

No.148

(平成26年6月30日発行)
(2014年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしい、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

目次

CONTENTS

特集1 1~4

平成25年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

平成25年度兵庫県内の多重債務
相談窓口における相談受付状況
と傾向

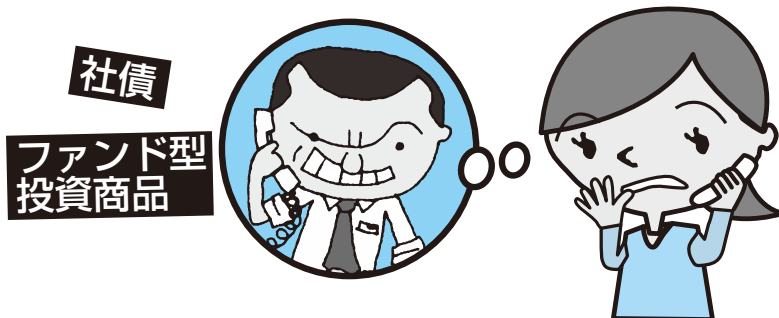
資料編 平成25年度の消費生活相談状況 6

相談窓口案内 6

インターネット情報サービストラブル



投資関連トラブル



特集1 平成25年度 兵庫県内の消費生活相談状況

～過去5年間で苦情件数は最多～

県内の県・市町消費生活センターで受付けた平成25年度の消費生活相談状況についてまとめました。相談件数は50,352件（苦情42,157件、問合せ8,195件）であり、昨年度45,112件（苦情37,283件、問合せ7,829件）に比べ1割増加し、**苦情件数は過去5年間で最多となりました。**（21年度41,762件→22年度39,836件→23年度39,038件→24年度37,283件→25年度42,157件）。

特に、契約当事者が70歳以上のトラブルが増加しており、地域での見守りが重要となっています。

1. 70歳以上の契約当事者の割合が苦情全体の1/4に増加、平均支払い額は約142万円

苦情相談を年齢別でみると、特に70歳以上は年々増加しており25年度は全体の1/4を占めています（図1）。

また、実際に支払った人の平均支払い額は、契約当事者が69歳以下では約59万円に対して70歳以上は約142万円で2.4倍となっています（図2）。

70歳以上の契約に関して、商品別にみると、「健康食品」（16.7%）、投資関連の「預貯金・証券等（未公

開株、社債等）」（5.5%）、「ファンド型投資商品」（3.0%）などの詐欺的なトラブルが上位を占め、特殊販売形態別では、「電話勧誘販売」が44.5%と最も多く、次いで、「訪問販売」（25.7%）「通信販売」（21.8%）と続き、在宅の高齢者が様々な勧誘方法で被害にあう実態が見受けられます。

図1 《苦情件数に対する60歳以上の契約当事者の割合》

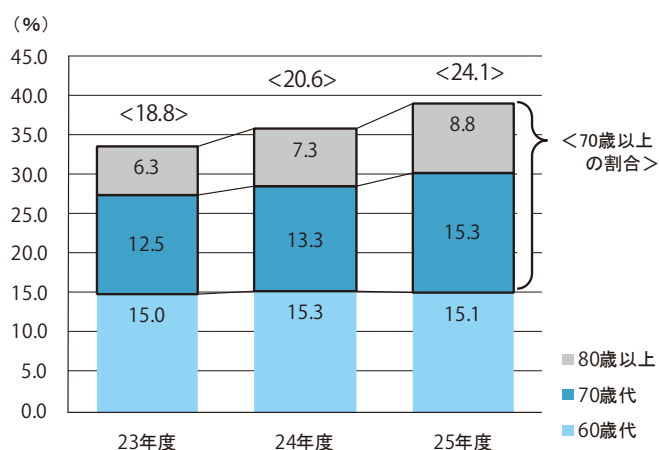
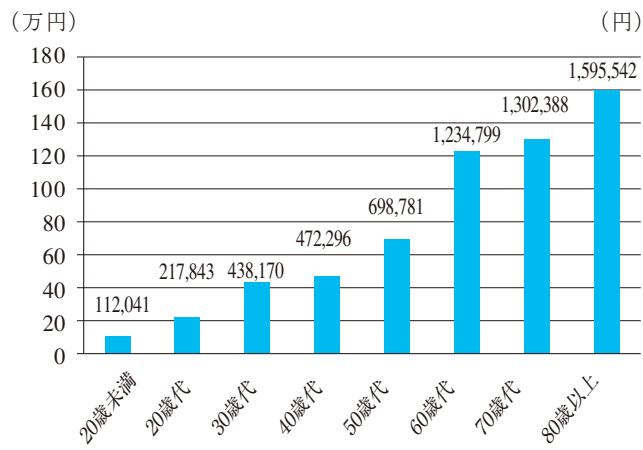


図2 《25年度契約当事者年齢別平均支払い額》



※実際に支払った人の平均支払い額で計算

事例1 「海外不動産に投資したら、高値で買い取る。」と電話があった。

海外不動産投資のDMが届き、「封筒は届いているか。海外不動産に投資したら高値で買い取る。」と不動産会社から電話があった。その後、国の機関を名乗る団体から「逮捕された詐欺団が持っていた名簿に貴女の名前があった。詐欺被害にあっていないか。」という電話があったので、その会社の信用性を尋ねたところ、「外国の政府と提携している会社だ。」と説明され、つい信用して契約してしまった。訪問してきた男性に4回に分けて1,500万円を渡した。どうすればよいか。（70歳代、女性）

劇場型の投資被害の事例について情報提供し、早急に弁護士に相談するよう助言した。

2. インターネット情報サービスが依然トップ

苦情相談件数の最多は、「インターネット情報サービス」で24年度6,043件→25年度6,215件です。内訳はアダルト情報サイト・出会い系サイトなどの有料情報サイトに代表され、年代別にみると、20歳代、30歳代は減少傾向ですが、50歳代以上は増加しています。

「画面をクリック（タップ）するだけで登録完了となり請求画面になった。」などアダルト情報サイトに

関する相談は、24年度2,439件→25年度3,154件、715件増（対前年度比約130%）となっており、インターネット情報サービスの過半数に達しています（図3）。

また、出会い系サイトに関する苦情は、24年度913件→25年度534件と379件減（対前年度比約60%）となっています（図4）。

事例2 「20歳以上」をクリックすると、突然、登録完了画面になった。

スマートフォンで無料のアダルトサイトを閲覧中に「20歳以上」をクリックしたところ、登録完了画面になり、99,800円の登録料を請求された。「退会はこちらへ」と記載されていたので、メールを送ってしまった。どうすればよいか。

(30歳代、男性)

確認・訂正画面がなかったのであれば、錯誤無効による契約の取消しを主張することができるので、支払わずに様子を見るとともに、事業者に連絡すれば個人情報や相手を知られるなどトラブルが拡大する恐れがあるので、無視した方が良い旨助言した。

図3 《インターネット情報サービスの年代苦情件数》

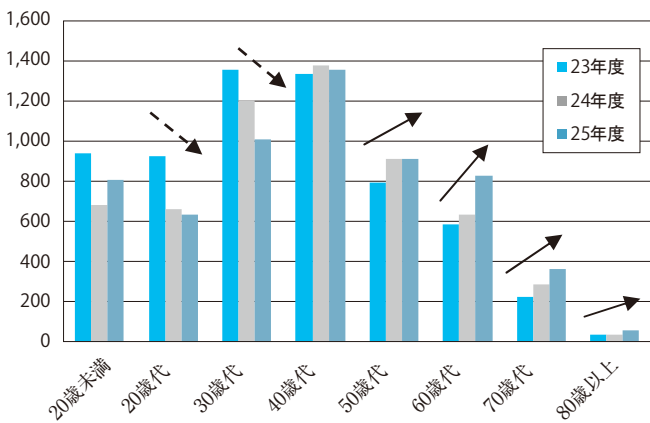
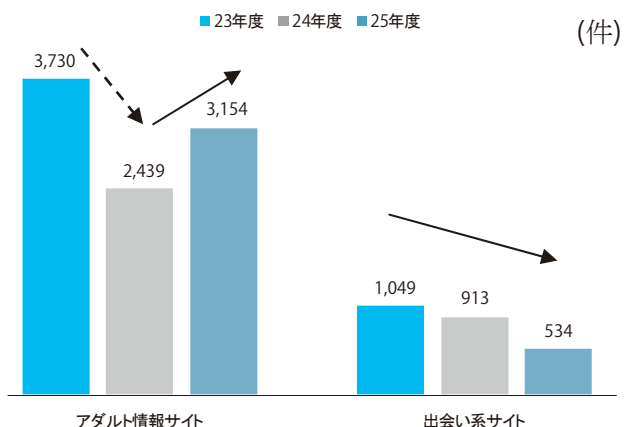


図4 《アダルト情報サイト、出会い系サイト苦情件数》



3. インターネット通販のトラブルが1.6倍に急増

インターネット通販に関する苦情件数は、24年度2,163件→25年度3,363件と増加しており、商品別では「靴」「かばん」が急増しています(表1)。

「通販サイトで商品を注文し、代金を先払いしたが、商品が届かず、連絡不能」「商品が模倣品だったが、連絡不能」「注文違い品が届いたが、連絡がとれない」などの詐欺的な通販サイトのトラブルが目立ちます(表2)。

また、「パソコンソフト」では、「パソコンでウィルス感染の警告表示とともに、セキュリティソフトの購入画面が出たので、セキュリティソフトを購入・ダウンロードしたが、パソコンが動かなくなった。」「ウィルス感染の警告表示後、指示どおり、セキュリティソフトを購入・ダウンロードしたが、警告表示が消えない。」などのトラブルも増えています。

事例3 ネット通販でブランド物のバッグを注文し、代金を振り込んだが、税関から偽物だと通知書が届いた。

ネット通販で90%引きのブランド物のバッグを注文し、代金を銀行口座に振り込んだところ、今日、税関から注文した商品は偽物であるという通知が届き、商品を放棄することになった。商品は中国から送付されたもので、通販サイトには当該事業者の住所や電話番号の記載はなかった。偽物を購入させられたので、返金してほしい。

(30歳代、女性)

模倣品の輸入が禁止されているため、税関から通知後、没収される。万一、模倣品が届いても輸出が禁止されているので、海外の事業者へ返品することができないなど情報提供した。振込先銀行、警察に相談するよう助言した。

表1 インターネット通販に関する主な苦情件数

順位	年度 項目	23年度 (件)	24年度 (件)	25年度 (件)	対前年度増減 (件)
1	靴(運動靴を含む。)	75	110	269	159
2	かばん	52	88	222	134
3	洋服	153	157	219	62
4	パソコンソフト	55	107	183	76
5	音響・映像製品	76	76	115	39
6	時計	23	25	80	55

※インターネット情報サービスを除く。

表2 詐欺的なインターネット通販に関する苦情件数

年度 項目	23年度 (件)	24年度 (件)	25年度 (件)
商品未着で連絡不能	93	159	466
模倣品(偽物)で連絡不能	9	32	67
注文品違いで連絡不能	10	27	98
計	111	207	610

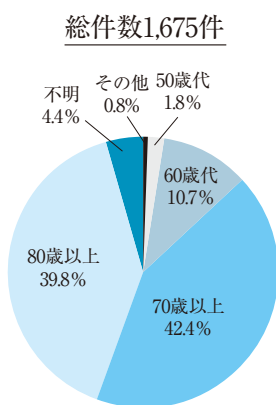
(重複回答)

4. 「健康食品の送り付けトラブル」が2.3倍に急増

60歳以上を中心に健康食品の送り付けに関する相談が、23年度 118件→24年度 732件→25年度 1,675件（対前年度比約2.3倍）に急増し、特に70歳以上が全体の82%と高齢者に被害が集中しています（図5）。

販売購入形態別では、電話勧誘販売によるものが1,458件で87%を占めており、相談では「『健康食品を送ります。』と突然、電話があり、断ったのに送られてきた。」「『以前に健康食品を注文した録音がある。』と言われ、よく覚えておらず、不安になり、仕方なく承諾してしまった。」というものが目立っています。なかには、健康食品と一緒に現金書留封筒（代金返送用）が送られ、その後電話などで支払いを迫られたという相談も寄せられています。

図5 《25年度健康食品の送り付けの契約当事者別苦情割合》



事例4

事業者から突然「注文した健康食品を送る。」と電話があったが、根負けして契約。

事業者から突然「注文した健康食品を送る。」と電話があった。注文した覚えがなかったので、何度も「注文していない。」と断ったところ、「注文時の録音がある。支払わなければ訴訟する。」と脅された。結局、根負けして半分の1箱だけ購入し代金を支払ってしまった。どうすればよいか。

(70歳代、女性)

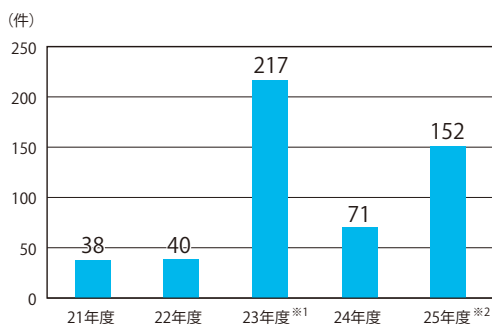
クーリング・オフ通知を出すように助言。今後、二次被害が考えられるので、注文していないなら、契約は成立していないので、毅然と断るように伝えた。

5. 化粧品の危害に関する苦情が倍増

「美白化粧品を使用したところ、顔、首、手が斑に白くなった。」「化粧品を使用したところ、ヒリヒリして発疹ができた。」など化粧品の危害に関する相談が24年度 71件→25年度 152件と、倍増しました（図6）。

カネボウ化粧品などの「ロドデノール」が配合された薬用化粧品により、「肌が斑に白くなった」など深刻な白斑被害を生じ、関連した相談が増加したと思われます。

図6 《化粧品の危害に関する苦情件数》



※1 化粧石けんによる小麦関連アレルギー症状の発症に関連する相談が増加
 ※2 薬用化粧品による白斑症状の発症に関連する相談が増加

事例5

美白化粧水を使用したところ、首に白斑を生じ、皮膚科に1ヶ月程通院している。

美白化粧水を発売当初から使用していたところ、首に白斑を生じ、皮膚科に1ヶ月程通院している。商品回収中のメーカーに連絡したが、どうすればよいか。

(50歳代、女性)

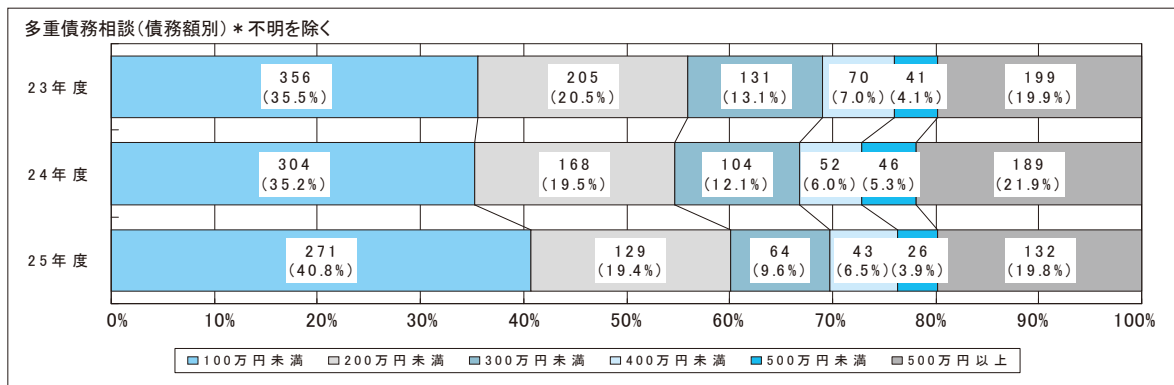
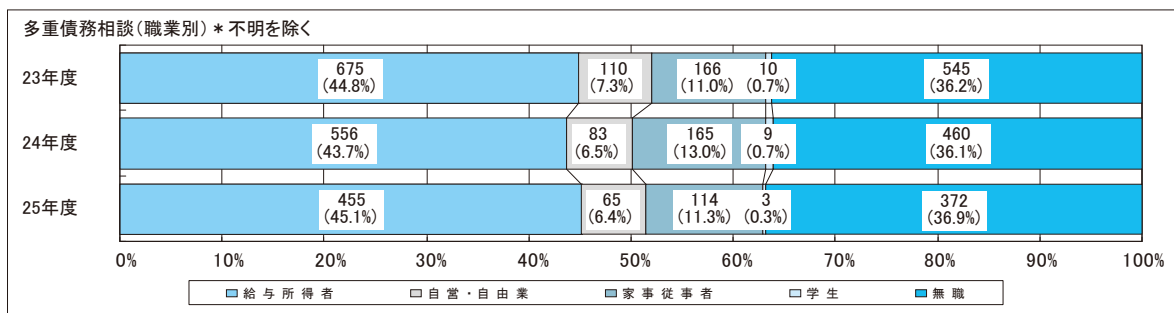
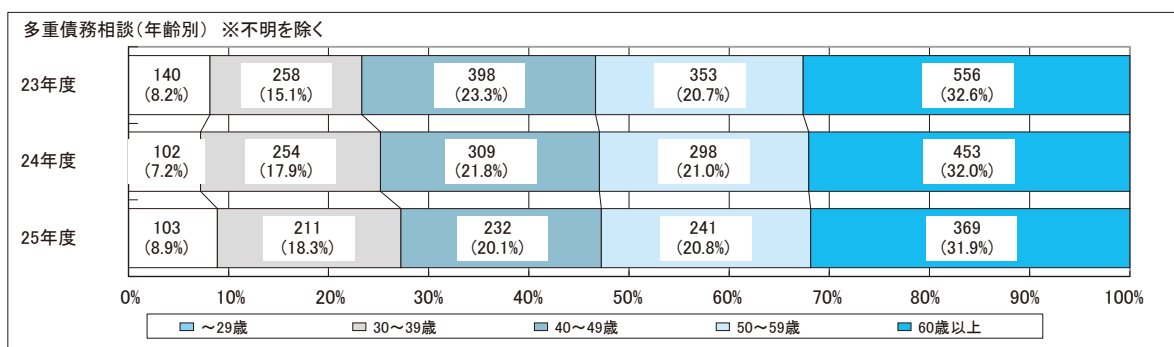
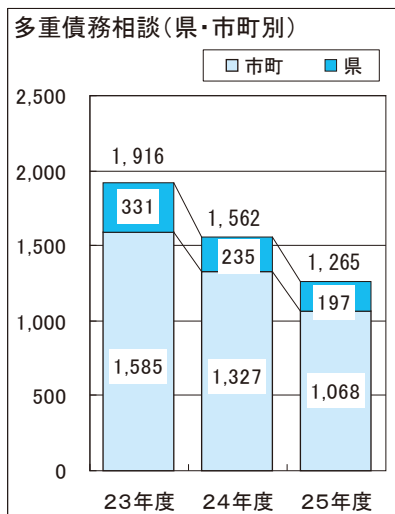
センターからメーカーの対応状況、訴訟の情報等について情報提供した。

25年度、県・市町の消費生活相談窓口には1,265件、一月あたり105件程度の多重債務相談が寄せられました。24年度に比べると約19%減少し、23年度に比べると約34%減少しており年々減少しています。

ここ数年、年齢別の割合はほぼ同様であり、「60歳以上」の割合が高くなっています。職業別では「給与所得者」の割合が高く、次いで「無職」の割合が高くなっています。借入額では約4割が「100万円未満」ですが、「500万円以上」の高額な人の割合が約2割となっています。

低収入・収入減少により生活費・教育費等が不足し、少額の借り入れを繰り返すうちに債務額が増大して返せなくなったケースなどがみられました。

借金の返済でお悩みの方は、県・市町の消費生活センター(6P)や県弁護士会、司法書士会、法テラスなど法律専門家の窓口にもまずはご相談ください。



【多重債務相談法律相談窓口】

- 兵庫県弁護士会 神戸相談所 078-341-1717 (月~金曜 9時半~12時、13時~16時)
- 兵庫県司法書士会 078-341-2755 (月~金曜 9時~17時)
- 法テラス(コールセンター) 0570-078374 (月~金曜 9時~21時、土曜 9時~17時)

年代別の主な品目別苦情件数（件）

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
年代別割合	3.2%	7.3%	11.7%	14.8%	12.3%	15.1%	15.3%	8.8%
1	インターネット情報サービス 803	インターネット情報サービス 628	インターネット情報サービス 1,004	インターネット情報サービス 1,348	インターネット情報サービス 905	インターネット情報サービス 827	健康食品 870	健康食品 822
2	テレビ放送サービス 51	エステサービス 239	借地・借家 298	借地・借家 237	フリーローン・サラ金 199	工事・建築 274	預貯金・証券等 388	預貯金・証券等 174
3	靴 27	借地・借家 185	フリーローン・サラ金 189	フリーローン・サラ金 215	工事・建築 186	健康食品 250	インターネット情報サービス 363	工事・建築 161
4	携帯電話サービス 24	自動車 93	自動車 136	自動車 163	借地・借家 166	預貯金・証券等 185	工事・建築 261	新聞 145
5	洋服／自動車運転教習所 19	フリーローン・サラ金 90	携帯電話サービス 127	携帯電話サービス 157	インターネット接続回線 111	フリーローン・サラ金 144	ファンド型投資商品 187	ファンド型投資商品 115

主な品目別苦情件数			訪問販売に関する主な品目別苦情件数			通信販売に関する主な品目別苦情件数			電話勧誘販売に関する主な品目別苦情件数		
順位		(件) (%)	順位		(件) (%)	順位		(件) (%)	順位		(件) (%)
1	インターネット情報サービス	6,215 (14.8)	1	新聞	626 (14.6)	1	インターネット情報サービス	6,017 (49.2)	1	健康食品	1,501 (29.5)
2	健康食品	2,313 (5.5)	2	工事・建築	507 (11.9)	2	パソコン関連	337 (2.8)	2	預貯金・証券等	533 (10.5)
3	工事・建築	1,379 (3.3)	3	テレビ放送サービス	310 (7.2)	3	洋服	296 (2.4)	3	インターネット接続回線	352 (6.9)
4	借地・借家	1,364 (3.2)	4	浄水器・整水器等	201 (4.7)	4	靴(運動靴含む。)	293 (2.4)	4	ファンド型投資商品	280 (5.5)
5	フリーローン・サラ金	1,086 (2.6)	5	インターネット接続回線	181 (4.2)	5	健康食品	287 (2.3)	5	魚介類	153 (3.0)
6	預貯金・証券等	974 (2.3)									
7	インターネット接続回線	816 (1.9)									
8	新聞	727 (1.7)									
9	携帯電話サービス	725 (1.7)									
10	自動車	707 (1.7)									

くらしに関する相談は…

●消費者ホットライン● 0570-064-370
(お近くにある相談窓口へつながります)

●市町の相談窓口●

神戸市生活情報センター 078-371-1221
 尼崎市消費生活センター 06-6438-0999
 西宮市消費生活センター 0798-64-0999
 芦屋市消費生活センター 0797-38-2034
 伊丹市消費生活センター 072-775-1298
 宝塚市消費生活センター 0797-81-0999
 川西市消費生活センター 072-740-1167
 三田市消費生活相談センター 079-559-5059
 猪名川町消費生活相談コーナー 072-766-1110
 あかし消費生活センター 078-912-0999
 加古川市消費生活センター 079-427-9179
 高砂市消費生活センター 079-443-9078
 稲美町消費生活相談窓口 079-492-9151
 播磨町消費生活相談コーナー 079-435-1999

西脇市消費生活センター 0795-22-3111
 三木市消費生活センター 0794-82-2000
 小野市消費生活相談コーナー 0794-63-1000
 加西市消費生活相談窓口 0790-42-8739
 加東市消費生活相談窓口 0795-43-0502
 多可町消費生活センター 0795-32-4777
 姫路市消費生活センター 079-221-2110
 神河町役場住民生活課 0790-34-0963
 市川町住民生活課 0790-26-1011
 神崎郡消費生活センター(福崎町立生活科学センター内) 0790-22-4977
 相生市消費生活センター 0791-23-7130
 たつの市消費生活センター 0791-64-3250
 赤穂市消費生活センター 0791-43-7067
 宍粟市消費生活センター 0790-63-2225

太子町生活福祉部生活環境課 079-277-1015
 上郡町消費生活相談窓口 0791-52-1115
 佐用町消費生活センター 0790-82-0670
 豊岡市くらしの相談室 0796-21-9001
 養父市消費生活相談窓口 079-662-3170
 朝来市消費生活相談窓口 079-672-6121
 香美町消費生活相談窓口 0796-36-1941
 新温泉町消費生活相談室 0796-92-1131
 たじま消費者ホットライン 0796-23-1999
 篠山市消費生活センター 079-552-1186
 丹波市消費生活センター 0795-82-1532
 洲本市消費生活センター 0799-22-2580
 南あわじ市消費生活センター 0799-43-5099
 淡路市消費生活センター 0799-64-0999

●県の相談窓口●

生活科学総合センター 078-303-0999
 東播磨消費生活センター 079-424-0999
 中播磨消費生活創造センター 079-281-0993
 西播磨消費生活センター 0791-58-0993

但馬消費生活センター 0796-23-0999
 丹波消費生活センター 0795-72-0999
 淡路消費生活センター 0799-23-0993

●生活科学総合センターホームページもご覧下さい。
 (http://www6.ocn.ne.jp/~seiken/)

○平成25年3月15日発行のAらいふNo.143のP2左側上から6行目におきまして、記載に誤りがありました。正しくは以下の通りです。

(誤)「景品表示法は、1967年に制定」 (正)「景品表示法は、1962年に制定」

読者の皆さま並びに関係各位にご迷惑をお掛けしましたことをお詫言するとともに、ここに訂正させていただきます。

Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも！
 E-mail:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp

FAX : 078-302-4002

Aらいふ

No.148 平成26年6月30日発行

兵庫県生活科学総合センター
 研修広報部 企画研修課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

☎(078) 302-4000