

目次 CONTENTS

- 特集** 令和7年度兵庫県内の消費生活相談状況1~4
- 資料** 令和7年度の消費生活相談状況 5
- コラム** 令和7年度兵庫県内の多重債務相談状況 6



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。

定期購入トラブルが前年度の約1.4倍



定期購入トラブルの9割以上が
通信販売(ネット通販含む)での契約



商品別では化粧品、健康食品で9割を占めるが、
医薬品類も年々増加



通信販売が苦情全体の約4割



定期購入トラブルのほか、粗悪品が届いたり、
欠品のため返金すると案内されるが、
逆に送金させられる詐欺的な被害も



特集 令和7年度 兵庫県内の消費生活相談状況

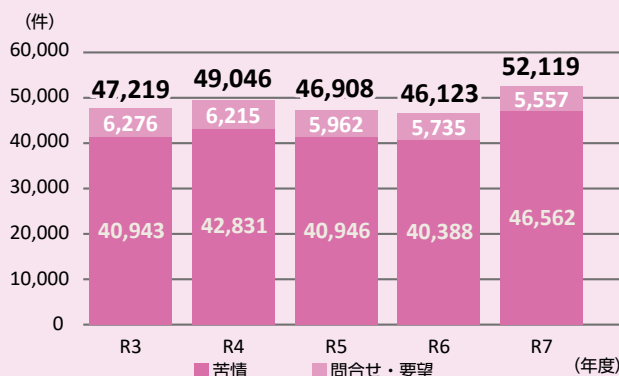


図1 消費生活相談件数

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の総件数は52,119件と前年(令和6年度)46,123件から13.0%増加しました。

消費者トラブルを示す**苦情相談件数は46,562件で、前年度(40,388件)と比べ15.3%増加し(図1)、過去10年間で最多となりました。**

1 契約当事者年代の状況

苦情相談における契約当事者の年代の割合をみると、60歳以上が全体の45.5%、70歳以上は29.2%を占め、苦情相談に占める高齢者の割合は増加傾向であり、高水準となっています（図2）。

また、若年世代（29歳以下）の苦情相談は、全体の9.6%を占める4,420件で、前年度（3,827件・9.5%）と同程度の割合となっています。

（それぞれの年代の品目別苦情件数はP5別表2をご覧ください。）

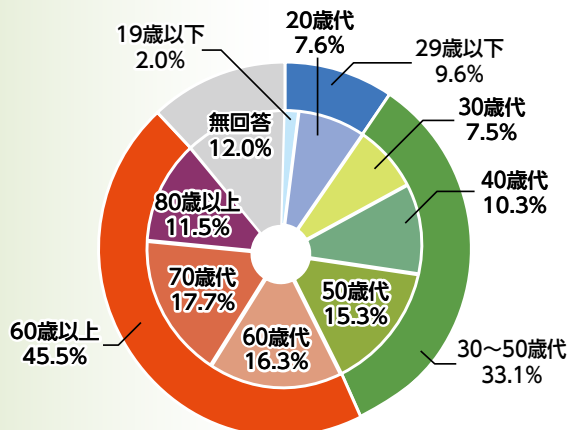


図2 契約当事者年代比

2 定期購入トラブルが前年度の約1.4倍

定期購入に関する相談は4,695件で、前年度3,378件の約1.4倍となりました。このうち、通信販売（ネット通販を含む）での契約が4,497件と95.8%を占めています。

商品別の相談件数は、化粧品が2,730件で前年度の約2倍となり、次いで健康食品1,291件で、この2品目で約9割を占めています。第3位の医薬品類は年々増加し、249件で前年度の約1.7倍となりました（図3）。

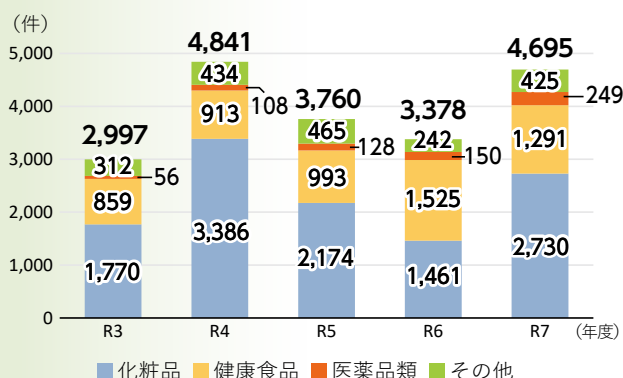


図3 定期購入トラブル相談件数

契約者の年代別では60歳以上が65.4%を占め、高齢者がトラブルに遭うケースが多く見られます（図4）。

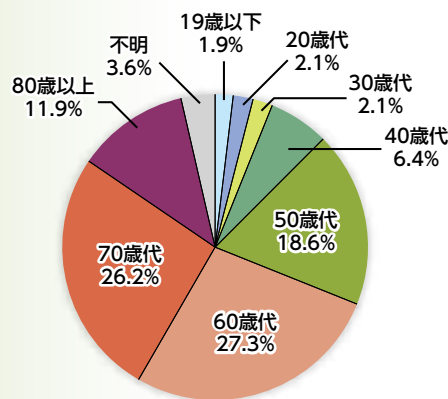


図4 定期購入トラブルにおける契約者年代別割合

3 通信販売が苦情全体の約4割

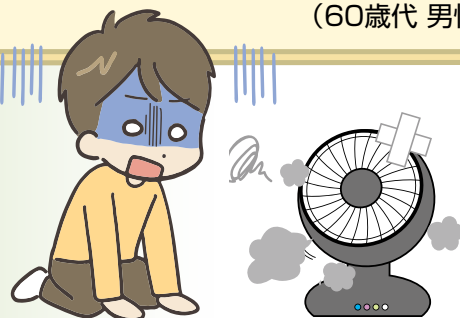
通信販売で商品等を購入しトラブルとなったケースが17,670件と全体の約38%を占め、前年度から3,169件（21.9%）の増加となりました。

前述の定期購入トラブル（4,497件）のほか、「SNS広告を見て商品を発注したら、届いた商品は広告とは異なる粗悪品だった」「インターネットで商品を購入し代金を先払いしたが商品が届かず、販売業者から『欠品しているのでコード決済で返金する』と連絡があったが返金がない」など詐欺的な相談が多数寄せられました。中には、コード決済での返金を案内され、指示どおりにスマホを操作した結果、送金させられる被害もありました。

また、質問サイトのサブスク契約、パソコンの偽警告画面に対するサポート詐欺などの相談も寄せられています。

SNSの広告を見て2個9千円のサーキュレーターを注文。広告では、「1秒で20℃下げる、エアコンいらず、電気代は1日2円、360度首振り」と書かれていたが、商品が届いたら全て異なる粗悪品だった。返品、返金のため販売事業者とメールでやり取りをしていたが、メールの返信がなくなった。販売事業者名は分からず、海外の事業者のようだ。

（60歳代 男性）



数か月前、パソコンの使い方が分からず、パソコンに表示された画面で質問し、代金約200円をクレジットカードで決済した。その後、毎月約5,500円がクレジットカードの請求にあがっており、質問サイトのサブスク契約であることが分かった。解約はしたが、知らないうちにサブスク契約されていたことが納得できない。

(80歳代 男性)

POINT

- ◆ 通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、解約や返品条件は規約で定められている。 SNS の広告ではなく、ショップの購入画面で契約内容を確認のうえ注文する。
- ◆ 通常価格と比較して あまりにも安価な場合は、定期購入や怪しいサイト (商品が届かない、模倣品) の可能性が高いので、十分注意する。
- ◆ 自分の契約した内容を後で確認できるように、最終確認画面のスクリーンショット等を保存する。
- ◆ 「欠品のため〇〇ペイで返金する」と連絡があっても、新たな被害につながる可能性が高いため応じない。
- ◆ パソコンに警告画面や警告音が出て慌てず、パソコンの状態を確認し、周りの人に相談する。



4 依然として多い「もうけ話」に関するトラブル

「簡単にもうかる投資」や「スキマ時間に稼げる副業」など「もうけ話」に関する消費者トラブルが依然として多く寄せられています。SNS への投稿や広告をきっかけとして契約に至るケースが多く、高額なサポート費用を請求され消費者金融で借り入れて業者に支払ってしまう事例もあり、若年層では消費者金融での借り入れ、中高年層では高額化の傾向が見られます。

「在宅で安全に収入が得られる」との SNS 上の広告を見て、メッセージアプリで事業者とやり取りし、登録料2万円を銀行振込で支払った。

株取引用にタブレット端末が届き、事業者からの電話で、「AIが自動で銘柄を抽出する」「初心者でも毎月安定して数十万円の収入が目指せる」「ソフト代50万円を支払えば、後は費用はかからない」「今申し込まないと枠が埋まってしまう」と説明され、AI自動抽出ソフトを50万円で契約した。

口頭説明では「確実に稼げる」「損失が出てもサポートがある」と言われていたが、後日届いた契約書には「当社は投資判断についてデータの提供や助言を行わない」「利益が出ることを保証しない」と記載があった。ソフトの説明やサポートもなく、一度も利用できておらず、収入も得られていない。

(30歳代 女性)

POINT

- ◆ 「誰でも稼げる」「必ずもうかる」という広告や甘い言葉を簡単に信じない。
- ◆ 副業や投資などでもうけるために、サポート費用等の名目で支払いをさせられる場合は、詐欺の可能性を疑う。
- ◆ 業者から、遠隔操作アプリのインストールや、自分のスマホ画面の共有を求められても応じない。
- ◆ 貸金業者からの借り入れを勧められた場合、家族など周りの人に相談するなど冷静に状況判断をする。

5 その他の注意を要する事例

第三者による不正利用

DPF*での利用として20件で合計約10万円がキャリア決済されていた。携帯電話の料金をクレジットカードでの支払いにしており気づいた。DPFのアカウントが乗っ取られているようでログインができなかった。不正請求としてDPFに2回返金申請をしたが、「アカウントの復旧はできるが、返金はできない」と言われた。

(20歳代 女性)

※取引デジタルプラットフォーム。インターネット上で消費者契約や個人間取引の場の提供を行う事業者。フリマアプリやインターネットショッピングモールの運営事業者など

POINT

- ◆ フィッシングメールに気を付け、安易に個人情報やID、パスワード等を入力しない。
- ◆ クレジットカードの明細は毎月必ず確認し、覚えのない請求があれば、すぐにクレジットカード会社に申し出る。

■ 賃貸アパート退去時のトラブル

父(70歳代)と私が10年間住んだ賃貸アパートを退去。立ち会い日に台風の影響で立ち会いができないと不動産会社から連絡があった。後日、保証人である兄あてに原状回復の費用として100万円を超える請求書が届いた。不動産会社に説明を求めたが納得できず、明細を受け取らなかったら、保証会社が立替払いをしたようで、父(契約者)と兄(保証人)あてに87万円の請求書が届いた。

(40歳代 男性)

POINT

- ◆ 入居時に部屋の現況写真(日付入り)を撮影しておく。
- ◆ 賃貸住宅の引き渡し時には貸主側と立会いをし、汚れやキズの状況などを相互に確認する。
- ◆ 入居時に交わした契約書に原状回復についての特約があるかを確認のうえ、国土交通省の示す「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主側と修繕費用の負担について交渉する。

■ ロードサービス

施設駐車場の縁石に車を乗りあげてしまい、ネットで検索して見つけた業者に電話した。現場にきた担当者から「レッカーが必要。20万円くらいかかる」と言われ、仕方なく了承。レッカー車を呼んだが、結局、ワイヤーで車をけん引して縁石から降ろした。作業後に総額32万円を請求され、「後日振り込む」と言ったが認められず、ATMまで連れていかれ、現金で全額支払った。

(60歳代 女性)

POINT

- ◆ 自動車保険にロードサービスの特約が付帯している場合が多いので、加入している損害保険会社や

保険代理店に連絡する。

- ◆ 格安料金をうたうインターネット広告や電話で説明された料金に飛びつかない。
- ◆ 消費者が事業者を呼んだ場合でも、状況によりクーリング・オフができる場合があるので、消費生活センターに早めに相談する。

■ 移动通信サービス

携帯電話に「自宅でインターネットを使う時にWi-Fi回線につなげば、携帯電話料金が安くなる」と電話があり、契約した。後日、宅配便で届いた機器を契約中の携帯電話会社に持って行き見てもらったら、携帯電話会社とは関係のない会社で、自宅でWi-Fi回線を利用しても安くない携帯電話のプランであることが分かった。Wi-Fi回線を解約しようと業者に電話をかけているがつかない。

(80歳代 男性)

POINT

- ◆ 電話で勧誘されても、不要と感じたり、説明の内容がよく理解できない場合は、その場で契約せずにきっぱりと断る。
- ◆ 電話勧誘販売で契約した場合、モバイルWi-Fi機器については特定商取引法に基づく「クーリング・オフ」、通信サービスについては電気通信事業法に基づく「初期契約解除制度」の対象となる。

◇ インターネット広告やSNS投稿、突然電話をかけてきた事業者や訪問してきた事業者の話を簡単に信じない。



◇ 内容がよく理解できない契約や特に高額な契約をする場合は、家族等に相談するなど慎重に行動する。

◇ 契約について不安を感じたり、トラブルにあったりした場合は、すぐに消費生活センター(局番なしの188番)に相談する。

◇ 高齢者、未成年者などの消費者トラブルを防ぐために、家族や身近にいる人が日頃から本人の様子を見守り、変化に気付いた時は声かけ等を行う。

資料 令和7年度の消費生活相談状況

別表1 各年度における品目別苦情件数（令和7年度の上位15位で比較）

順位	品 目	令和5年度		令和6年度		令和7年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 件数	増減率 割合
1	商品一般※1	4,497	11.0%	5,214	12.9%	5,956	12.8%	742	14.2%
2	化粧品	2,614	6.4%	1,734	4.3%	3,171	6.8%	1,437	82.9%
3	健康食品	1,452	3.5%	1,944	4.8%	1,720	3.7%	△ 224	△ 11.5%
4	賃貸アパート・マンション	1,263	3.1%	1,366	3.4%	1,690	3.6%	324	23.7%
5	他の役務サービス※2	1,233	3.0%	1,259	3.1%	1,580	3.4%	321	25.5%
6	移動通信サービス	1,220	3.0%	1,085	2.7%	1,377	3.0%	292	26.9%
7	修理サービス	921	2.2%	1,015	2.5%	1,054	2.3%	39	3.8%
8	インターネット接続回線	637	1.6%	754	1.9%	971	2.1%	217	28.8%
9	紳士・婦人洋服	866	2.1%	731	1.8%	971	2.1%	240	32.8%
10	その他金融関連サービス	587	1.4%	597	1.5%	739	1.6%	142	23.8%
11	他の電報・固定電話サービス	186	0.5%	375	0.9%	618	1.3%	243	64.8%
12	フリーローン・サラ金	591	1.4%	613	1.5%	578	1.2%	△ 35	△ 5.7%
13	医療サービス	486	1.2%	705	1.7%	576	1.2%	△ 129	△ 18.3%
14	エステティックサービス	763	1.9%	350	0.9%	573	1.2%	223	63.7%
15	四輪自動車	491	1.2%	479	1.2%	508	1.1%	29	6.1%
	苦情相談の年度合計	40,946	100%	40,388	100%	46,562	100%	6,174	15.3%

※1 「商品一般」 商品やサービスが何なのかが特定する必要がないもの（代表例：請求内容が特定されていない架空請求）

※2 「他の役務サービス」 役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養娯楽サービス、保険・福祉サービスを除いたもの（代表例：遠隔操作でのPCウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス、ポイントサイト）

別表2 契約当事者各年代における品目別苦情件数（上位5位）

年代	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		
件数	897	2.0%	3,523	7.6%	3,492	7.5%	4,792	10.3%	7,112	15.3%	7,598	16.3%	8,222	17.7%	5,358	11.5%	
順位	1	インターネットゲーム	153	賃貸アパート・マンション	313	賃貸アパート・マンション	348	商品一般	429	商品一般	743	商品一般	909	商品一般	1,257	商品一般	980
	2	商品一般	74	エステティックサービス	299	商品一般	215	賃貸アパート・マンション	272	化粧品	664	化粧品	907	化粧品	805	健康食品	298
	3	紳士・婦人洋服	60	商品一般	217	他の役務サービス	118	化粧品	211	健康食品	262	健康食品	368	健康食品	455	化粧品	262
	4	化粧品	51	他の役務サービス	179	エステティックサービス	107	他の役務サービス	133	賃貸アパート・マンション	259	他の役務サービス	226	移動通信サービス	309	他の電報・固定サービス	212
	5	健康食品	43	内職・副業その他	138	修理サービス	96	移動通信サービス	129	紳士・婦人洋服	208	移動通信サービス	200	他の役務サービス	306	移動通信サービス	211

別表3 地域別の上位品目苦情件数及び平均支払額等

順位	神戸・阪神		東播磨・北播磨		中播磨		西播磨		但馬		丹波		淡路	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	商品一般	3,417	商品一般	707	商品一般	886	商品一般	226	商品一般	428	商品一般	131	商品一般	161
2	化粧品	2,220	化粧品	393	化粧品	330	化粧品	68	移動通信サービス	107	化粧品	39	化粧品	54
3	賃貸アパート・マンション	1,330	健康食品	209	健康食品	210	健康食品	55	化粧品	67	健康食品	24	健康食品	45
4	他の役務サービス	1,127	他の役務サービス	184	他の役務サービス	162	他の役務サービス	34	フリーローン・サラ金	64	その他金融関連サービス	18	移動通信サービス	33
5	健康食品	1,127	修理サービス	161	賃貸アパート・マンション	146	その他金融関連サービス	26	健康食品	50	移動通信サービス	18	電気	30
6	移動通信サービス	903	移動通信サービス	158	移動通信サービス	132	移動通信サービス	26	他の役務サービス	49	修理サービス	14	他の電報・固定電話サービス	27
7	修理サービス	709	賃貸アパート・マンション	158	修理サービス	124	修理サービス	24	他の電報・固定電話サービス	41	電気	14	他の役務サービス	17
8	紳士・婦人洋服	698	インターネット接続回線	145	その他金融関連サービス	117	インターネット接続回線	23	社会保険	35	医薬品類	11	インターネット接続回線	16
9	インターネット接続回線	659	紳士・婦人洋服	108	紳士・婦人洋服	103	フリーローン・サラ金	20	電気	34	賃貸アパート・マンション	10	医薬品類	15
10	その他金融関連サービス	468	フリーローン・サラ金	92	インターネット接続回線	91	賃貸アパート・マンション	18	インターネット接続回線	32	他の役務サービス	7	紳士・婦人洋服	14
11	医療サービス	440	その他金融関連サービス	84	四輪自動車	73	四輪自動車	17	紳士・婦人洋服	31	四輪自動車	7	社会保険	13
12	他の電報・固定電話サービス	430	他の電報・固定電話サービス	84	エステティックサービス	71	電気	16	役務全般	27	紳士・婦人洋服	7	賃貸アパート・マンション	12
13	エステティックサービス	391	四輪自動車	84	内職・副業その他	65	エステティックサービス	14	その他金融関連サービス	19	飲料	7	電気温水器	12
14	フリーローン・サラ金	349	エステティックサービス	81	医療サービス	64	他の電気空調・冷房機器類	12	賃貸アパート・マンション	16	エステティックサービス	6	インターネットゲーム	11
15	四輪自動車	309	内職・副業その他	71	電気	64	内職・副業その他	12	アクセサリ・公的年金	15	魚介類全般	6	修理サービス	10
総件数		31,587		5,582		5,028		1,130		1,751		605		879
対前年度増減率		15.3%		10.1%		22.2%		14.7%		13.9%		9.2%		19.1%
支払額1円以上の件数及びその割合（%）		7,532 23.8%		1,525 27.3%		840 16.7%		238 21.1%		292 16.7%		133 22.0%		232 26.4%
既払平均額（円）		771,687		921,922		1,139,407		511,004		596,352		192,547		362,243
契約当事者平均年齢（歳）		57.5		56.5		56.8		59.5		62.4		58.3		60.9
契約当事者以外のからの相談件数及びその割合（%）		5,150 16.3%		884 15.8%		809 16.1%		195 17.3%		319 18.2%		90 14.9%		114 13.0%

コラム 令和7年度兵庫県内の多重債務相談 受付状況と傾向

令和7年度、県・市町の相談窓口に寄せられた相談件数は796件（前年度比3.4%減）でした。

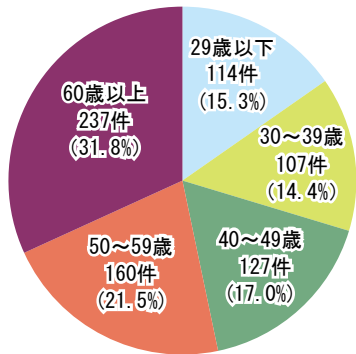
年齢別では60歳以上が3割と最多で、次に50歳代、40歳代の順に続いています。

債務額では過半数が「200万円未満」ですが、「500万円以上」も100件（18.4%）にのぼり、前年度（115件（21.1%））より減少したものの、3年連続で100件以上となっています。

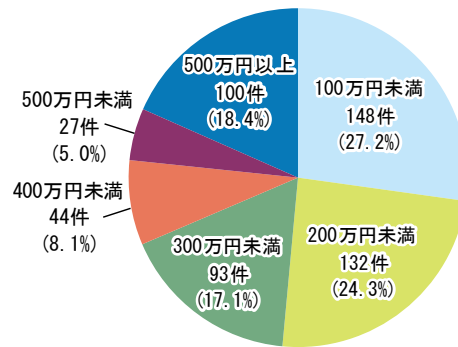
相談内容では、生活費や遊興費の借入による債務超過のほか、SNSによる副業詐欺や投資詐欺により借入を強要され、返済が困難になったケースなどがみられました。

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

◆年齢別 ※不明（51件）を除く



◆債務額別 ※不明（252件）を除く



● 多重債務法律相談窓口 ●

兵庫県弁護士会 予約受付（平日 9時30分～12時, 13時～16時）
神戸相談所 阪神相談所 西播磨相談所
 078-341-1717 06-4869-7613 079-286-8222

兵庫県司法書士会
 （平日 9時～17時）
 078-341-2755

法テラス（サポートダイヤル）
 （平日 9時～21時, 土曜 9時～17時）
 0570-078374

気軽に消費者問題を学べる交流の場「消費生活情報プラザ」をご活用ください！

●消費者問題に関係する書籍の閲覧 ●消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催（お問い合わせ：078-302-4001）
 消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください！

● 市町の相談窓口 ●

神戸市消費生活センター 078-371-1221	播磨町消費生活センター 079-435-1999	宍粟市消費生活センター 0790-63-2225
尼崎市消費生活センター 06-6489-6696	西脇市消費生活センター 0795-22-3111	太子町消費生活センター 079-277-1015
西宮市消費生活センター 0798-64-0999	三木市消費生活センター 0794-82-2000	上郡町消費生活センター 0791-52-1115
芦屋市消費生活センター 0797-38-2034	小野市消費生活相談コーナー 0794-63-1000	佐用町消費生活センター 0790-82-0670
伊丹市立消費生活センター 072-775-1298	加西市消費生活センター 0790-42-8739	豊岡市消費生活センター 0796-21-9001
宝塚市消費生活センター 0797-81-0999	加東市消費生活センター 0795-43-0502	養父市消費生活センター 079-662-3170
川西市消費生活センター 072-740-1167	多可町消費生活センター 0795-32-3322	朝来市消費生活センター 079-672-6121
三田市消費生活センター 079-559-5059	姫路市消費生活センター 079-221-2110	香美町消費生活センター 0796-36-1941
猪名川町消費生活相談コーナー 072-766-1110	神戸市消費生活センター 0790-34-0963	新温泉町消費生活センター 0796-92-2070
あかし消費生活センター 078-912-0999	市川町住民生活課 0790-26-1011	たじま消費者ホットライン 0796-23-1999
加古川市消費生活センター 079-427-9179	神崎郡消費生活センター 0790-22-4977	丹波篠山市消費生活センター 079-552-1186
高砂市消費生活センター 079-443-9078	（福崎町生活科学センター内）	丹波市消費生活センター 0795-82-0996
稲美町消費生活センター 079-492-9151	相生市消費生活センター 0791-23-7149	洲本市消費生活センター 0799-22-2580
	たつの市消費生活センター 0791-64-3250	南あわじ市消費生活センター 0799-43-5099
	赤穂市消費生活センター 0791-43-7067	淡路市消費生活センター 0799-64-0999

● 県の相談窓口 ●

消費生活総合センター 078-303-0999
 但馬消費生活センター 0796-23-0999

○消費者ホットライン「188」は、お近くの消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。
 ○土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日ご利用いただけます。



A らいふ

兵庫県立消費生活総合センター 相談啓発部 学習交流推進課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL：078-302-4001

E-mail: shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp

FAX：078-954-5640

①消費生活総合センターホームページ

<https://www.seiken.server-shared.com>

②兵庫県安全安心な消費生活推進本部 X (旧 Twitter)

<https://x.com/HyogoShohi>



①HP



②X

08 民 2-001A4