

No.169

(令和2年6月30日発行)
(2020年)

目次

CONTENTS

特集1 1~4

令和元年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

令和元年度兵庫県内の多重債務
相談状況

相談窓口案内 5

資料編 令和元年度の消費生活相談状況 6

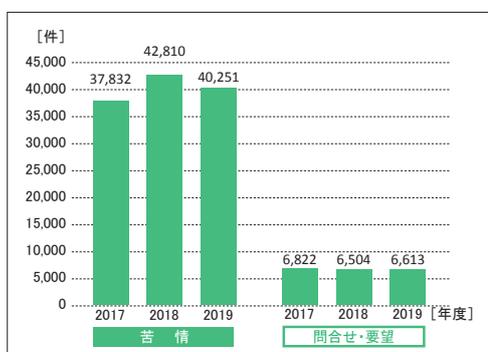


図1 年度別相談件数

ひょうご発 生活情報レポート

Aらしい、3、

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。

「手頃なお試し価格だったので、 1回だけ試すつもりが…」

～健康食品・化粧品の定期購入トラブルが急増～

通常価格 4,000円
↓
買うなら今!!
1回目 480円
※6ヶ月以上の購入が条件です。
今すぐ注文
※6ヶ月以上の購入が条件です。

特集1 令和元年度 兵庫県内の消費生活相談状況

～健康食品・化粧品の定期購入トラブルが急増～

令和元年度(2019年度)の1年間に県内消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談の概況をまとめました。

消費生活相談の総件数は46,864件(前年度比5.0%減)となり、うち消費者トラブルを示す苦情相談は40,251件(前年度比6.0%減)と2年連続で4万件を超えており依然として多い状況です(図1)。

主な特徴として、「1回のお試しのつもりが2回目が届き、定期購入だと気がついた」というトラブルで「健康食品」が93.1%増、1,699件(前年度880件)、「化粧品」は95.4%増、1,143件(前年度585件)とそれぞれ約2倍に急増しています。

1 消費生活相談件数、契約当事者年代の推移

契約当事者の年代比をみると、60歳以上が全体の約4割（38.8%）、70歳以上は1/4（25.0%）を占め、消費生活相談の高齢者トラブルは、昨年度に引き続き高い割合です（図2）。

また、19歳以下の未成年者の苦情件数（㉑745件→㉒914件→R元1,066件）、20歳代苦情件数（㉑2,739件→㉒2,797件→R元3,193件）が2年連続増加し、消費者トラブルの若年化もみられます。

スマートフォンの普及等、インターネット環境が身近になり、幅広い年代で消費者トラブルにあうケースが増えています。

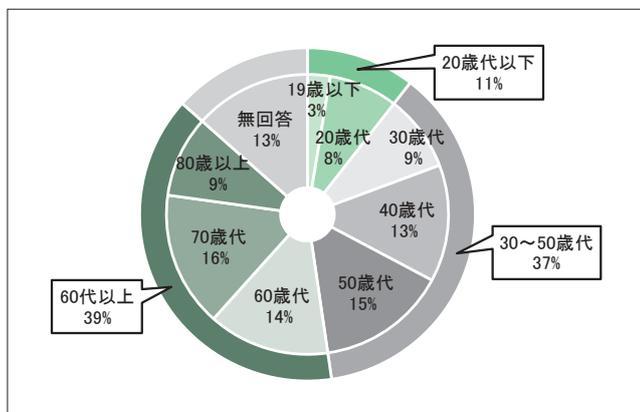


図2 契約当事者年代比
(令和元年度苦情件数40,251件を100%とする)

2 架空請求(身に覚えがない請求)トラブル

「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という架空請求に関する相談が多く寄せられています。請求手段は、電子メール、SMS、ハガキ等さまざまです。

連絡すると、お金を支払わせたり、個人情報を知られたりする可能性があるため、絶対に連絡せず無視することです。少しでも不安があれば消費生活センターに相談してください。

表1 架空請求件数の推移

年度	2017	2018	2019
架空請求相談件数 (%)	3,969 (10.5)	7,474 (17.4)	3,248 (8.1)

- 大手通販業者から「未納料金がある。本日中に連絡なき場合は法的手続きをとる」と未払いに関するSMSが届いた。
- 自宅に「民事訴訟最終告知書」、「消費料金未納」と書いているハガキが届いた。心当たりはなかったが電話をすると個人情報を知られた。
- SMSに「滞納料金がある」と連絡があり電話をした。有料サイトの料金を支払うように言われたが身に覚えがない。支払うべきか。
- 宅配便事業者から預かり期間が過ぎた荷物のSMSが届いたが、宅配便事業者ホームページをみると、なりすましメールだとわかった。

差出人：〇〇〇〇再配達受付センター<xxxxxxx@xxxx.jp>
 件名：お預かりの期間が過ぎました No. xxxxxxxx
 再三に渡りお客様のお宅へお伺いしましたが不在だったため、複数回不在連絡票を投函させて頂いております。
 本日午後12時が期限で、ありましたゆえ発送元へ返送することになります。
 本日中に下記のフォームより希望日時を設定して頂ければ、返送せずにお客様へ配送させて頂く事が可能です。
XXXXXXXXXXXX.COM
 本日中のみ受付となりますのでご注意ください。返送後は弊社での責任は負いかねますので、直接発送先へお問い合わせください。よろしくお願いいたします。
 x) xxxxxxxxco. Ltd. xxxxxxxxxx

イメージ図1 架空請求例（宅配事業者を装ったメール）

3 健康食品・化粧品の定期購入トラブルが急増

「健康食品」、「化粧品」については、インターネット通販がそれぞれ75.1%、78.5%と大きな割合を占めています。

どちらも、「お試し価格で1回だけ試すつもりが、2回目が届き、定期購入だと気づいた。解約したい」という相談が多数あります。

定期購入の苦情相談をみると、「健康食品」は1,699件（前年度880件93.1%増）、「化粧品」は1,143件（前年度585件95.4%増）といずれも約2倍増加しています（図3）。

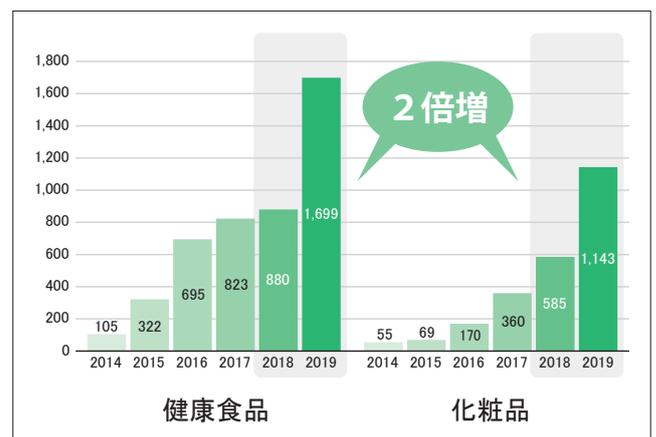


図3 定期購入相談件数の推移（健康食品・化粧品）

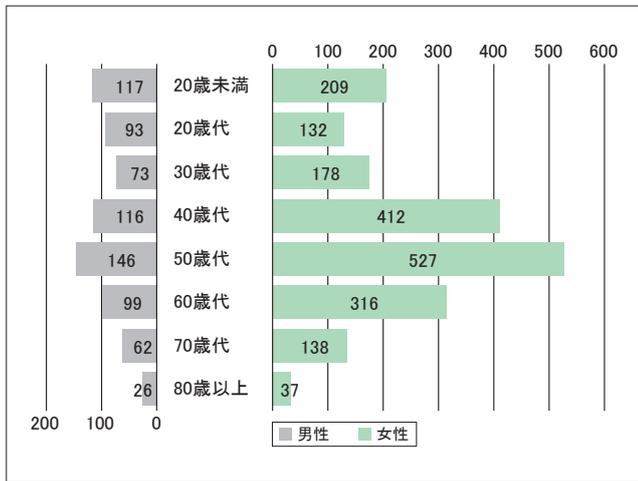


図4 定期購入契約当事者（年代別・性別）不明除く

定期購入の契約当事者の性別をみると、男性732件（28.4%）、女性が1,949件（71.6%）で、契約当事者の年代でみると、40歳代～60歳代の相談が多くを占めています。健康食品ではダイエットサプリメント、化粧品では、20歳未満と20歳代で脱毛剤などが目立っています。

1回だけのお試しで申し込んだとしても申込画面に定期購入の記載等があれば支払い義務は生じます。申込み時に条件などをよく確認しましょう。

- ・ 初回（1回目）を低価格で購入できる代わりに数ヶ月間の「定期購入」が条件になっていないか
- ・ 定期購入の期間（回数）、総額（商品価格、送料等）
- ・ 解約、返品できるかどうか、またその条件
- ・ **通信販売（インターネット通販）は、クーリング・オフ対象外です**

事例①

「初回無料」は初回ではやめられない？
高額請求の健康食品

小学生の娘がダイエットサプリを、「初回無料」と書いてあったので、完全無料だと思って申し込んでいたようだ。実は高額な2回目(6,000円)まで継続しなければならず、初回で解約する場合は、より高額な代金(7,600円)を支払わないといけない。申し込みが未成年であると言って、解約できるだろうか。

(40歳代女性)

4 水回り修理で次々作業が必要と言われ高額な請求に

「修理サービス」によるトラブルが年々増加し、前年度の10.4%増の1,144件となっています。修理対象となった内訳を見ると、トイレや浴室などの水回りを

示す「衛生設備」が549件（48.0%）と約5割を占めています（図5）。

「衛生設備」の苦情相談は、兵庫県が全国ワースト1位です。

内容で最も多かったのは「高価格」426件（77.6%）。50歳代以下の平均支払額が12万円のところ全体の平均支払額は19.1万円（前年度15.8万円）であり、契約当事者の年代別平均支払額をみると、「60歳代」（21.4万円）、「70歳代」（25.1万円）、「80歳以上」（30.5万円）と60歳代以上の年代で高額な契約が目立っています（図6）。

苦情の内容としては、「広告を見て『〇〇円〜』とあったので、水道修理事業者に連絡し、トイレの詰まり修理を依頼。次々と作業が必要と言われ作業を承諾。最終的に高額な料金が請求された。」という苦情が目立ちます。

作業の前に見積書を取り、消費者が修理内容、金額に納得してから、作業開始になるのではなく、金額の説明もされないまま、後から次々と追加工事が必要と言われ、本当に必要な工事がどうか判断できない中で、言われるがまま高額な代金を支払わされてしまうところに問題があります。

高額な請求になることが分かっていたら修理依頼しなかったと、消費生活センターに相談があり、クーリング・オフや減額を主張しても、事業者が応じない場合が非常に多いです。

水回り修理が必要になった場合、すぐにネット広告やマグネット広告の事業者には連絡するのではなく、まず自治体水道局やメーカーに相談するなどの対応がトラブル防止に必要です。

また日頃から水道の元栓や止水栓の場所を確認しておくことや、安心できる水まわり修理の店をみつeketしておくことも大切です。

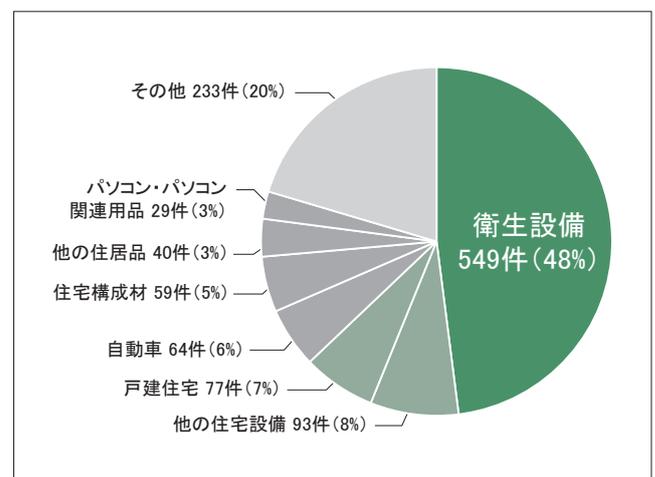


図5 「修理サービス」の修理対象内訳

6 新型コロナウイルス関連の消費生活相談 (令和2年1月～4月)

県内の消費生活センターが令和2年1月～4月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談（令和2年6月11日現在登録分）は1,731件で、1月6件、2月103件、3月591件、4月1,031件と増加しています。

最も多いのはマスク、トイレトペーパー、消毒液などの衛生品で、品不足や高価格に関する相談や、インターネット通販で「商品が届かない」などの相談のほか、4月以降は「注文した覚えのないマスクが届いた」といった相談もあります。

国内・海外旅行、航空券、ホテルなどの旅行関係や、スポーツジム、結婚式等では、「新型コロナウイルス感染症の予防等を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など解約や解約料に関する相談も多くありました。

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法も寄せられており、「携帯電話料金を免除する」「支援金を配布する」など、携帯電話会社をかたるなどのメール・SMSや、行政機関をかたった電話等で、消費者の個人情報や銀行口座番号・クレジットカード番号等を詐取しようとするケースなどもみられます。

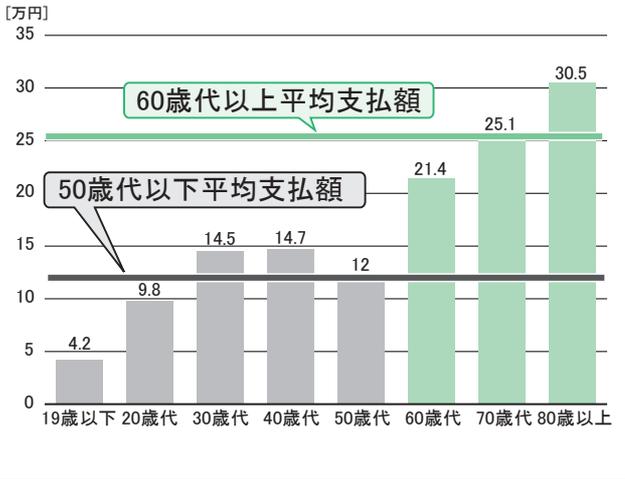


図6 衛生設備修理の契約当事者年代別平均支払額

事例②

排水管がつまりネットで調べた水道業者を呼んだ。費用が高額過ぎる

洗面台の排水管がつまり、インターネット検索し水道業者に修理を依頼。業者が来訪し、金額を告げずに作業を始めた。排水管から髪の毛の塊を見せられ、それを取り出さず、また排水管に入れた。作業が終わって、サインしてほしいと言われ、署名、押印したが、金額を見て110万円と書かれていて、予想をはるかに超える額に驚いた。自宅に1人だったので、現金で全額支払った。後になって、年金暮らしで、高額な金額を支払ったことを後悔した。少しでも返金してもらいたい。(80歳代女性)

5 ネットの質問サイト、損害保険を使って住宅の修理など

「有料質問サイトを利用して、1回きり利用のつもりだったが、いつまでも請求が続き、継続課金になっていた」というネットの質問サイトの相談や「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」と勧誘する保険金請求代行などの役務サービスの相談が889件（前年度比47.9%増）と急増しています。

特に、保険金請求代行についての相談は、2018年に発生した大阪府北部地震以降、地震で壊れた家の修理を保険会社に申請代行すると持ちかけて、手数料を請求するもので、自己負担がないことを強調し、手数料や違約金の説明が不十分であったり、保険会社にうその理由で保険金請求を持ちかけるような悪質な場合もあるため、保険契約の内容、必要書類を確認し、まずは保険会社に相談することが必要です。

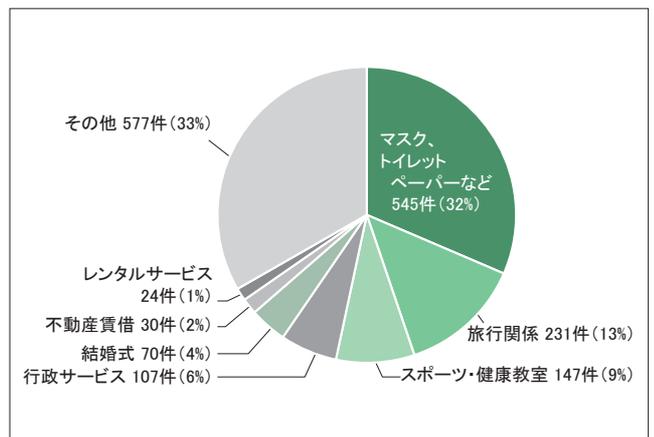


図7 新型コロナ関連相談 商品別内訳

事例③

<新型コロナ関連> 携帯電話会社をかたる詐欺メール

携帯電話会社から「新型コロナウイルスの支援として利用料金を1万円免除させていただきます」というメールが入った。詐欺ではないか。(30歳代女性)



特集2 令和元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

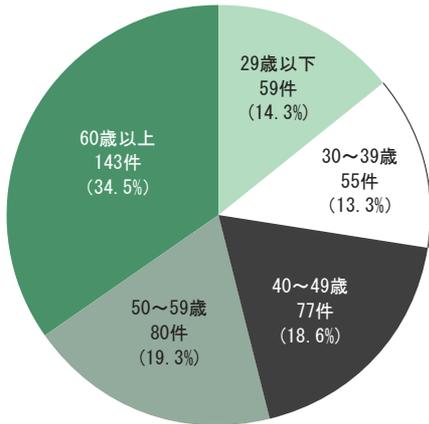
令和元年度、県・市町の消費生活相談窓口には540件、1か月あたり約45件の多重債務相談が寄せられました。平成29年度の1,099件から半減しており、近年減少傾向にあります。

年齢別では60歳以上の方からの相談が最も多くなっていますが、30歳代以下も約4分の1を占めます。借入額では約55%が「200万円未満」ですが、「500万円以上」にのぼる割合も約18%あります。

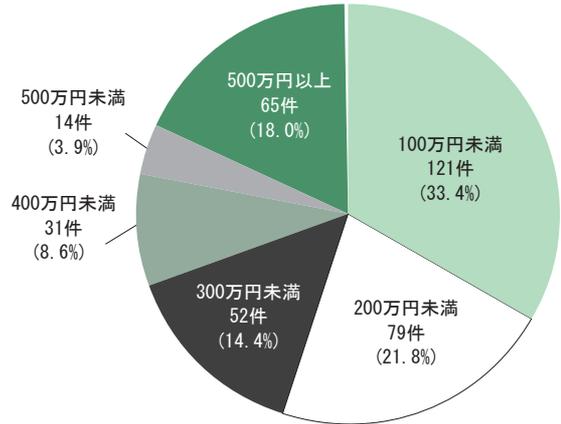
相談内容では、生活費等の補填をするため、借入れを繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

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、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。

◆年齢別 ※不明(40件)を除く



◆債務額別 ※不明(178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
(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)

● 市町の相談窓口 ●

- | | | | |
|----------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| 神戸市消費生活センター | 078-371-1221 | 三木市消費生活センター | 0794-82-2000 |
| 尼崎市消費生活センター | 06-6489-6696 | 小野市消費生活相談コーナー | 0794-63-1000 |
| 西宮市消費生活センター | 0798-64-0999 | 加西市消費生活センター | 0790-42-8739 |
| 芦屋市消費生活センター | 0797-38-2034 | 加東市消費生活センター | 0795-43-0502 |
| 伊丹市立消費生活センター | 072-775-1298 | 多可町消費生活センター | 0795-32-3322 |
| 宝塚市消費生活センター | 0797-81-0999 | 姫路市消費生活センター | 079-221-2110 |
| 川西市消費生活センター | 072-740-1167 | 神河町住民生活課 | 0790-34-0963 |
| 三田市消費生活センター | 079-559-5059 | 市川町住民環境課 | 0790-26-1011 |
| 猪名川町消費生活相談コーナー | 072-766-1110 | 神崎郡消費生活中核センター
(福崎町生活科学センター内) | 0790-22-4977 |
| あかし消費生活センター | 078-912-0999 | 相生市消費生活センター | 0791-23-7149 |
| 加古川市消費生活センター | 079-427-9179 | たつの市消費生活センター | 0791-64-3250 |
| 高砂市消費生活センター | 079-443-9078 | 赤穂市消費生活センター | 0791-43-7067 |
| 稲美町消費生活センター | 079-492-9151 | 宍粟市消費生活センター | 0790-63-2225 |
| 播磨町消費生活センター | 079-435-1999 | 太子町生活環境課 | 079-277-1015 |
| 西脇市消費生活センター | 0795-22-3111 | 上郡町消費生活センター | 0791-52-1115 |
| | | 佐用町消費生活センター | 0790-82-0670 |

- | | |
|---------------|--------------|
| 豊岡市消費生活センター | 0796-21-9001 |
| 養父市消費生活センター | 079-662-3170 |
| 朝来市消費生活センター | 079-672-6121 |
| 香美町消費生活センター | 0796-36-1941 |
| 新温泉町消費生活センター | 0796-92-2070 |
| たじま消費者ホットライン | 0796-23-1999 |
| 丹波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 ●

- | | |
|------------|--------------|
| 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 |

消費生活情報プラザオープン!

県立消費生活総合センター内に、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」がオープンしました。

- 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)



資料編 令和元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（令和元年度の上位15位で比較）

順位	品目	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	30年度比増減
		件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)
1	商品一般 ^{※1}	2,654 (7.0)	7,270 (17.0)	3,438 (8.5)	△3,832 -52.7%
2	デジタルコンテンツその他 ^{※2}	3,647 (9.6)	3,135 (7.3)	2,793 (6.9)	△342 -10.9%
3	健康食品	1,408 (3.7)	1,539 (3.6)	2,356 (5.9)	817 53.1%
4	化粧品	775 (2.0)	957 (2.2)	1,529 (3.8)	572 59.8%
5	賃貸アパート・マンション	1,130 (3.0)	1,238 (2.9)	1,260 (3.1)	22 1.8%
6	移動通信サービス	1,170 (3.1)	1,197 (2.8)	1,251 (3.1)	54 4.5%
7	修理サービス	899 (2.4)	1,036 (2.4)	1,144 (2.8)	108 10.4%
8	インターネット接続回線	1,556 (4.1)	1,196 (2.8)	1,007 (2.5)	△189 -15.8%
9	他の役務サービス ^{※3}	530 (1.4)	601 (1.4)	889 (2.2)	288 47.9%
10	放送サービス	786 (2.1)	763 (1.8)	629 (1.6)	△134 -17.6%
11	アダルト情報サイト	1,010 (2.7)	798 (1.9)	616 (1.5)	△182 -22.8%
12	フリーローン・サラ金	788 (2.1)	821 (1.9)	599 (1.5)	△222 -27.0%
13	電気	346 (0.9)	621 (1.5)	595 (1.5)	△26 -4.2%
14	紳士・婦人洋服	565 (1.5)	540 (1.3)	550 (1.4)	10 1.9%
15	生命保険	334 (0.9)	320 (0.7)	456 (1.1)	136 42.5%

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	品目	神戸・阪神	東播磨・北播磨	中播磨	西播磨	但馬	丹波	淡路
1	商品一般 ^{※1}	2,043	469	356	159	238	73	100
2	デジタルコンテンツその他 ^{※2}	1,912	368	292	103	109	40	40
3	健康食品	1,525	313	263	83	84	31	32
4	化粧品	1,072	179	165	44	63	20	23
5	賃貸アパート・マンション	968	175	141	32	62	15	15
6	移動通信サービス	927	146	102	32	41	13	15
7	修理サービス	825	131	96	30	34	13	14
8	他の役務サービス ^{※3}	706	101	92	22	22	10	13
9	インターネット接続回線	689	92	67	20	22	10	12
10	放送サービス	468	90	62	19	20	9	11
11	紳士・婦人洋服	411	75	61	18	18	9	11
12	アダルト情報サイト	406	73	54	17	17	8	11
13	電気	390	64	46	17	17	8	9
14	社会保険	370	64	43	16	16	8	9
15	新聞	315	59	42	16	16	8	8
総件数		27,900	4,908	3,702	1,180	1,408	511	642
支払額1円以上の件数及びその割合 (%)		5,163 (18.5%)	1,257 (25.6%)	677 (18.3%)	263 (22.3%)	223 (15.8%)	53 (10.4%)	142 (22.1%)
平均支払額 (円)		499,511	510,763	446,995	415,358	633,222	241,447	450,593
契約当事者平均年齢 (歳)		51.8	51.1	51.0	54.1	56.2	50.1	51.1
契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合 (%)		5,542 (19.9%)	995 (20.3%)	806 (21.8%)	251 (21.3%)	379 (26.9%)	123 (24.1%)	144 (22.4%)

別表3 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和元年度各年代別上位5位）

年代 (%)	19歳以下 (2.1%)	20歳代 (7.9%)	30歳代 (8.8%)	40歳代 (13.5%)	50歳代 (14.9%)	60歳代 (13.9%)	70歳代 (15.6%)	80歳以上 (9.4%)
1	化粧品 192	デジタルコンテンツその他 257	デジタルコンテンツその他 237	健康食品 447	健康食品 520	商品一般 517	商品一般 692	商品一般 378
2	健康食品 165	賃貸アパート・マンション 211	賃貸アパート・マンション 220	デジタルコンテンツその他 419	デジタルコンテンツその他 501	デジタルコンテンツその他 488	デジタルコンテンツその他 505	社会保険 203
3	オンラインゲーム 146	化粧品 165	商品一般 205	商品一般 375	商品一般 475	健康食品 309	移動通信サービス 220	健康食品 191
4	デジタルコンテンツその他 70	商品一般 157	健康食品 202	化粧品 206	化粧品 327	化粧品 228	インターネット接続回線 205	修理サービス 159
5	商品一般 55	健康食品 155	移動通信サービス 109	移動通信サービス 190	移動通信サービス 207	移動通信サービス 166	健康食品 202	デジタルコンテンツその他 153

- ※1 「商品一般」 商品やサービスが何なのか特定できないもの。（代表例：請求内容が特定されていない架空請求）
- ※2 「デジタルコンテンツその他」 インターネット情報サービス関連品目のうち、「アダルト情報サイト」、「オンラインゲーム」、「出会い系サイト」を除いたもの。（代表例：有料サイト利用料の架空請求）
- ※3 「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：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）

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

- 消費生活総合センターホームページもご覧ください
<https://www.seiken.server-shared.com/>
- 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



02企②-011A4