

No.152

(平成27年6月30日発行)
(2015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、暮らしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、暮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

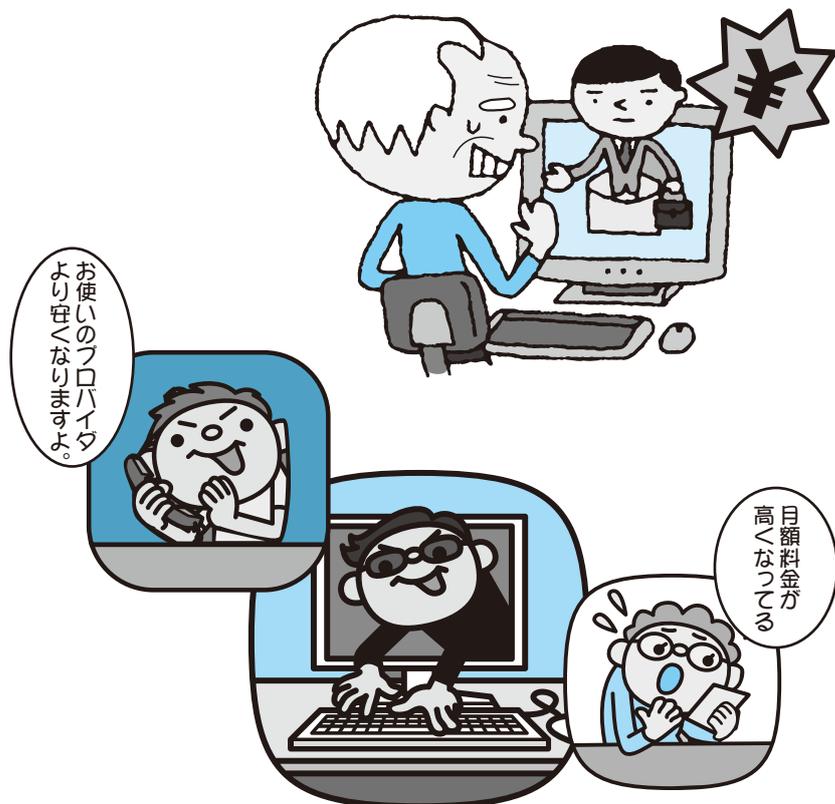
平成26年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

平成26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26年度の消費生活相談状況 6

相談窓口案内 6



特集1

平成26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け付けた平成26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51,093件(苦情42,845件、問い合わせ8,248件)であり、25年度50,352件(苦情42,157件、問い合わせ8,195件)に比べ741件(苦情688件、問い合わせ53件)増加し、苦情件数は過去5年間で最多となりました。(22年度39,836件→23年度39,038件→24年度37,283件→25年度42,157件→26年度42,845件)。

品目別で見ると、ワンクリック請求などの「インターネット情報サービス」、パソコンの遠隔操作によるプロバイダ変更などの「インターネット接続回線」などが上位を占めています。

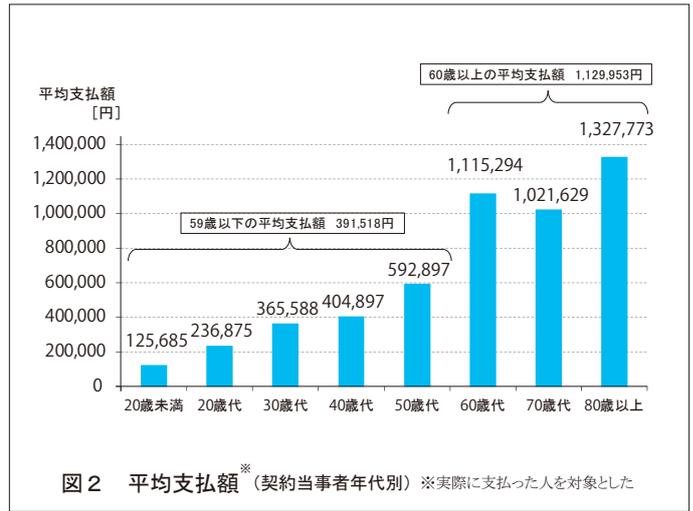
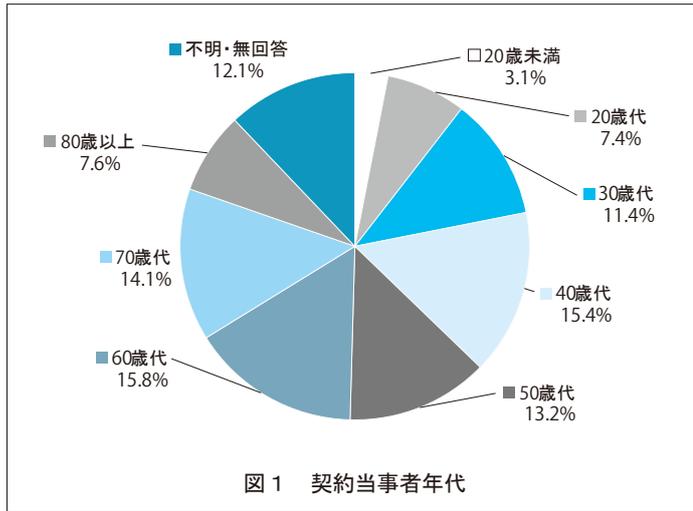
1. 60歳以上の平均支払額は他の年代の2.9倍

苦情相談を当事者の年代別で見ると、60歳以上が全体の1/3（37.5%）、70歳以上は全体の1/5（21.7%）を占めています（図1）。

また、平均支払額は、契約当事者が59歳以下では約39万円に対して、60歳以上では2.9倍の約113万円と高額になる傾向がみられます（図2）。

60歳以上について、品目別にみると、ワンクリック請求などの「インターネット情報サービス」（12.3%）、

プロバイダ、光回線などの「インターネット接続回線」（4.9%）、住宅リフォーム工事など「工事・建築」（4.2%）が上位を占め、特殊販売形態別では、60歳以上は「電話勧誘販売」（28.8%）、「訪問販売」（25.7%）が59歳以下よりも特に多く、在宅の高齢者がこれらの勧誘方法でトラブルに巻き込まれる実態が見受けられます。



2. ワンクリック請求等のインターネット情報サービスは依然トップ

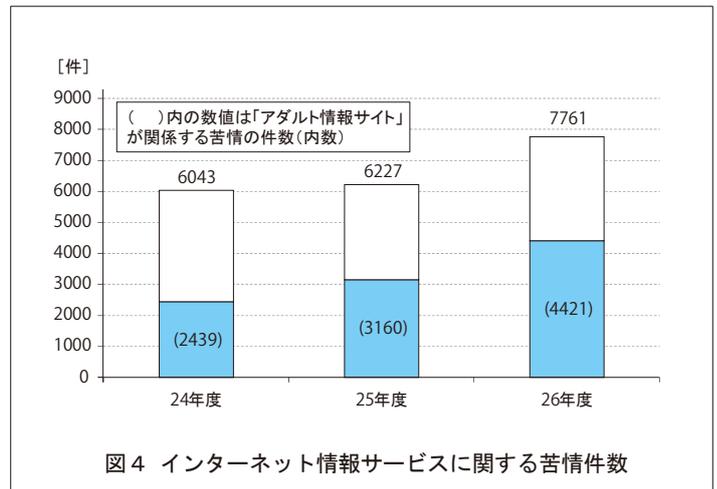
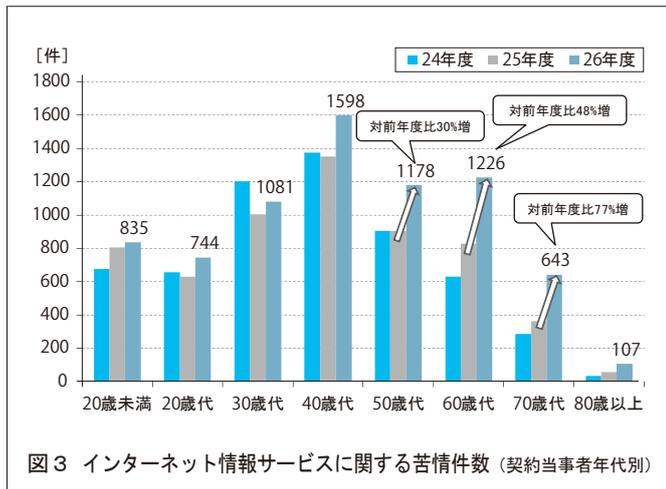
苦情相談件数の最多は、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどの「インターネット情報サービス」であり、25年度6,227件→26年度7,761件で1,534件増（対前年度比25%増）となっています。

契約当事者の年代別にみると、全ての年代で増加し、特に50歳代（対前年度比30%増）、60歳代（対前年度比48%増）、70歳代（対前年度比77%増）と年代が上がるにつれその傾向が顕著です（図3）。

インターネット情報サービスの中でも、アダルト情

報サイトに関する相談が25年度3,160件→26年度4,421件で1,261件増（対前年度比40%増）となり、インターネット情報サービスの過半数（57%）に達しています（図4）。

なお、「ワンクリック請求で不安になり、インターネットで見つけた『被害を解決する』という事業者などに問い合わせをしたところ、料金を請求された。」という二次被害につながりかねない相談が25年度12件→26年度46件と前年度の3.8倍に急増しています。



事例1

「ワンクリック請求の被害を救済する」という事業者に相談したところ、料金を請求された。

パソコンで「無料」をうたったアダルト情報サイトを開き、「20歳以上」と書いた箇所をクリックしたところ、それ以降、60,000円を請求する画面が表示され続けるようになった。不安になり、ネットで見つけた「ワンクリック詐欺の被害を救済する」という事業者に電話し、口頭で依頼したところ、料金50,000円を請求された。(50歳代、男性)

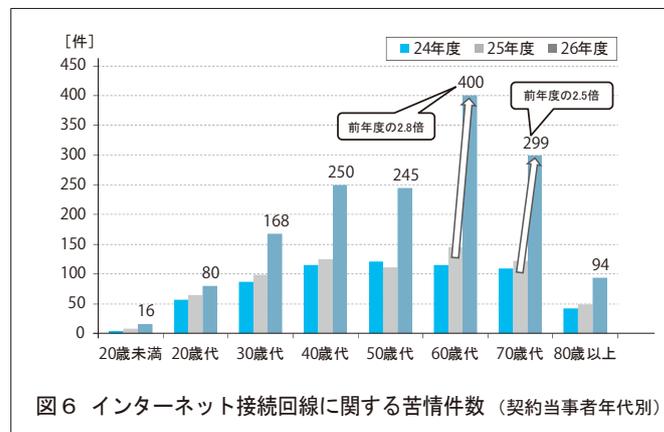
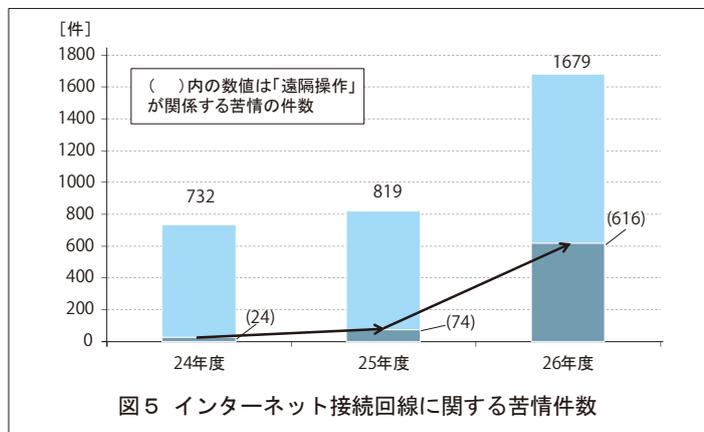
アダルト情報サイトについては、わかりやすい確認・訂正画面が事前に表示されなかったのであれば、契約の錯誤無効を主張できるので、支払わずに様子を見るときも、サイト業者に連絡しないよう助言した。また、請求画面の削除方法についてはIPA(独立行政法人情報処理推進機構)のHPを参考にしよう伝えた。なお、「被害を救済する」という事業者が弁護士でない場合、返金や解約の交渉はできないことを説明した。

3. パソコンの遠隔操作によるプロバイダ契約トラブルが8.3倍に急増

プロバイダ、光回線など「インターネット接続回線」に関する苦情件数は、25年度819件→26年度1,679件と前年度から倍増しています(図5)。

契約当事者を年代別にみると、全ての年代で増加しており、中でも60歳代は25年度145件→26年度400件と前年度の2.8倍に急増、次いで、70歳代も25年度122件→26年度299件、前年度の2.5倍と増加が目立っています(図6)。

特に、「お使いのプロバイダよりも安くなる。」と電話で勧誘され、パソコンの「遠隔操作」を承諾すると、事業者の一方的な操作により、利用中のプロバイダから新たなプロバイダに接続先を変更されるといった、パソコンの『遠隔操作』によるプロバイダ変更の勧誘に関する苦情が25年度74件→26年度616件と前年度の8.3倍に急増しています(図5)。



事例2

「半額になる」と勧められプロバイダの乗り換えに了承したが高額になった。

現在契約中の大手通信会社(光回線)のサポート企業と名乗る事業者から電話で、「プロバイダ料金が半額になる。」とプロバイダの乗り換えを勧められた。大手通信会社の関連だと思い、乗り換えに了承。指定されたサイトを開き、表示されたユーザーIDとパスワードを電話で伝えると、パソコンを遠隔操作され接続先プロバイダの設定を変更された。後日、契約内容が記載された書面が届いたが、説明を受けた覚えの無いセキュリティサービスのオプション契約が付けられ、従来より月額料金が高くなっていった。大手通信会社の関連会社でもなかった。(60歳代、男性)

消費生活センターから勧誘代理店とプロバイダに対し、勧誘方法の問題点を指摘したところ、解約となった。

4. 詐欺的な通販サイトのトラブルは30歳代が最多

「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」などの詐欺的な通販サイトのトラブルはやや減少していますが、苦情件数は570件と依然として多く寄せられています（表1）。

契約当事者の年代別にみると、「30歳代」が最も多く、39歳以下が全体の過半数（52%）を占めています（図7）。

表1 詐欺的なインターネット通販に関する苦情件数

項目	年度		
	24年度 (件)	25年度 (件)	26年度 (件)
商品未着で連絡不能	159	466	497
模倣品(偽物)で連絡不能	32	67	52
注文品違いで連絡不能	27	98	44
計	207	610	570

(重複回答)

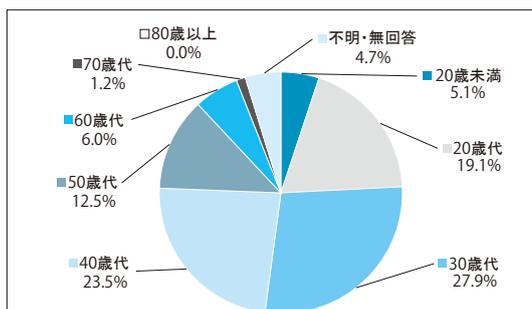


図7 詐欺的なインターネット通販に関する契約当事者年代

事例3

ネット通販でスニーカーを発注し、クレジットカードで決済したが、税関から偽物だと連絡があった。

有名ブランドのスニーカーをネット検索し、安く販売している通販サイトを見つけた。スニーカーを発注し、代金15,320円をクレジットカードで決済しようと思い、カード番号等をサイト上で入力した。受注確認メールが届き、安心していましたが、昨日、税関から「あなたあてのコピー商品を預かっている。所有権放棄に合意してほしい。」と連絡があり承諾した。通販サイトには電話番号の記載はなく、メールで苦情を申し出たが、連絡がとれない。（50歳代、男性）

センターから同種事例について情報提供し、今回の代金の問題だけでなく、今後クレジットカード番号等を悪用される恐れもあるため、早急にカード会社にクレジットカード番号の変更を申し出るよう助言した。

5. 公的機関をかたり個人情報削除を持ちかける詐欺に関する苦情が4.5倍に急増

「公的機関から『漏洩したあなたの個人情報を削除する。』という電話があったが、本当か。」「『あなたの個人情報が漏れているので、無料で削除してあげる。』と持ちかけられ、最終的にはお金を要求された。」など、公的機関をかたり個人情報削除を持ちかける詐欺に関する苦情が25年度35件→26年度159件と前年度の4.5倍に急増しています（図8）。

契約当事者の年代別にみると、70歳以上が121件（76.1%）と全体の3/4を占めています（図9）。

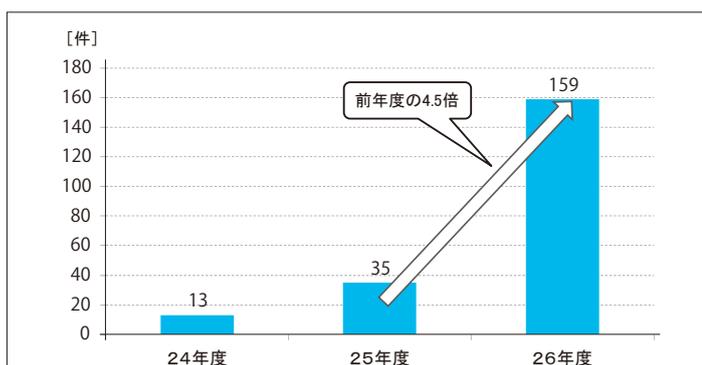


図8 公的機関をかたり個人情報の削除を持ちかける詐欺に関する苦情件数

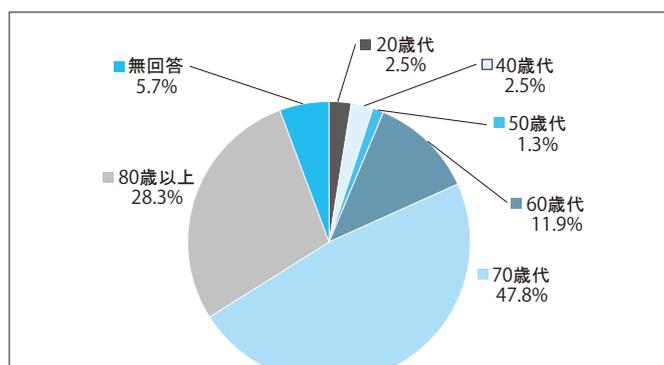


図9 公的機関をかたり個人情報の削除を持ちかける詐欺に関する当事者年代別

事例4

県消費生活センターをかたった電話で「個人情報を削除してあげる。」と言われた。

一人暮らしで年金生活の80歳代の叔母が、県消費生活センターをかたった電話で「個人情報が漏れているので削除してあげる。名義貸しは犯罪なので、誰にも話すな。」と言われ、数回に分けて数千万円を手渡したようだ。（80歳代、女性）

センターから同種事例について情報提供し、早急に警察、弁護士に相談するよう助言した。

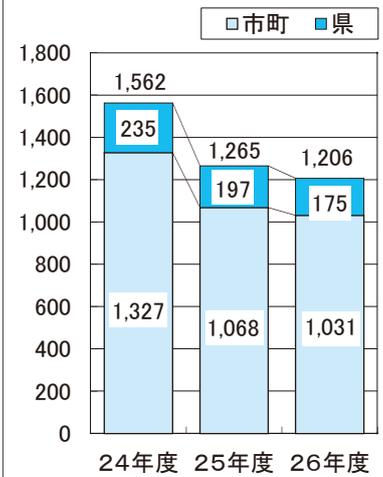
26年度、県・市町の消費生活相談窓口には1,206件、一月あたり100件程度の多重債務相談が寄せられました。25年度に比べると約4.7%減少し、24年度に比べると約22%減少しており年々減少しています。

ここ数年、年齢別の割合はほぼ同様ですが、「40～49歳」「60歳以上」の割合がやや高まっています。職業別では「給与所得者」の割合が45.8%と高く、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」となっていますが、「500万円以上」の高額な人の割合が約2割を超えています。

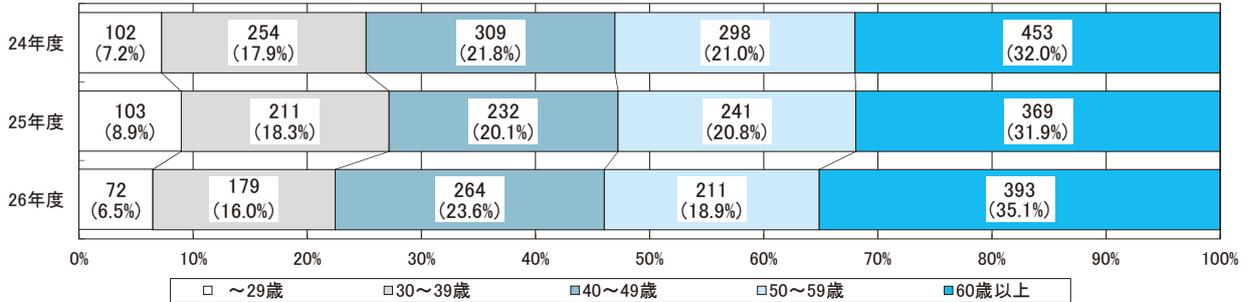
債務者の家族から、過払い等に関する債務内容の妥当性について相談されるケースなどがみられました。

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。

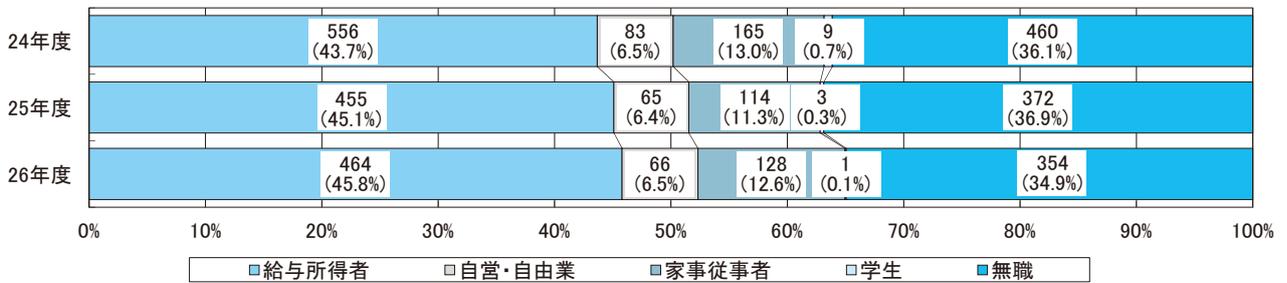
多重債務相談（県・市町別）



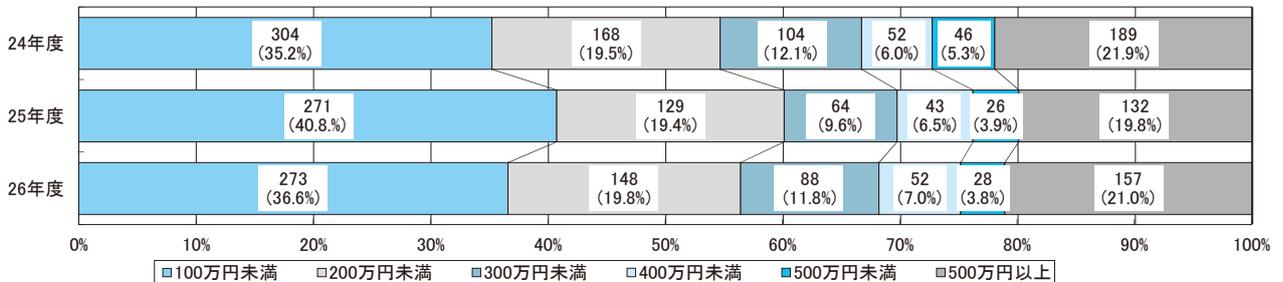
多重債務相談（年齢別、不明を除く）



多重債務相談（職業別、不明を除く）



多重債務相談（債務額別、不明を除く）



【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	3.1%	7.4%	11.4%	15.4%	13.2%	15.8%	14.1%	7.6%
1	インターネット情報サービス 835	インターネット情報サービス 744	インターネット情報サービス 1,081	インターネット情報サービス 1,598	インターネット情報サービス 1,178	インターネット情報サービス 1,226	インターネット情報サービス 643	健康食品 233
2	テレビ放送サービス 39	エステサービス 187	借地・借家 296	借地・借家 260	インターネット接続回線 245	インターネット接続回線 400	インターネット接続回線 299	新聞 161
3	携帯電話サービス 19	借地・借家 186	フリーローン・サラ金 172	インターネット接続回線 250	工事・建築 193	工事・建築 289	預貯金・証券等 252	工事・建築 159
4	洋服	携帯電話サービス 100	インターネット接続回線 168	フリーローン・サラ金 243	フリーローン・サラ金 179	フリーローン・サラ金 183	工事・建築 224	預貯金・証券等 135
5	インターネット接続回線 16	フリーローン・サラ金 83	工事・建築 119	工事・建築／携帯電話サービス 163	借地・借家 155	預貯金・証券等 137	新聞 174	インターネット情報サービス 107

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	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)
1	インターネット情報サービス	7,761 (18.1)	1	新聞	671 (15.4)	1	インターネット情報サービス	7,549 (53.9)	1	インターネット接続回線	1,075 (24.8)
2	インターネット接続回線	1,679 (3.9)	2	工事・建築	483 (11.1)	2	パソコン関連	293 (2.1)	2	預貯金・証券等	332 (7.6)
3	借地・借家	1,385 (3.2)	3	テレビ放送サービス	394 (9.1)	3	洋服	283 (2.0)	3	役務その他サービス	236 (5.4)
4	工事・建築	1,384 (3.2)	4	インターネット接続回線	207 (4.8)	4	健康食品	271 (1.9)	4	健康食品	225 (5.2)
5	フリーローン・サラ金	1,131 (2.6)	5	修理サービス	187 (4.3)	5	靴(運動靴含む。)	261 (1.9)	5	ファンド型投資商品	201 (4.6)
6	携帯電話サービス	865 (2.0)									
7	新聞	797 (1.9)									
8	健康食品	769 (1.8)									
9	役務その他サービス (個人情報削除など)	690 (1.6)									
10	預貯金・証券等	686 (1.6)									

くらしに関する相談は…

●消費者ホットライン● 188
(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
 尼崎市立消費生活センター 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
 伊丹市立消費生活センター 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
 神河町役場住生活課 0790-34-0962
 市川町住民税務課 0790-26-1011
 神崎郡消費生活中核センター
 (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 0795-82-0996
 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



No.152 平成27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

●生活科学総合センターホームページもご覧ください。
 (http://www.seiken.server-shared.com/)

●Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファクスでも！
 E-mail:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp FAX: 078-302-4002