

No.178

(令和5年 6月30日発行)
(2023年)

目次

CONTENTS

特集1 1~4

令和4年度(2022年度)
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

令和4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

相談窓口案内 5

資料編 令和4年度の消費生活相談状況 6

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。

エステでトラブル!!

前年度比160%増



「**体験**」だけのつもりが断り切れず
高額な契約に…」

⇒**すぐ契約せず慎重に!**

「**倒産**でサービスが受けられず
支払った代金も返金されない…」

⇒**長期間の契約は避けましょう!**



お試し価格商品を買ってトラブル!

(お試し購入・定期購入) 前年度比61%増

ご請求書

初回お試し価格は500円ですが、それ以降は通常価格5,000円の定期購入契約となります。なお、5ヶ月間は解約できません。

定期購入なの!?

どうして!?



「1回だけ買ったつもりが**2回目**も届いた…」

⇒**最終確認画面で契約内容をチェック!**

「購入先に苦情を言おうにも**証拠**が…」

⇒**大事な画面はスクリーンショットで保存!**

特集1 令和4年度(2022年度)兵庫県内の消費生活相談状況



県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は49,046件と前年度(2021年度)47,219件から3.9%増加しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は**42,831件**と、前年度(40,943件)比**4.6%増**と5年連続で4万件を超えました(図1)。トラブルの主な特徴として、「定期購入」は4,839件(前年度2,997件)、「エステティックサービス」は1,114件(前年度429件)と急増しています。

1 消費生活相談の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40.5%、70歳以上は25.6%を占め、消費者トラブルに占める高齢者の割合は、依然として高くなっています（図2）。

また、若年世代（20歳代以下）の苦情相談は、全体の10.6%を占める4,525件で、前年度（4,343件）比4.2%増となっています。令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられました。新成人となった18歳、19歳の苦情相談件数は462件と前年度（413件）から11.9%増加しました（図3）。

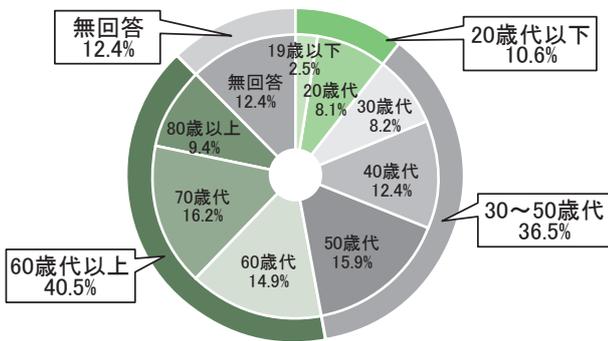


図2 契約当事者年代比

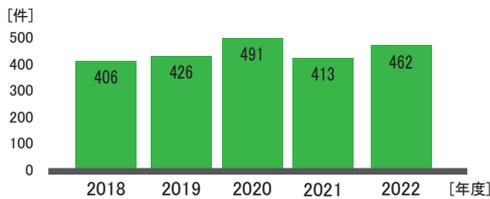


図3 消費生活相談件数推移（18歳、19歳）

2 定期購入トラブルは規制強化後も増加

お試し価格で1回だけ買うつもりが、複数回買うことが条件の定期購入だったという苦情が年々増加していることから、令和4年6月に改正特定商取引法が施行され規制が強化されましたが、定期購入の苦情は4,839件と前年度（2,997件）比61.5%増となりました。

商品別では「化粧品」と「健康食品」が88.8%を占め、とりわけ「化粧品」は、2年連続で前年度から倍増しました（図4）。

なかでも、増加傾向にあるインターネット通販の苦情（13,857件）において、定期購入に関する相談が4,203件と、30.3%を占めており、インターネットを利用した定期購入に関するトラブルが多くなっています（図5）。

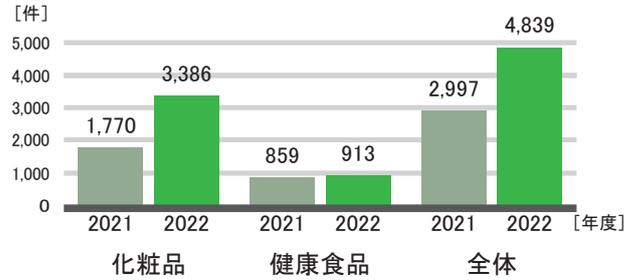


図4 定期購入 相談件数推移（健康食品・化粧品・全体）

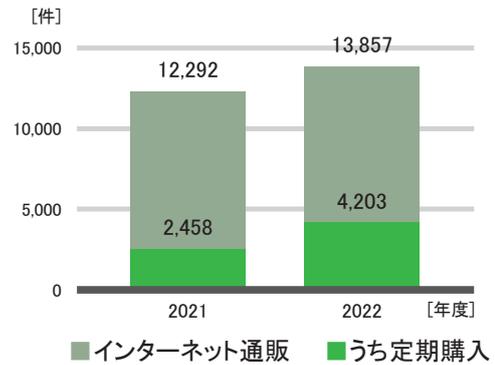


図5 インターネット通販・定期購入 相談件数推移

「定期購入」の契約当事者の状況をみると、男女別では、「男性」が1,176件（24.3%）、「女性」が3,620件（74.8%）と女性が多く、年代別でみると、「30歳代以上」のすべての年代で男女ともに苦情は増加し、なかでも50～70歳で大きく増えています。一方、20歳代以下では男女とも減少しました（図6）。

「化粧品」では美容クリーム、ファンデーション、シャンプーなど、「健康食品」では、ダイエットサプリメントなどの苦情が多く寄せられました。

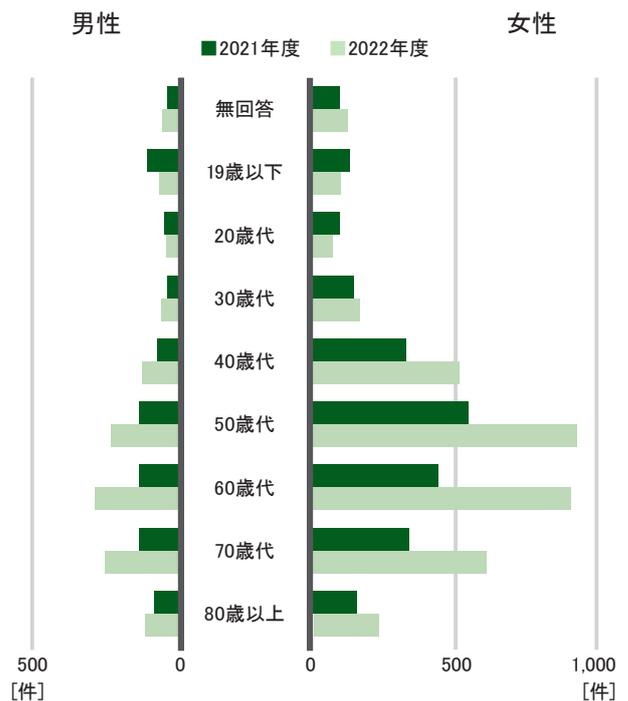


図6 定期購入 相談件数推移（年代別・男女別（無回答・その他除く））

SNSで「いつでも解約可能」な育毛剤の広告を見つけて申し込んだ。1回使ってみて、2回目以降は止めようと思い解約を申し出たところ、「注文時に追加案内した『更にお得なコース』に申し込んでいる。このコースは最低5回の継続が条件。2回目からは毎回3本ずつお届けする。」と説明された。途中で解約できないだろうか。
(60歳代女性)

3 エステティックサービスのトラブル急増

「エステティックサービス」は事業者の倒産・閉店等の影響もあり1,114件と前年度（429件）比159.7%増となりました。うち、脱毛エステが977件で87.7%を占めています。年代別では、20歳代以下（725件）が65.1%を占めていました（図7）。

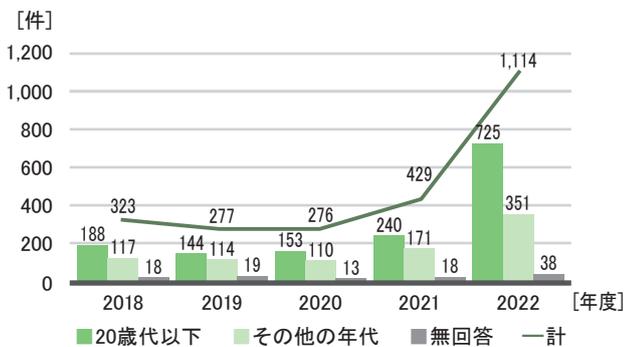


図7 エステティックサービス 相談件数推移 (20歳代以下、その他の年代)

1年前に40万円の脱毛エステを契約した。20回の施術のうち10回受けたが、エステサロン倒産の通知が裁判所から届いた。クレジット会社から分割払いの請求が毎月届いているが、どうすればよいか。
(20歳代女性)

- 「お試し価格」「無料体験」など気軽さや安さを強調した広告に注意する
- 様々な事情で通えなくなることを想定し、都度払いができる店や施術コースを検討する

4 修理サービスの高額請求トラブルに注意

トイレや浴室での水漏れや詰まりの解消を依頼する水回り修理での相談件数が277件と前年度（403件）から減少しましたが、その他の修理は依然として高水準で推移しています（図8）。水回り修理以外では「空調・冷暖房機器」や「自動車」の応急処置に関するトラブルが目立ち、主な苦情内容は、水回り修理と同様に「作

業内容から考えて請求額が高すぎる」というものでした。



図8 修理サービス 相談件数推移 (水回り修理・その他の修理)

ネット広告に「トイレの詰まり1,370円～」とあったので、訪問修理を依頼した。来た作業員から「なかなか詰まりが取れないので、追加作業が必要」と言われ、便器の取り外しや配管洗浄など、次々と追加作業を勧められるまま承諾し、最終的に請求金額が20万円にもなった。高すぎるし、本当に必要な作業だったのか納得できない。(20歳代女性)

- 広告の料金例を鵜呑みにしない
- 複数社から見積もりをとり、周りの人にも相談
- 納得ができない料金やサービス内容を提示されたら、きっぱりと契約を断る

5 偽メッセージや怪しいサイトでのトラブル多発

怪しいメールや偽SMSなどに関する相談が、特に70歳以上で増加しています（図9）。

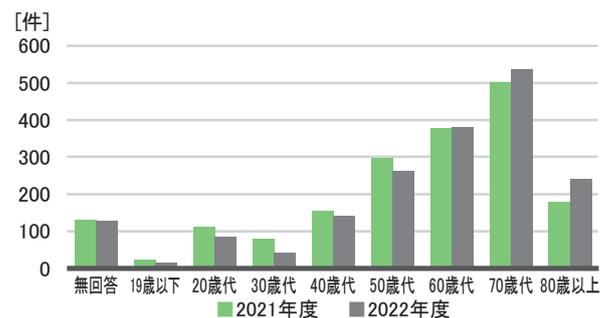


図9 「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する年代別相談件数推移

【偽メール・SMS】

大手事業者（宅配事業者、通販事業者、携帯電話会社、クレジットカード会社など）を装うものが多く、メール等に記載のリンクをクリックしたり、電話をかけることで、個人情報を取られたり、お金を要求されるケースもあるため注意が必要です。

大手通販業者から「手続きしなければアカウント停止」とメールが届いた。焦ってしまい、メールに記載されたURLから誘導されたサイトに、クレジットカードの番号、期限、名義、セキュリティコードを入力してしまったが、翌日に偽メッセージだと気づいた。カード会社に調査を依頼したが、既に覚えのない請求があがっていた。(30歳代男性)



偽SMS・メールの内容(例)

- 「支払い方法に問題がある」
- 「不正利用が確認された」
- 「カードの不正な取引があった」
- 「支払いが滞っている」

～令和4年4月から成年年齢引き下げ～ 新成人(18歳、19歳)の相談の特徴 -エステティックサービス急増・ 相談件数も平均契約購入金額も増加-

成年年齢の18歳への引き下げにより、2022年度の18歳、19歳の消費者トラブルの件数は前述のとおり前年度比11.9%増加(図3)しました。

SNS、動画サイトの広告などをきっかけにした消費者トラブルが目立ち、主な品目では、「エステティックサービス」「出会い系サイト・アプリ」「内職・副業その他」などに関する相談が多く寄せられました(図10)。また、これらの品目では、平均契約購入金額が増加しました(図11)。

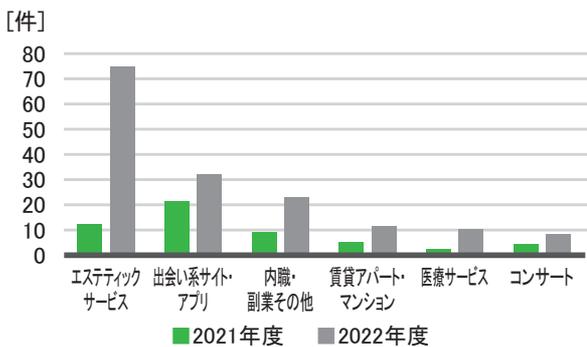


図10 相談件数が増加した品目上位6位 (契約当事者18歳、19歳)

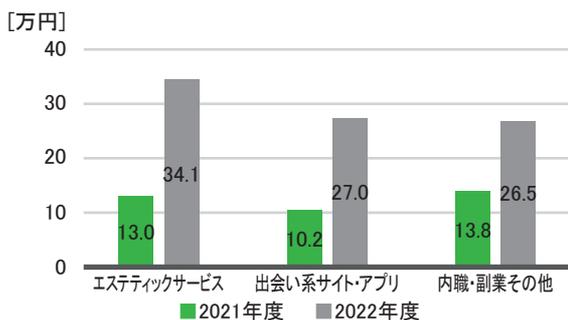


図11 品目別平均契約購入金額 (契約当事者18歳、19歳)

【エステティックサービス】

ネットで「脱毛エステ100円でカウンセリング」とのキャンペーン広告を見つけ、エステサロンに行った。サロン内で、3年間11万円の長期の施術コースや、化粧品なども勧められ、61回分割で総額33万円の高額な契約をしてしまった。今後の支払いが不安になったので解約したい。(19歳女性)

- (前述「3 エステティックサービスのトラブル急増」のアドバイスを参照ください)

【出会い系サイト・アプリ】

ネットで「副業」を検索、「相談相手になれば報酬が受け取れる」との話を信じ、出会い系サイトに登録。相談相手から「50万円受け取ってほしい。そのためには手数料が必要」と言われ、言われるままに次々と振り込んでしまった。(19歳女性)

- 副業の検索をきっかけに出会い系など有料サイトに誘導される場合もあるので注意する
- 出会い系サイトを通じた相手からサイト内課金や様々な名目での料金支払いを求められても応じない

返金につながる場合もあります。少しでもおかしいと思ったら、あきらめずに消費生活センターにご相談ください！



迫りくる消費者トラブルを正しい選択で回避し、トラブルに巻き込まれないための見極め力を身につけるシミュレーションゲーム

「18歳になったら成人してた件」

好評配信中!!



シミュレーションゲームはここからPLAY!

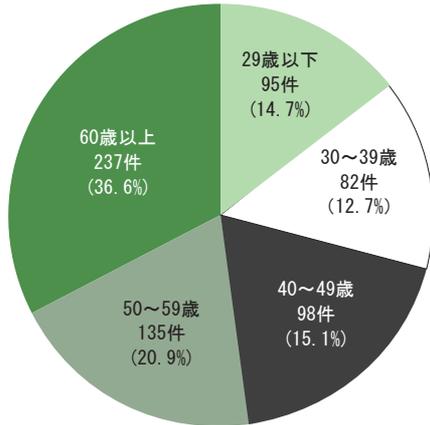
特集2 令和4年度兵庫県内の多重債務相談窓口における相談受付状況と傾向

令和4年度、県・市町の消費生活相談窓口寄せられた多重債務の相談件数は707件(前年度比11.3%増)。年齢別では60歳以上の方から最も多く、相談件数の4割近くを占めています。債務額では過半数が「200万円未満」ですが、「500万円以上」の件数が前年度に比べ約2割増となりました。

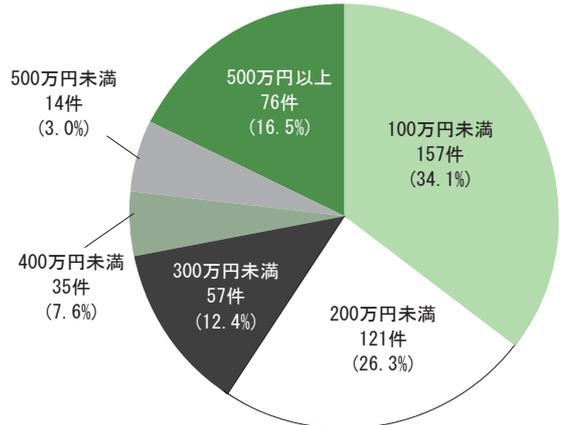
相談内容では、ネットワークビジネスで商材を複数契約したことにより、消費者金融やカード会社から借り入れた債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

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へ、まずはご相談ください。

◆年齢別 ※不明(60件)を除く



◆債務額別 ※不明(247件)を除く



● 多重債務法律相談窓口 ●

兵庫県弁護士会 神戸相談所
078-341-1717
(平日 9時30分~12時, 13時~16時)

兵庫県司法書士会
078-341-2755
(平日 9時~17時)

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

「消費生活情報プラザ」をご活用ください!

県立消費生活総合センター内の「消費生活情報プラザ」は気軽に消費者問題を学べる交流の場です。

●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 など、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! (お問い合わせ: 078-302-4001)

● 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 | 太子町生活環境課 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 | 神河町住民生活課 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 | 市川町住民環境課 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 | 神崎郡消費生活中核センター 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。



資料編 令和4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4年度の上位15位で比較）

順位	品目	令和2年度(2020年度)		令和3年度(2021年度)		令和4年度(2022年度)		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 件数	増減率 (%)
1	商品一般*1	4,615	10.3	4,182	10.2	4,248	9.9	66	1.6
2	化粧品	1,831	4.1	2,255	5.5	3,830	8.9	1,575	69.8
3	健康食品	2,636	5.9	1,378	3.4	1,381	3.2	3	0.2
4	賃貸アパート・マンション	1,321	3.0	1,287	3.1	1,175	2.7	△112	△8.7
5	移动通信サービス	1,367	3.1	1,356	3.3	1,115	2.6	△241	△17.8
6	エステティックサービス	276	0.6	429	1.0	1,114	2.6	685	159.7
7	他の役務サービス*2	1,090	2.4	962	2.3	1,071	2.5	109	11.3
8	紳士・婦人洋服	923	2.1	970	2.4	872	2.0	△98	△10.1
9	修理サービス	1,347	3.0	967	2.4	832	1.9	△135	△14.0
10	インターネット接続回線	900	2.0	827	2.0	730	1.7	△97	△11.7
11	電気	517	1.2	575	1.4	653	1.5	78	13.6
12	フリーローン・サラ金	523	1.2	510	1.2	560	1.3	50	9.8
13	その他金融関連サービス	380	0.8	445	1.1	519	1.2	74	16.6
14	四輪自動車	461	1.0	458	1.1	465	1.1	7	1.5
15	娯楽等情報配信サービスその他*3	—	—	415	1.0	454	1.1	39	9.4
計		44,759		40,943		42,831		1,888	4.6

別表2 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	化粧品	2,688	商品一般	541	商品一般	516	商品一般	136	商品一般	239	商品一般	113	商品一般	112
2	商品一般	2,591	化粧品	467	化粧品	378	化粧品	108	化粧品	82	化粧品	41	化粧品	66
3	賃貸アパート・マンション	932	健康食品	194	エステティックサービス	148	健康食品	52	フリーローン・サラ金	73	健康食品	19	健康食品	31
4	健康食品	878	移动通信サービス	127	健康食品	146	エステティックサービス	34	健康食品	61	電気	17	移动通信サービス	15
5	他の役務サービス	802	エステティックサービス	123	移动通信サービス	136	インターネット接続回線	23	電気	55	移动通信サービス	16	他の役務サービス	14
6	エステティックサービス	781	紳士・婦人洋服	106	他の役務サービス	107	他の役務サービス	23	移动通信サービス	46	塗装工事	9	紳士・婦人洋服	14
7	移动通信サービス	752	他の役務サービス	103	賃貸アパート・マンション	100	移动通信サービス	23	社会保険	33	その他金融関連サービス	8	電気	14
8	紳士・婦人洋服	628	フリーローン・サラ金	102	紳士・婦人洋服	78	電気	20	インターネット接続回線	25	アクセサリ	8	エステティックサービス	12
9	修理サービス	610	修理サービス	101	修理サービス	75	フリーローン・サラ金	18	役務全般	25	内職・副業その他	8	屋根工事	11
10	インターネット接続回線	511	賃貸アパート・マンション	100	四輪自動車	75	修理サービス	18	紳士・婦人洋服	25	娯楽等情報配信サービスその他	8	インターネット接続回線	10
11	電気	405	インターネット接続回線	98	電気	69	紳士・婦人洋服	16	娯楽等情報配信サービスその他	24	インターネット接続回線	7	塗装工事	10
12	その他金融関連サービス	347	四輪自動車	74	フリーローン・サラ金	62	その他金融関連サービス	15	賃貸アパート・マンション	23	インターネット通信関連サービス	7	その他金融関連サービス	9
13	娯楽等情報配信サービスその他	330	電気	73	その他金融関連サービス	58	賃貸アパート・マンション	12	他の行政サービス	19	修理サービス	7	インターネットゲーム	9
14	アダルト情報	304	その他金融関連サービス	70	インターネット接続回線	56	電気温水器	11	他の役務サービス	16	四輪自動車	7	出会い系サイト・アプリ	9
15	医療サービス	303	アダルト情報	60	内職・副業その他	45	インターネットゲーム	11	修理サービス	15	エステティックサービス	6	新聞	9
総件数		29,424		5,222		4,365		1,032		1,498		562		728
支払額1円以上の件数及びその割合(%)		6,459 (22.0%)		1,499 (28.7%)		765 (17.5%)		245 (23.7%)		293 (19.6%)		77 (13.7%)		202 (27.7%)
平均支払額(円)		490,046		606,539		462,313		390,285		369,533		619,560		180,459
契約当事者平均年齢(歳)		55.6		55.3		53.3		56.7		58.2		54.6		57.7
契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)		5,000 (17.0%)		946 (18.1%)		746 (17.1%)		203 (19.7%)		378 (25.2%)		98 (17.4%)		111 (15.2%)

別表3 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和4年度上位5位）

年代(%)	19歳以下(2.5%)		20歳代(8.1%)		30歳代(8.2%)		40歳代(12.4%)		50歳代(15.9%)		60歳代(14.9%)		70歳代(16.2%)		80歳以上(9.4%)		
	順位	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	品目	件数
位	1	インターネットゲーム	230	エステティックサービス	636	賃貸アパート・マンション	214	化粧品	503	化粧品	938	化粧品	984	商品一般	866	商品一般	503
	2	化粧品	109	賃貸アパート・マンション	211	商品一般	190	商品一般	374	商品一般	562	商品一般	668	化粧品	677	健康食品	238
	3	エステティックサービス	89	商品一般	198	エステティックサービス	181	賃貸アパート・マンション	200	健康食品	255	健康食品	246	他の役務サービス	239	化粧品	187
	4	健康食品	63	内職・副業その他	134	化粧品	165	紳士・婦人洋服	178	紳士・婦人洋服	177	移动通信サービス	166	移动通信サービス	237	移动通信サービス	131
	5	商品一般	54	他の役務サービス	103	紳士・婦人洋服	108	健康食品	147	移动通信サービス	176	他の役務サービス	159	健康食品	225	他の役務サービス	119

- *1 「商品一般」 商品やサービスが何なのか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(例：ネットの質問サイトを利用したら、継続契約になっていて、毎月請求が続くなどの有料質問サイト等)
- *3 「娯楽等情報配信サービスその他」 2021年度分類改定による新設

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
(消費生活相談) 078-303-0999

- 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ツイッター
<https://twitter.com/hyogoshohi>



①HP



②Twitter

●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: shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp
FAX: 078-954-5640

05民@2-001A4