

No.172

(令和3年6月30日発行)
(2021年)

目次

CONTENTS

特集1 1~4

令和2年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

令和2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2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、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。

若年層から高齢層まで広い年代で
消費者トラブルが増加

コロナ禍 インターネットトラブル急増



相談件数は前年度比

10.1%増で6年ぶりに5万件超

特集1 令和2年度（2020年度） 兵庫県内の消費生活相談状況

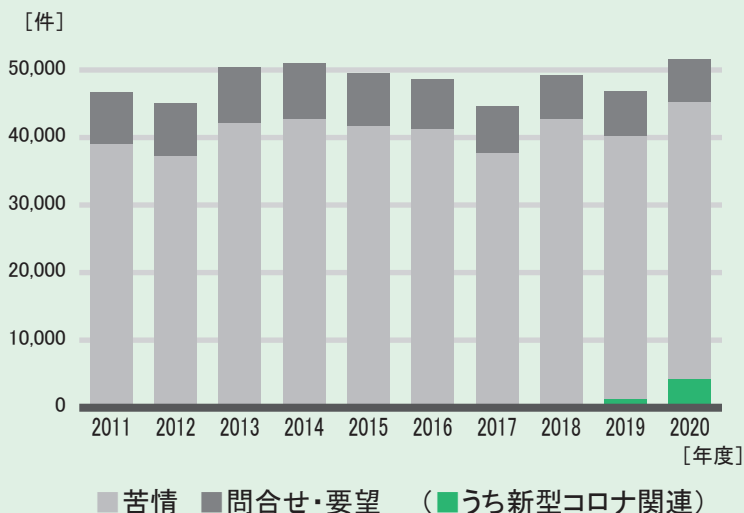


図1 2011～2020年度の相談件数と新型コロナ関連相談件数

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の総件数は51,601件（前年度比10.1%増）と6年ぶりに総件数5万件を超えました。その理由は、新型コロナウイルス関係の相談が4,270件（苦情3,679件、問合せ・要望591件）に上ったことの影響が大きくなっています。これにより、消費者トラブルを示す苦情相談は44,761件（前年度比11.2%増）と総件数ともに過去10年間で最多となりました（図1）

1 消費生活相談件数、契約当事者年代の推移

苦情相談における契約当事者の年代比をみると、60歳以上が全体の約4割（39.0%）、70歳以上は約1/4（24.6%）を占め、**高齢者トラブルは、昨年度に引き続き高い割合**でした。

また、19歳以下の未成年者の苦情件数（⑱914件→⑲1,067件→⑳1,199件）、20歳代苦情件数（⑱2,797件→⑲3,193件→⑳3,532件）が2年連続増加し、**若年層の消費者トラブルも目立ちました**（図2、図3）。

新型コロナ関連の相談が苦情相談増加の要因ですが、外出自粛の中、自宅で過ごす時間が増え、ネット検索、ネット通販等の機会が増えることで、若年層から高齢層まで広い年代で消費者トラブルの増加がみられました。

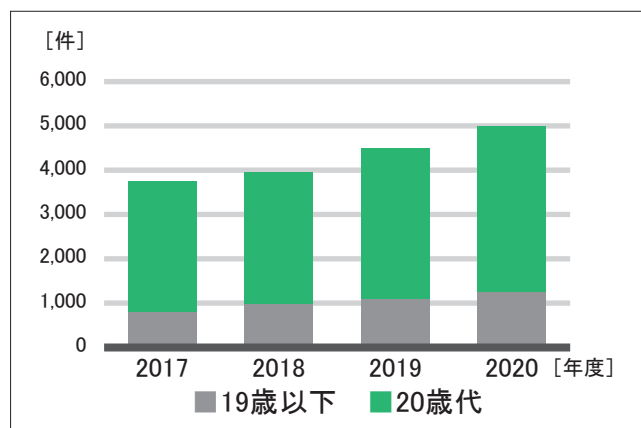


図2 20歳代以下年度別相談件数

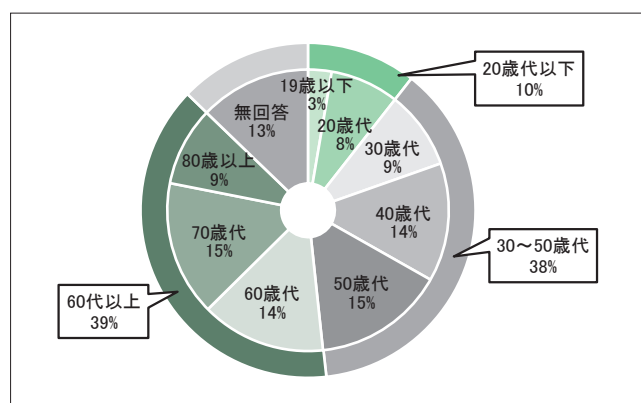


図3 契約当事者年代比
（令和2年度苦情件数44,761件を100%とする）

2 新型コロナウイルス関連の消費生活相談

県内の消費生活センターが令和2年度に受け付けた新型コロナウイルス関連の苦情相談は3,679件でした。

最も多いのはマスク・消毒液などの保健衛生品で1,022件、「注文した覚えがないマスクが届いた」「インターネット

通販でマスクを注文したが届かない」など。

次いで、スポーツジムなどの教室・講座に関する相談が320件、国内・海外旅行、航空券、などの旅行関係に関する相談は287件、冠婚葬祭関係（結婚式等）は180件などで解約や解約料、返金に関する相談も目立ちました（表1）。

また、持続化給付金などの給付金関係など行政サービスに関する相談は181件。その内、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、市役所の職員を騙って電話があり「給付金制度があるので預金口座やクレジットカード番号を教えて」と言われた、「生活応援受給について問合せ」「持続化給付金を受取れる」など、メール・SMS、電話で、消費者の個人情報を取ろうとするケースや不正な給付金受給などの相談もみられました。

表1 2020年度四半期 新型コロナ関連相談

内容	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
マスク等保健衛生品	36.5%	20.7%	7.4%	11.1%
教室・講座	10.0%	7.6%	7.9%	4.3%
行政サービス	5.0%	4.0%	7.4%	4.1%
冠婚葬祭	4.2%	6.5%	5.7%	5.8%
旅行関係	5.4%	10.3%	17.2%	9.0%
商品一般	2.9%	4.1%	3.0%	4.5%
他の教養・娯楽	2.1%	3.8%	4.1%	3.8%
その他	34.0%	43.0%	47.4%	57.6%

3

健康食品・化粧品の

定期購入トラブルが過去最高

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための外出自粛等による影響で、インターネット通販の苦情相談も増加し、苦情相談の約31.5%（前年度割合28.3%）にのぼりました。

中でも「健康食品」、「化粧品」は、苦情に占めるインターネット通販の割合が、それぞれ77.5%、76.6%と大きくなっていました。

『ネット通販で初回500円、定期縛りなしと広告を見てサプリメントを注文したが、初回商品が届いた7日後に4ヶ月分が届き、4万円以上の請求になっていた』など「お試し価格が通常価格よりかなり低価格で購入できると広告し、実は、数ヶ月の『定期購入』が条件になっていることに気付いた」といった内容や、「解約するため、事業者電話しているがつかまらない」、「次の商品がすぐ届いてしまい解約するタイミングが難しい」など、健康食品、化粧品のインターネット通販に関する相談がますます増加しました。

定期購入の苦情相談をみると、「**健康食品**」は**1,443件**（前年度**1,332件8.3%増**）、「**化粧品**」は**886件**（前年度**771件14.9%増**）といずれも過去最高となりました。（図4）。

ネット上の広告では、大きく特別価格を表示する一方、解約条件などは何度もスクロールしないと表示されないケースや、わかりにくい場所に小さい文字で表示されているケースなど、注文はネットで簡単にできるものの、解約は電話やSNSに限定されているなど、注文時と比較して、手続きが煩雑となっている場合が多くみられました。

※インターネット通販には、クーリング・オフ制度はありません

- ①解約、返品、交換は、事業者の定める返品に関する特約に従うことになる
- ②申込の際には解約、返品の内容確認が必要
- ③格安な価格、事業者の連絡先の記載がない、日本語表現が不自然等、少しでもあやしいと感じたら利用しない

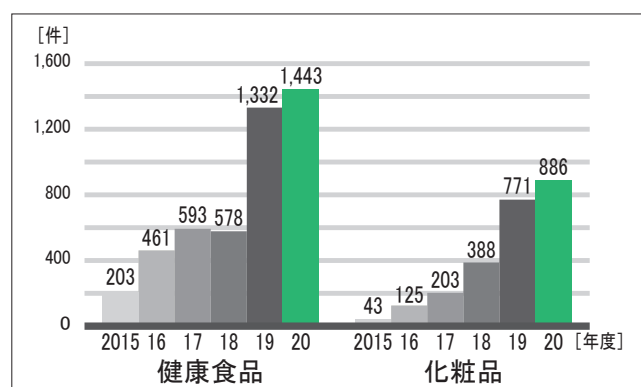


図4 定期購入相談件数の推移（健康食品・化粧品）

4 水回り修理 高額請求トラブル多発

「修理サービス」によるトラブルが年々増加し、前年度の16.8%増の1,345件となりました（別表1）。修理対象となった品目の内訳を見ると、トイレや浴室などの水回りを示す「衛生設備」が672件と過去10年間で最多でした（図5）。

内容で最も多かったのは「高価格」510件（75.9%）。既払平均額は20.4万円（前年度23.4万円）であり、一人暮らしなどの未成年者である19歳以下（17.0万円）と「70歳代」（33.4万円）の2つの世代に両極化の傾向がみられました。（図6）。

苦情の内容としては、ネット検索やマグネット広告を見て、「安価な金額〇〇円〜とあったので、水回り修理事業者を呼び、トイレの詰まり修理を依頼。次々と作業が必要と言われ承諾。最終的に高額な料金を請

求された。」といったもので、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の相談が数多く寄せられていました。

水回り修理工事が必要になった場合、まずは自治体水道局、メーカーに相談するなどの対応が必要です。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も重要です。トラブルになった時には、クーリング・オフが可能な場合もあるため、できるだけ早く消費生活センターに相談してください。

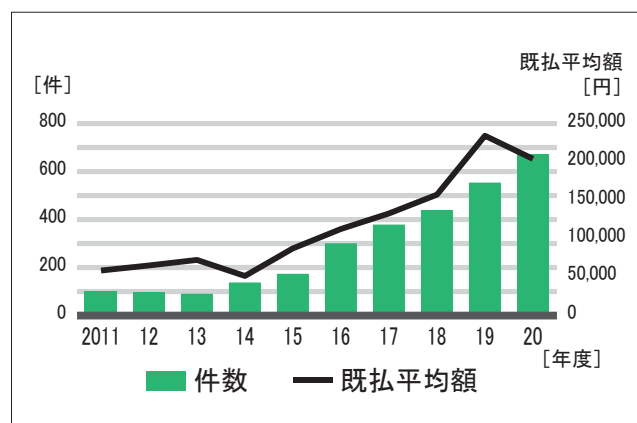


図5 水回りトラブルに関する相談件数及び既払平均額推移

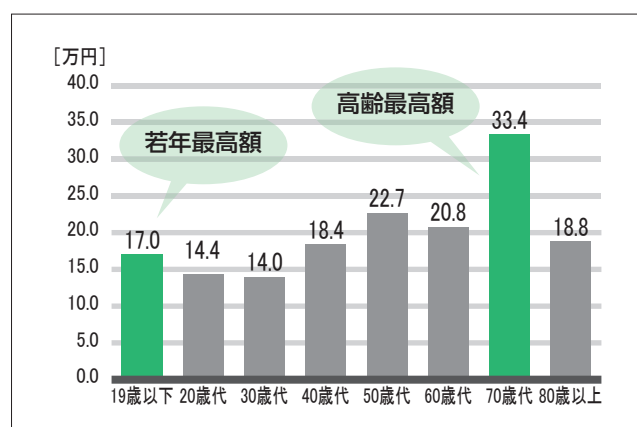


図6 水回りトラブルの契約当事者年代別既払平均額

5 「登録すると儲かる？」出会い系サイト、情報商材で次々請求

外出自粛や店舗休業など、新型コロナウイルス感染症予防対策により、消費生活にも変化が生じ、前述の定期購入の他、副業サイト、情報商材、出会い系サイトなどの儲け話といったネット広告やSNS、電子メールがきっかけとなる消費者トラブルが増加していました。

お金をもらえると登録したはずが、次々請求される**出会い系サイト**

『相談を受けるだけで高収入が得られる』という、副業紹介サイトで見つけた出会い系サイトに登録し、

『相談の謝礼を受け取るために必要』と言われ、ポイントを購入し続けたが謝礼が受け取れない」、などの出会い系サイトのトラブルが560件（前年度比43%増）（図7）で、20歳代が142件（約25%）と最も多くなっていました（図8）。

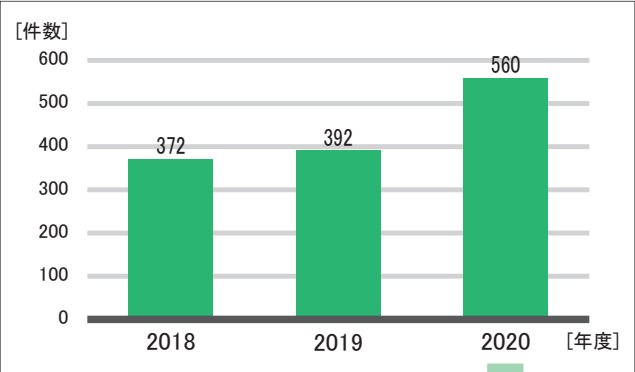


図7 出会い系サイト相談件数

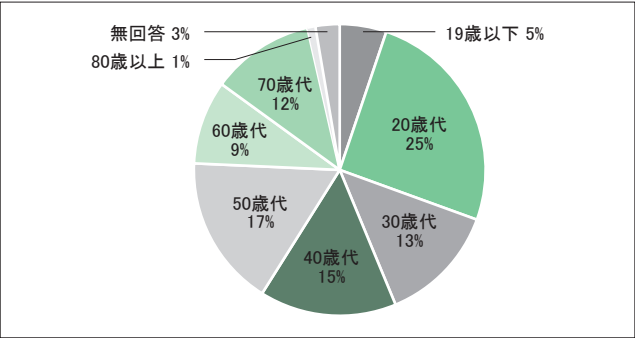


図8 2020年度出会い系サイト年代別相談

高額収入を得るノウハウを教えると情報商材を購入したが儲からない

インターネット通販等で、副業（動画投稿、転売ビジネス等）、投資（FX等）やギャンブル（パチンコ、競馬等）等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売されている情報商材（形態はUSBメモリ、DVD、ダウンロードなど様々）に関する相談も増加していました。

「SNSで知り合った人から、副業で儲かると情報商材を勧められ、カード決済したが聞いていた内容と違

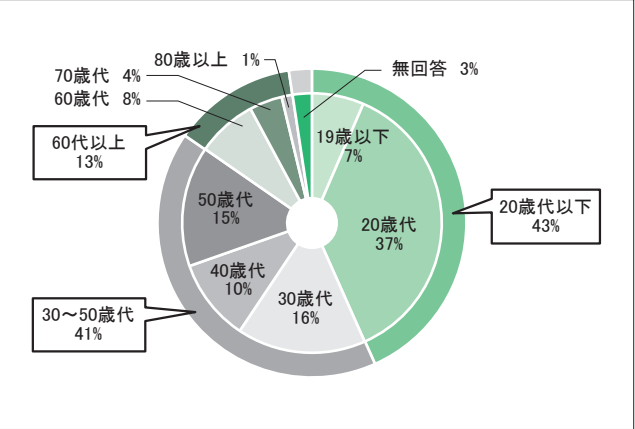


図9 情報商材年代別相談

い、儲からないため契約を取り消したい」など、お金を得るために、情報商材を購入し、さらにサポート代金を請求され、儲かるどころか次々請求される情報商材のトラブルが293件、こちらも20歳代の相談が108件（約37%）と最も多く、20歳代以下で全体の43%を占めていました（図9）。

6 架空請求（身に覚えがない請求）トラブル

消費者相談で受け付けたトラブルの原因となった商品やサービス別にみると、商品、サービスを特定しない「商品一般」が30歳代以上のいずれの年代でも最も多く（別表3）、その内容は主に架空請求についての相談が多くを占めていました。また、有料サイトの利用料金やインターネット情報関連で身に覚えがない架空請求の相談も多く寄せられていました。

「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の請求手段は、電子メール、SMSがほとんどを占めていました。

心当たりのない請求であれば、自分から連絡しないことが重要です。電話をかけたり、メールアドレス等を入力してしまうと、相手に個人情報を知らせることになり、お金を支払わされるケースもあります。

【 最近の事例 】

- SMS** 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。
- SMS** 宅配便事業者から「不在のため荷物を持ち帰った」とSMSが届いた。メールにURLが記載されていたので押してしまった。大丈夫だろうか。
- メール** 大手通販業者から「アカウントの再設定」を求めるメールがあり、IDパスワード、住所、氏名、電話番号を入力してしまった。
- メール** パソコンに「未納料金がある」とメールが何度もあり、メールにあった電話番号にかけてみると電子マネーを購入するよう指示された。
- メール** パソコンに「ウイルスを仕込んだ。あなたがアダルトサイトを見ている動画を拡散されなければ16万円を暗号資産で送金するように」とメールがあった。

特集2 令和2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

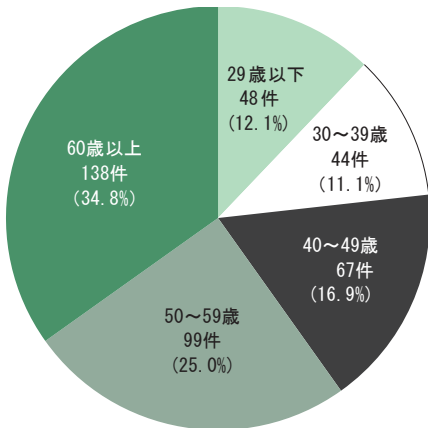
令和2年度、県・市町の消費生活相談窓口には415件、1か月あたり約35件の多重債務相談が寄せられました。令和元年度の540件から約23%減少しており、近年減少傾向にあります。

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5分の1を占めます。借入額では約60%が「200万円未満」ですが、「500万円以上」にのぼる割合も約17%あります。

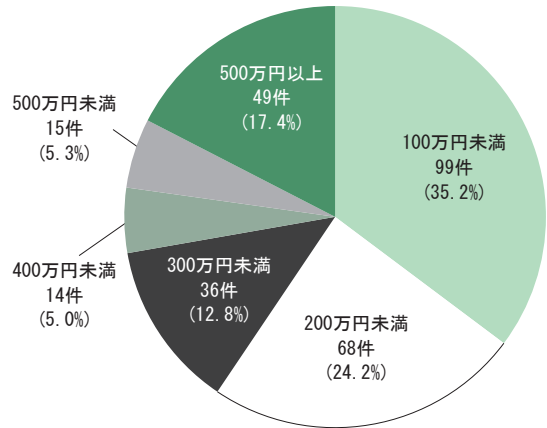
相談内容では、新型コロナウイルスの影響で収入が減るなどして、借入を繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

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はまずご相談ください。

◆年齢別 ※不明(19件)を除く



◆債務額別 ※不明(134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 13時～15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)

「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
尼崎市消費生活センター 06-6489-6696
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
稲美町消費生活センター 079-492-9151

播磨町消費生活センター 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
加西市消費生活センター 0790-42-8739
加東市消費生活センター 0795-43-0502
多可町消費生活センター 0795-32-3322
姫路市消費生活センター 079-221-2110
神戸市住生活課 0790-34-0963
市川町住環境課 0790-26-1011
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
相生市消費生活センター 0791-23-7149
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
太子町生活環境課 079-277-1015
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2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2年度の上位15位と比較）

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		R元年度比増減	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1	商品一般 ^{*1}	7,272	17.0	3,439	8.5	4,616	10.3	1,177	34.2
2	健康食品	1,539	3.6	2,356	5.9	2,635	5.9	279	11.8
3	デジタルコンテンツその他 ^{*2}	3,135	7.3	2,795	6.9	2,611	5.8	△ 184	-6.6
4	化粧品	957	2.2	1,529	3.8	1,831	4.1	302	19.8
5	移動通信サービス	1,186	2.8	1,238	3.1	1,366	3.1	128	10.3
6	修理サービス	1,037	2.4	1,152	2.9	1,345	3.0	193	16.8
7	賃貸アパート・マンション	1,238	2.9	1,260	3.1	1,321	3.0	61	4.8
8	他の保健衛生用品	67	0.2	214	0.5	1,190	2.7	976	456.1
9	他の役務サービス ^{*3}	599	1.4	887	2.2	1,090	2.4	203	22.9
10	紳士・婦人洋服	540	1.3	550	1.4	923	2.1	373	67.8
11	インターネット接続回線	1,207	2.8	1,020	2.5	900	2.0	△ 120	-11.8
12	アダルト情報サイト	798	1.9	616	1.5	628	1.4	12	1.9
13	出会い系サイト	372	0.9	392	1.0	560	1.3	168	42.9
14	フリーローン・サラ金	821	1.9	599	1.5	523	1.2	△ 76	-12.7
15	電気	621	1.5	595	1.5	517	1.2	△ 78	-13.1

別表2 地域別の上位品目苦情件数及び既払平均額等

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	2,914	商品一般	615	商品一般	447	商品一般	184	商品一般	243	商品一般	82	商品一般	131
2	デジタルコンテンツその他	1,837	健康食品	344	健康食品	300	デジタルコンテンツその他	86	フリーローン・サラ金	91	健康食品	36	健康食品	47
3	健康食品	1,737	デジタルコンテンツその他	300	デジタルコンテンツその他	251	健康食品	85	健康食品	86	化粧品	30	デジタルコンテンツその他	45
4	化粧品	1,276	化粧品	236	化粧品	179	化粧品	56	デジタルコンテンツその他	66	デジタルコンテンツその他	26	移動通信サービス	23
5	賃貸アパート・マンション	1,020	修理サービス	204	賃貸アパート・マンション	144	他の保健衛生用品	32	電気	52	インターネット接続回線	17	電気	23
6	移動通信サービス	978	移動通信サービス	170	移動通信サービス	121	他の役務サービス	31	インターネット接続回線	45	他の保健衛生用品	15	他の役務サービス	22
7	修理サービス	939	他の保健衛生用品	151	修理サービス	120	修理サービス	30	他の役務サービス	37	修理サービス	14	他の保健衛生用品	19
8	他の保健衛生用品	833	紳士・婦人洋服	114	他の役務サービス	114	移動通信サービス	30	化粧品	35	移動通信サービス	13	修理サービス	19
9	他の役務サービス	787	インターネット接続回線	111	他の保健衛生用品	109	インターネット接続回線	26	他の保健衛生用品	31	その他金融関連サービス	9	化粧品	19
10	紳士・婦人洋服	657	賃貸アパート・マンション	100	紳士・婦人洋服	96	フリーローン・サラ金	20	移動通信サービス	31	紳士・婦人洋服	9	フリーローン・サラ金	16
11	インターネット接続回線	596	他の役務サービス	92	インターネット接続回線	95	紳士・婦人洋服	19	出会い系サイト	28	新聞	8	アダルト情報サイト	13
12	アダルト情報サイト	429	アダルト情報サイト	91	四輪自動車	60	賃貸アパート・マンション	19	他の行政サービス	23	他の役務サービス	7	折とうサービス	12
13	出会い系サイト	394	四輪自動車	89	アダルト情報サイト	53	アダルト情報サイト	18	アダルト情報サイト	22	出会い系サイト	7	賃貸アパート・マンション	12
14	社会保険	384	電気	83	電気	53	出会い系サイト	15	修理サービス	19	賃貸アパート・マンション	7	かばん	10
15	電気	285	フリーローン・サラ金	76	生命保険	46	塗装工事	15	賃貸アパート・マンション	19	電気	7	その他金融関連サービス	10
総件数		30,965		5,457		4,362		1,236		1,419		539		784
支払額1円上の件数及びその割合(%)		6,093(19.7%)		1,413(25.9%)		825(18.9%)		274(22.2%)		225(15.9%)		83(15.4%)		176(22.4%)
既払平均額(円)		422,754		329,715		450,249		230,669		345,921		235,537		378,730
契約当事者平均年齢(歳)		51.6		50.3		49.0		52.2		52.6		56.5		53.5
契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)		5,561(18.0%)		1,029(18.9%)		864(19.8%)		272(22.0%)		319(22.5%)		90(16.7%)		141(18.0%)

別表3 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和2年度各年代別上位5位）

年代 (%)	19歳以下 (2.7%)		20歳代 (7.9%)		30歳代 (9.0%)		40歳代 (13.6%)		50歳代 (15.1%)		60歳代 (14.3%)		70歳代 (15.5%)		80歳以上 (9.1%)		
順位	1	健康食品	215	デジタルコンテンツ その他	331	商品一般	275	商品一般	489	商品一般	658	商品一般	767	商品一般	968	商品一般	486
	2	オンライン ゲーム	190	健康食品	235	賃貸アパート ・マンション	265	健康食品	485	健康食品	500	デジタルコンテンツ その他	512	デジタルコンテンツ その他	410	健康食品	193
	3	化粧品	130	商品一般	214	デジタルコンテンツ その他	243	デジタルコンテンツ その他	329	デジタルコンテンツ その他	395	化粧品	347	健康食品	272	社会保険	192
	4	デジタルコンテンツ その他	106	賃貸アパート ・マンション	190	健康食品	237	化粧品	283	化粧品	387	健康食品	338	化粧品	253	修理 サービス	151
	5	アダルト 情報サイト	59	出会い系 サイト	142	紳士・婦人 洋服	147	賃貸アパート ・マンション	245	移動通信 サービス	232	移動通信 サービス	212	移動通信 サービス	246	移動通信 サービス	121

- ※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

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>

● 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



① HP



② Twitter

03企P2-008A4