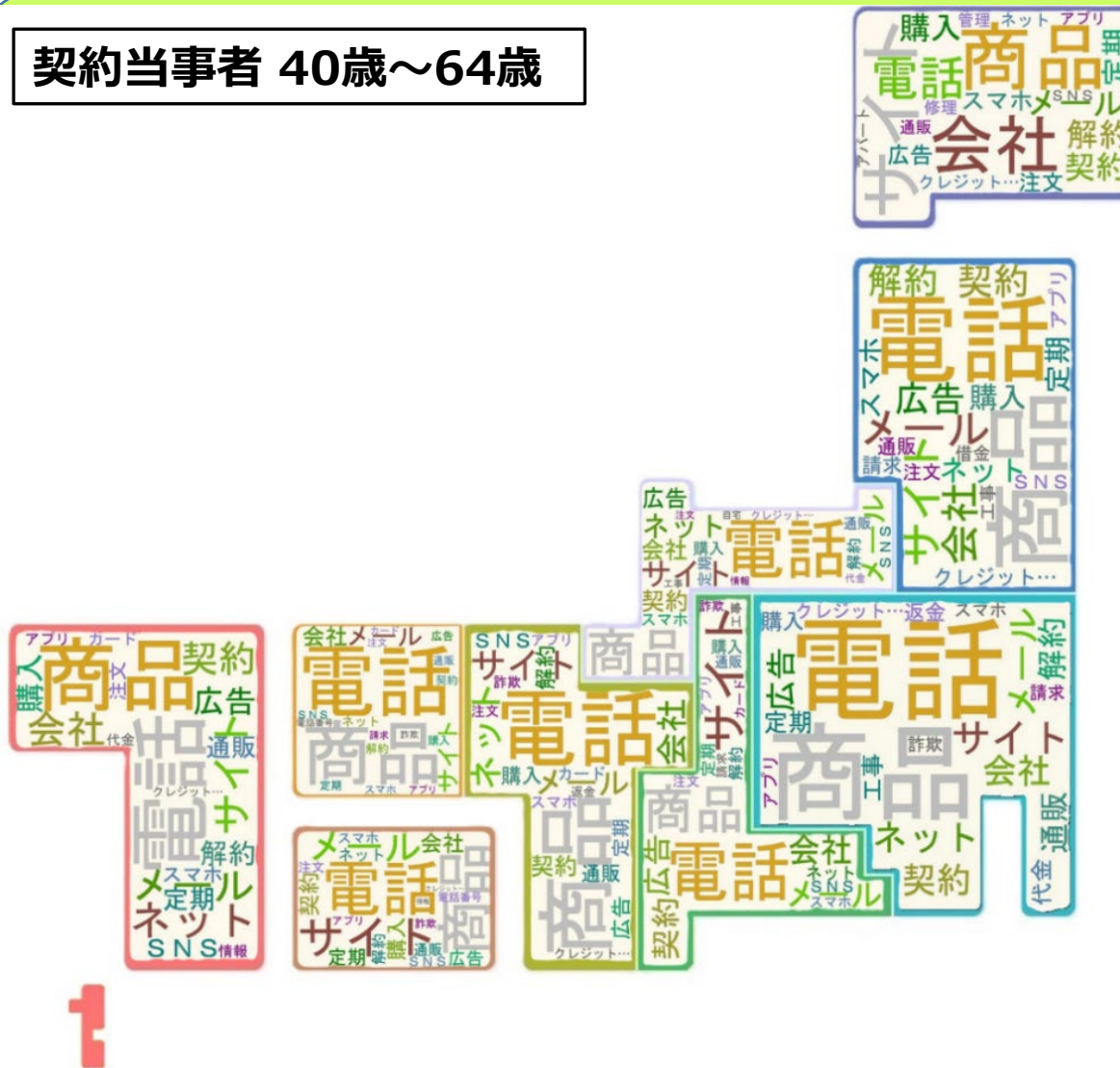
- ・偽物と思われる通販サイトで購入した商品が届かないことによる相談や、賃貸アパートからの退去時に高額な原状回復費を請求されたことによる相談が多くみられた。
- ・副業サイトやSNSを通じた副業・投資等のもうけ話に乗り高額な初期費用を払ってしまったり思うようにもうけられなかったりしたことによる相談も多くみられた。

【その他】

- ・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た。

PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析

契約当事者 40歳～64歳



【全国的傾向】

- ・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や、広告には定期購入の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といった、意図しない定期購入に関する相談もみられた。

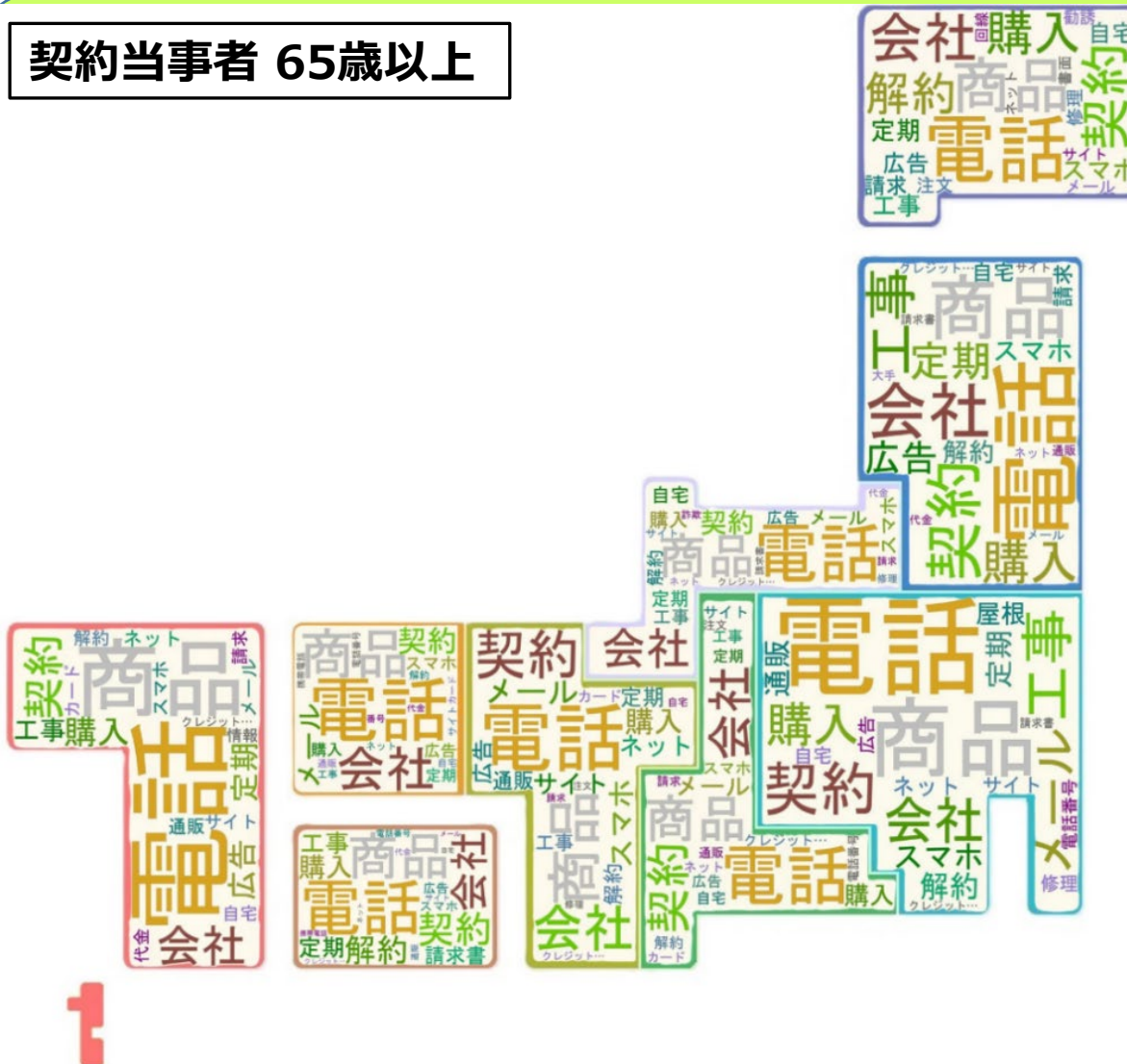
- ・ネットで見つけた修理工事会社に関する相談もみられた。

【その他】

- ・北海道・東北・関東・北陸・東海で「修理」「工事」といったキーワードが上位にみられた。

PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析

契約当事者 65歳以上

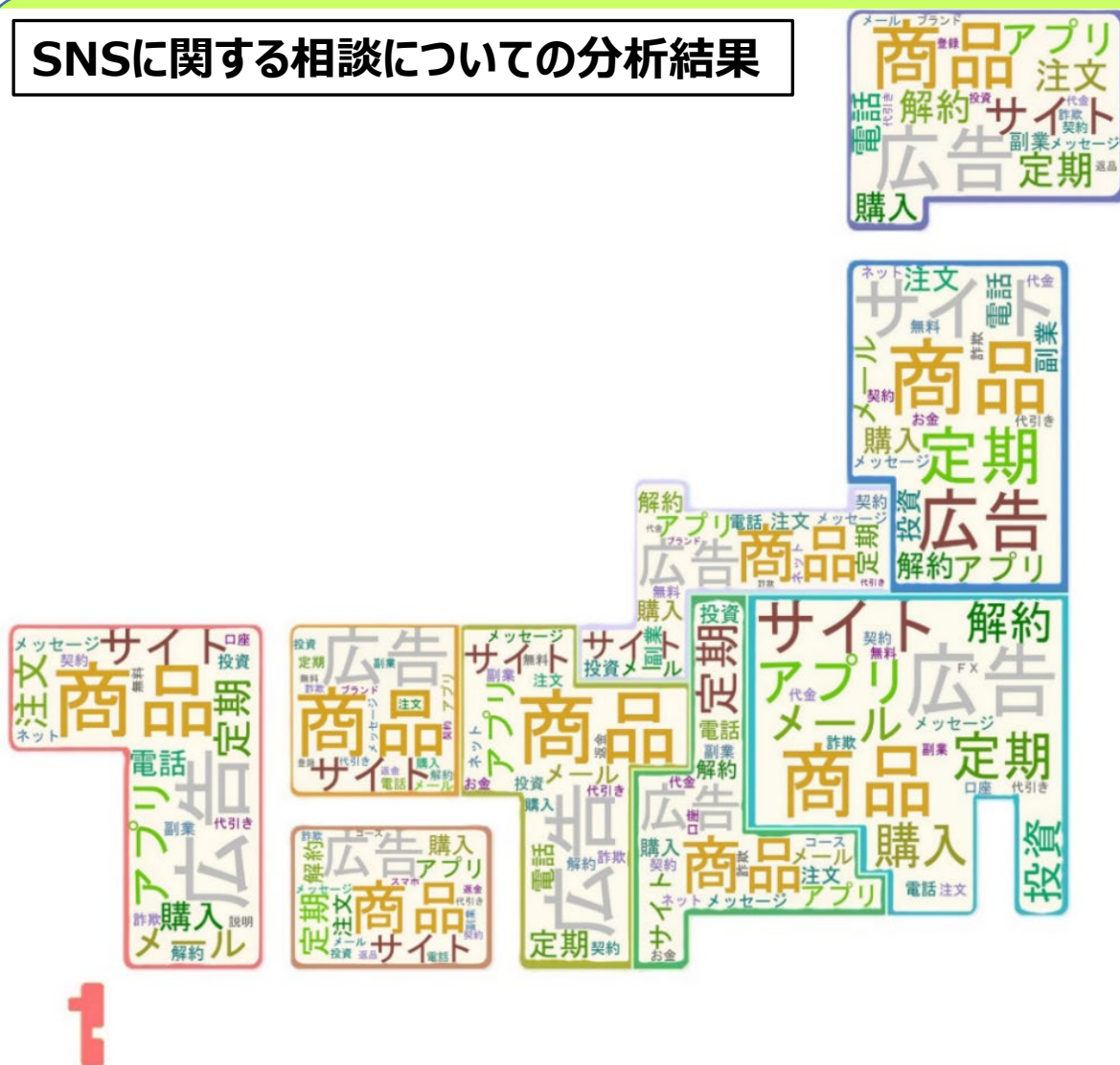


【全国的傾向】

- ・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た。

PIO-NETデータを用いた消費生活相談の地域傾向分析

SNSに関する相談についての分析結果



【全国的傾向】

- ・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た。

【その他】

- ・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た。

考察

傾向の把握

相談情報のテキスト部分についてトピックモデル等を用いて分析することで、効率的に年代や地域別の相談傾向の把握・情報の抽出を行うことが可能となった。

このことにより、さらに効果的な対策を講じることには貢献できると考えられる。

活 用

消費者被害の未然防止や拡大防止に向けた具体的な対策を講じることが可能になると考える。

例)

- ・ 効率的な情報提供
- ・ 地域特性に応じた対策
- ・ 教育と啓発活動の強化

御清聴ありがとうございました