

No.175

(令和4年6月30日発行)
(2022年)

目次

CONTENTS

特集1 1~4

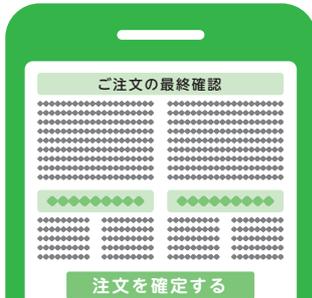
令和3年度(2021年度)
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

令和3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3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。

若年層から高齢層まで広い年代で 定期購入トラブルが増加



最終確認画面ですぐに確認!

- ① 1回だけで終わる? それとも2回以上届く?
- ② お試し価格は最初だけ? 2回目からはいくら? 総額は?
- ③ 途中で解約できる? 解約の方法は?

特集1 令和3年度(2021年度) 兵庫県内の消費生活相談状況

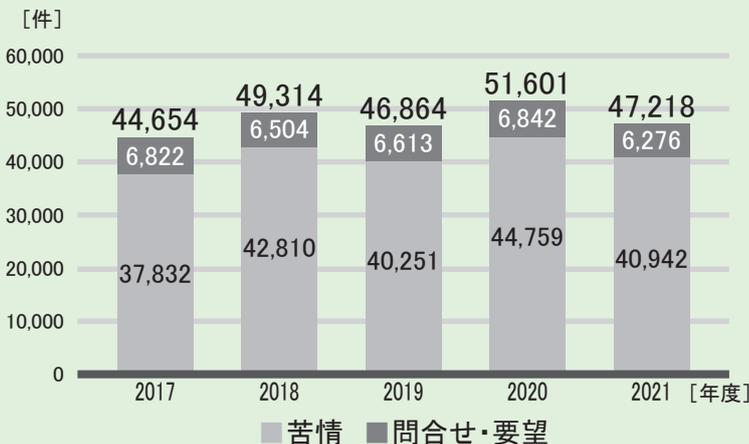


図1 消費生活相談件数

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は47,218件と、新型コロナウイルス関連の相談で急増した前年度(2020年度)51,601件から8.5%減少しましたが、一昨年度(2019年度)46,864件とほぼ同件数となりました。消費者トラブルを示す苦情相談件数は40,942件と、前年度比8.5%減少、一昨年度比1.7%増となり4年連続で4万件を超えました(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の割合をみると、60歳以上が全体の約4割（39.6%）、70歳以上は約4分の1（25.3%）を占め、**高齢者の消費者トラブルの占める割合は、依然として高くなっています**（図2）。

また、20歳代以下の苦情相談は相談全体の約1割（10.6%）の4,342件で、昨年度からは減少したものの、**若年世代の消費者トラブルは増加傾向が続いています**（図3）。

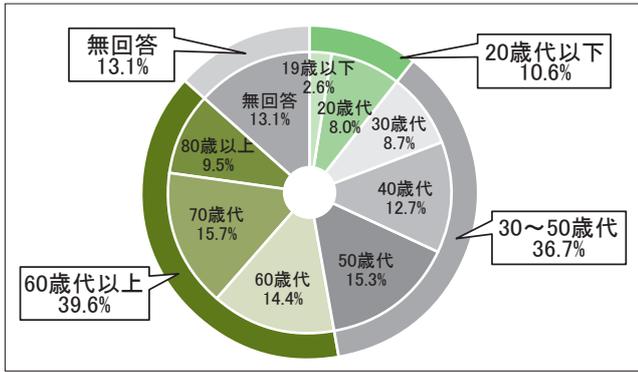


図2 契約当事者年代比

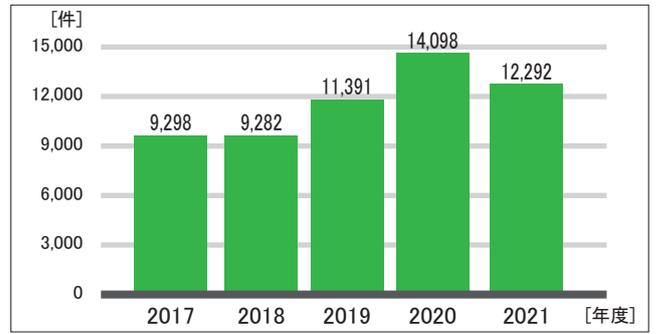


図4 インターネット通販相談件数推移

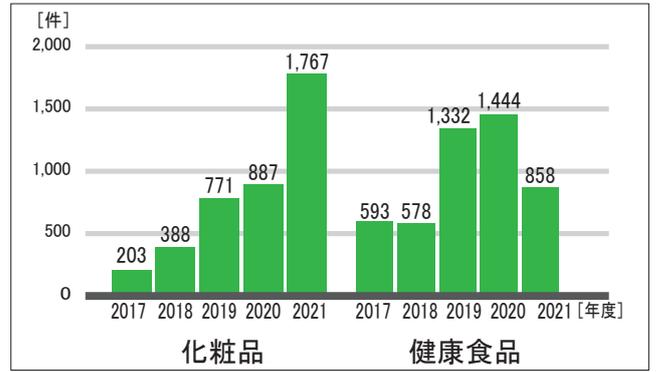


図5 定期購入 相談件数推移（化粧品・健康食品）

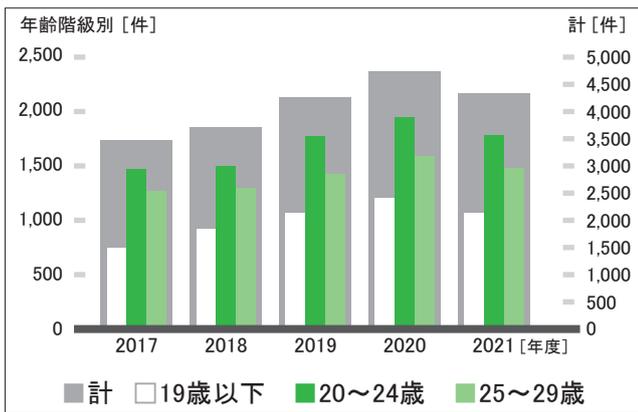


図3 消費生活相談件数（20歳代以下）



2 定期購入トラブルが過去最多

コロナ禍での外出自粛等の影響で、インターネット通販（12,292件）の苦情が増加傾向にあり（図4）、苦情相談全体（40,942件）の約3割を占めています。なかでも、定期購入に関する相談が2,447件で2割と多数を占めています。

定期購入に関する苦情は年々増加し、インターネット通販以外も含めた全体で2,982件となりました。

商品別では「化粧品」（1,767件）「健康食品」（858件）の2品（2,625件）が約9割を占め、とりわけ「化粧品」は、前年度（887件）のほぼ倍増となり、過去最多となりました（図5）。

「定期購入」の契約当事者の状況をみると、性別では、「男性」が663件（23.4%）、「女性」が2,165件（76.6%）と女性が多く、年代でみると、「50歳代以上」での苦情が男女ともに増加しました。一方、若年層では男性は減少傾向、女性は横ばいとなっています（図6）。

「化粧品」では脱毛クリームやシャンプーなど、「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。

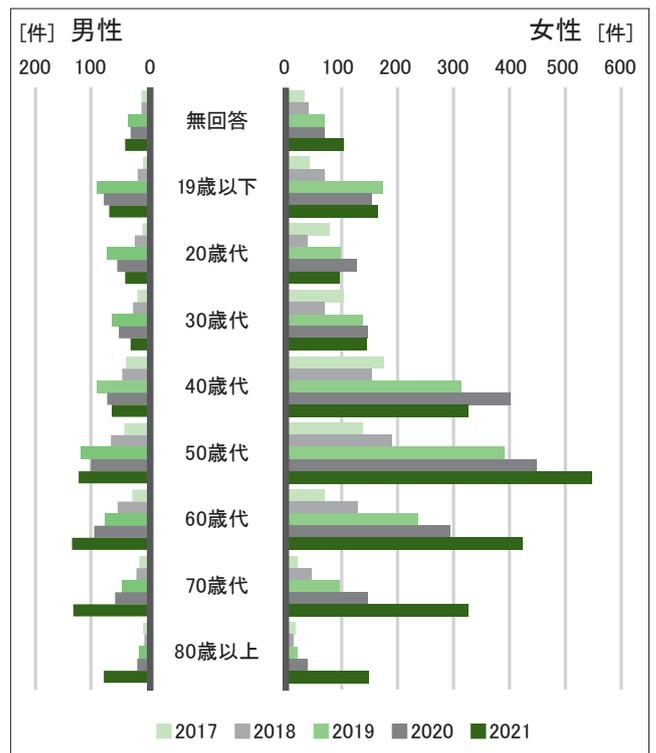


図6 定期購入 相談件数推移（年代別・性別）

【 主な相談事例 】

- ・通常価格よりかなり安いお試し価格の広告が、実は複数回の「定期購入」が条件になっていることに気づいた。
- ・購入申込はネットだが、解約方法は電話に限定されており、何度もかけているが、つながらない。
- ・解約期限が次回商品発送予定日の3日前までとなっていて、解約可能期間が短い。
- ・「定期縛りなし」の画面を見ていたら、突然お得なクーポン購入画面が出現し、カウントダウンが始まったので焦って注文したら、4回までの定期購入コースになっていた。

インターネット通販では、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が多かったため、昨年11月に特定商取引法が改正され、本年6月から事業者は、申込段階において、基本的事項について表示の義務づけ、誤認させる表示の禁止、注文が確定する直前の最終確認画面上に全ての事項を網羅的に表示しなければならなくなりました。また、注文はネットで簡単ですが、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かったため、申込の撤回や解除に関する規定も新設されました。

3 偽メール、偽サイトなど ネットトラブル多発

商品やサービスを特定しない「商品一般」の中では、SMS、メール等に関するものが各世代で増加傾向が見られます（図7）。相談事例では、身に覚えのないサイトの利用料金、その他の未納料金などの架空請求の相談が幅広い年代から多く寄せられていました。

偽メールや偽SMSは、大手事業者（宅配事業者、通販事業者、携帯電話会社など）を装うものが多く、メールに記載されたリンクをクリックしたり、電話番号に電話をしたりすることで、相手に個人情報を知らせることになり、お金を要求されるケースもあるため注意が必要です。

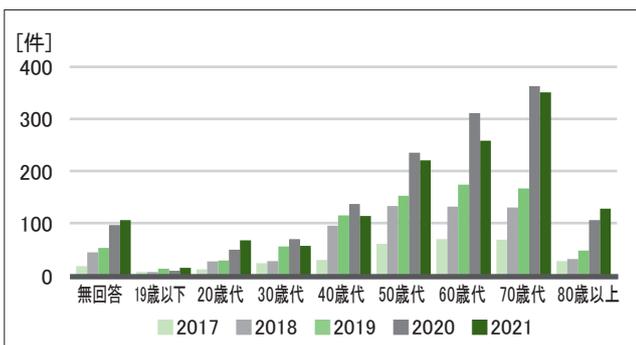


図7 「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する年代別相談件数推移

また、偽サイトに関する相談では、格安と思って購入した商品が届かないという事例も多く、極端に安い価格、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ことが大切です。

【 主な相談事例 】

- ・大手携帯電話会社から「未納料金がある。すぐに支払わなければ法的手続きに移る」とSMSが届いた。
- ・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。記載されていたURLを押してしまった。
- ・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。
- ・パソコンにハッカーから「ウイルスを仕込んだ。パソコンの中の個人情報や写真をばらまかれなくては、16万円暗号資産で支払うように」とメールがあった。
- ・ネット広告で国産品が安価だったので注文したが、受付メールが届かないままに偽物の商品が届いた。返品・返金を事業者へ連絡しているが電話がつかない。

4 水回り修理 高額請求トラブルは依然として高水準

近年県内で急増していたトイレや浴室などの水漏れや配管の詰まり解消などの「水回り修理」に関する相談件数は、403件と前年度672件から40.0%減少するなど（図8）、「修理サービス」によるトラブルの苦情相談件数は、967件と前年度（過去最多の1,347件）より28.2%の減少となりました。しかしながら、依然として高い水準にあるため、引き続き注意が必要です。

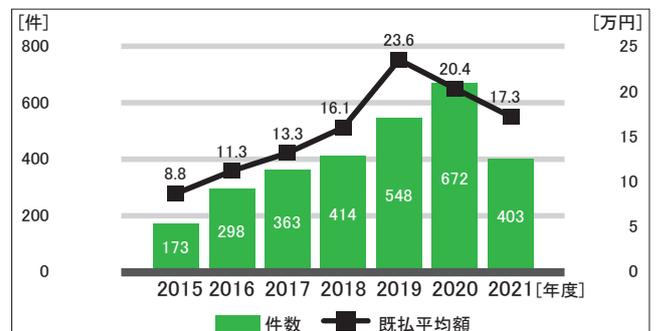


図8 水回りトラブルに関する相談件数と既払平均額

相談内容で多かったのは「高価格」。既払平均額は、17.3万円で前年度（20.4万円）より低くなっていますが、40歳代以下の平均が8.8万円に対して、50歳代以上が20.2万円と高齢者への高額請求が続いていました（図9）。

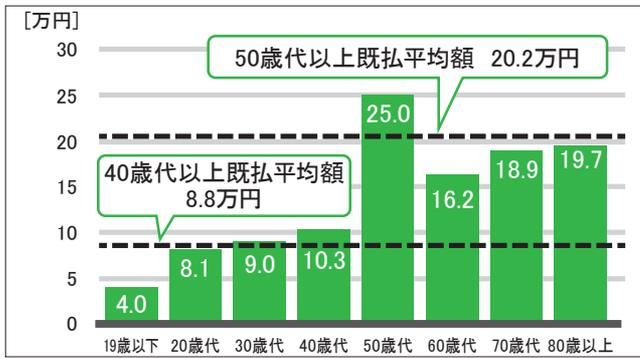


図9 水回りトラブルに関する年代別既払平均額

【 主な相談事例 】

- ネット検索やマグネットの広告を見て、『安価な金額〇円〜』とあったので水道修理事業者を呼び、トイレの詰まり修理を依頼したところ、次々と作業が必要と言われ承諾しているうちに、最終的に高額な料金が請求された。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。

水回りの修理工事が必要になった場合、まずは自治体水道局、施工元の事業者や設備のメーカーに相談するなどの対応が必要です。また、日頃から水道の止水栓の位置を確認しておくことも重要です。トラブルになったときは、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ご相談ください。

暮らしのレスキューサービス（鍵の修理、害虫駆除など）「高額請求」のトラブル増加

トイレ修理や水漏れ修理だけでなく、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」での、料金や作業内容等でトラブルになったという相談が増加しています。

【 主な相談事例 】

- 鍵の修理をネット検索で見つけた業者に依頼したが、「シリンダー交換が必要」と言われ、高額請求になった。
- ハチの駆除を依頼したら、頼みもしないのに家の周りを点検され、「これからハチの活動期に入る。このままでは危険」と不安をあおられたので、作業を承諾したところ、調査料や特殊な機械の使用料が別途必要と言われ、高額請求された。

広告の料金を鵜呑みにせず、作業前に、料金やサービスの内容を確認し、納得ができなければ、急がされても安易に契約しないように注意しましょう。

若年世代（20歳代以下）の相談の特徴 ～ 本年4月から成年年齢引き下げ ～

未成年者取消権が使えなくなる成年年齢20歳を境に相談が増加する傾向が続いていますが、2021年度も19歳以下1,074件が、20～24歳1,784件と急増しま

した（図3）。

SNS、動画サイトの広告などをきっかけとなる消費者トラブルでは、「エステティックサービス」「マルチ取引」「出会い系サイト」「情報商材」で、20歳代以下が相談全体に占める割合が大きくなっていました。（図10）

「エステティックサービス」が240件と、前年度（153件）から56.9%と急増しました。

また、「マルチ取引」では、特に成人になりたての「20～24歳」が36.4%を占め、突出して多くなっていました。

令和4年4月から、18歳から成年となりましたが、若者が遭いやすい消費者トラブルを伝えるラップ動画なども公開しています。

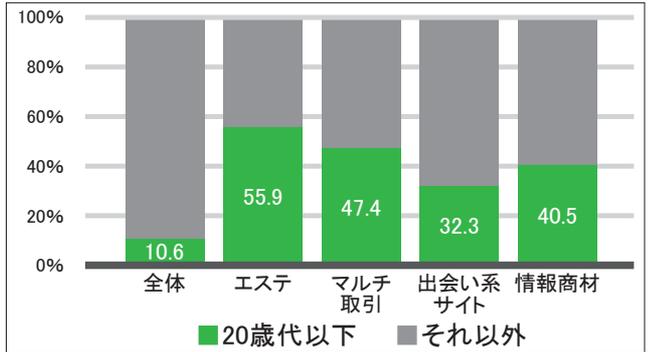


図10 エステ、マルチ取引、出会い系サイト、情報商材の若年世代（20歳代以下）が全体に占める割合

【 主な相談事例 】

- **エステの長期契約が解約できない**
 - ・SNS広告を見て体験に行き、高額な施術コースを勧められたが解約したい。
 - ・中途解約を申し出たが、返金が少なく、精算方法に納得できない。
- **「登録すると儲かる」はずの出会い系サイトで次々請求**
 - ・副業サイトで見つけた『相談にのるだけで高収入が得られる』という出会い系サイトに登録し、謝礼受取りに必要なポイント購入（課金）を続けたが、お金が受け取れない。
- **「知人を誘うと紹介料がもらえる」マルチ取引のトラブルが若者に多発**
 - ・知人に「いろいろなサービスがお得に受けられる会員になり、さらに人を紹介すると紹介料も受け取れる」と誘われたが、儲からないので解約したい。
- **「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**
 - ・SNSで知り合った人に、副業で儲かると勧められ、情報商材をカード決済したが、聞いていた内容と違い、ぜんぜん稼げないので契約を取り消したい。
 - ・お金を稼ぐために「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：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（形態は、PDFファイル、動画、アプリ、USBメモリ、DVDなど様々）。

特集2 令和3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

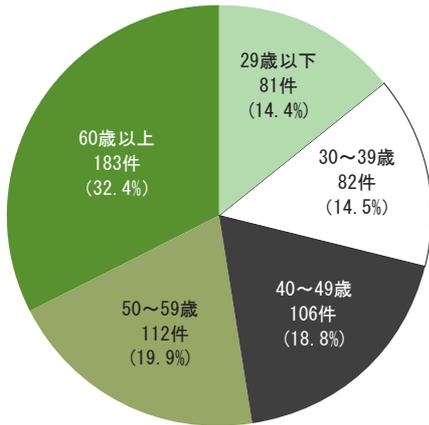
令和3年度、県・市町の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は635件（前年度比53.0%増）と平成28年度以来5年ぶりに前年を上回るようになりました。

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3割弱を占めています。債務額では過半数が「200万円未満」ですが、「500万円以上」にのぼる割合も約15%あります。

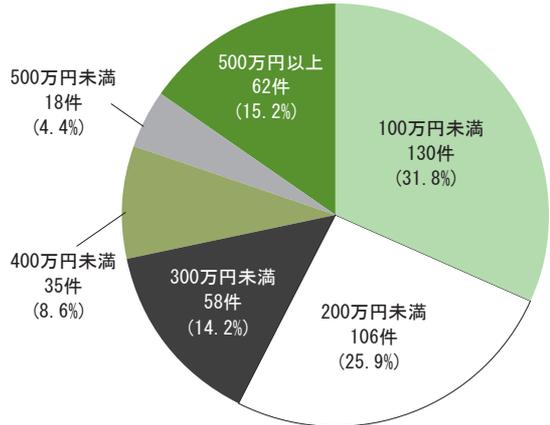
相談内容では、新型コロナウイルスの影響で収入が減るなどして生活費等の補填をするため、借り入れを繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどが見られました。

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はまずご相談ください。

◆年齢別 ※不明（71件）を除く



◆債務額別 ※不明（226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 (コールセンター)
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3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3年度の上位15位で比較）

順位	品目	令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		令和3年度(2021年度)		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 件数	増減率 (%)
1	商品一般*1	3,439	8.5	4,614	10.3	4,164	10.2	△ 450	-9.8
2	化粧品	1,529	3.8	1,831	4.1	2,255	5.5	△ 424	23.2
3	健康食品	2,356	5.9	2,636	5.9	1,378	3.4	△ 1,258	-47.7
4	移动通信サービス	1,238	3.1	1,367	3.1	1,355	3.3	△ 12	-0.9
5	賃貸アパート・マンション	1,260	3.1	1,321	3.0	1,287	3.1	△ 34	-2.6
6	他の役務サービス*2	887	2.2	1,090	2.4	978	2.4	△ 112	-10.3
7	紳士・婦人洋服	550	1.4	923	2.1	969	2.4	△ 46	5.0
8	修理サービス	1,152	2.9	1,347	3.0	967	2.4	△ 380	-28.2
9	インターネット接続回線	1,020	2.5	900	2.0	827	2.0	△ 73	8.1
10	電気	595	1.5	517	1.2	575	1.4	△ 58	11.2
11	アダルト情報	616	1.5	628	1.4	550	1.3	△ 78	-12.4
12	フリーローン・サラ金	599	1.5	523	1.2	510	1.2	△ 13	-2.5
13	四輪自動車	420	1.0	461	1.0	458	1.1	△ 3	-0.7
14	出会い系サイト・アプリ	392	1.0	560	1.3	455	1.1	△ 105	-18.8
15	かばん	277	0.7	338	0.8	448	1.1	△ 110	-32.5
計		40,251		44,759		40,942		△ 3,817	-8.5

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	品目	神戸・阪神		東播磨・北播磨		中播磨		西播磨		但馬		丹波		淡路	
		件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数
1	商品一般	2,547	商品一般	584	商品一般	447	商品一般	153	商品一般	210	商品一般	104	商品一般	119	
2	化粧品	1,561	化粧品	299	化粧品	216	化粧品	63	健康食品	74	健康食品	25	化粧品	42	
3	賃貸アパート・マンション	1,002	健康食品	192	移动通信サービス	137	健康食品	56	社会保険	70	化粧品	25	健康食品	35	
4	移动通信サービス	979	移动通信サービス	149	健康食品	126	修理サービス	28	フリーローン・サラ金	59	修理サービス	14	他の役務サービス	24	
5	健康食品	870	修理サービス	130	賃貸アパート・マンション	118	インターネット接続回線	23	化粧品	49	移动通信サービス	12	移动通信サービス	24	
6	他の役務サービス	722	インターネット接続回線	118	紳士・婦人洋服	94	アダルト情報	21	電気	40	役務全般	11	電気	23	
7	紳士・婦人洋服	720	賃貸アパート・マンション	114	他の役務サービス	90	電気	21	移动通信サービス	35	その他金融関連サービス	10	インターネット接続回線	20	
8	修理サービス	694	他の役務サービス	99	修理サービス	84	四輪自動車	19	役務全般	31	金融・保険一般	10	紳士・婦人洋服	15	
9	インターネット接続回線	557	紳士・婦人洋服	98	インターネット接続回線	77	移动通信サービス	19	賃貸アパート・マンション	29	インターネットゲーム	9	社会保険	13	
10	アダルト情報	388	フリーローン・サラ金	94	内職・副業その他	62	その他金融関連サービス	17	紳士・婦人洋服	27	他の役務サービス	9	その他金融関連サービス	11	
11	電気	345	電気	84	四輪自動車	62	複合サービス会員	17	インターネット接続回線	26	内職・副業その他	9	役務全般	11	
12	エステティックサービス	341	四輪自動車	82	出会い系サイト・アプリ	61	他の役務サービス	14	他の役務サービス	20	新聞	9	賃貸アパート・マンション	11	
13	娯楽等情報配信サービスその他	336	出会い系サイト・アプリ	66	役務全般	59	内職・副業その他	14	四輪自動車	19	アダルト情報	8	四輪自動車	8	
14	かばん	333	アダルト情報	64	電気	56	塗装工事	13	出会い系サイト・アプリ	18	フリーローン・サラ金	7	塗装工事	8	
15	その他金融関連サービス	304	内職・副業その他	57	その他金融関連サービス	51	紳士・婦人洋服	13	アダルト情報	17	出会い系サイト・アプリ	7	携帯電話	7	
総件数		28,265		4,926		4,006		1,055		1,381		561		748	
支払額1円上の件数及びその割合(%)		5,666(20.0%)		1,224(24.8%)		666(16.6%)		255(24.2%)		269(19.5%)		67(11.9%)		173(23.1%)	
既払平均額(円)		462,627		528,472		620,736		828,269		155,246		671,637		278,660	
契約当事者平均年齢(歳)		52.3		51.4		51.0		51.7		53.0		52.1		55.5	
契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)		5,063(17.9%)		883(17.9%)		759(18.9%)		219(20.8%)		361(26.1%)		97(17.3%)		136(18.2%)	

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

年代(%)	19歳以下(2.6%)	20歳代(8.0%)	30歳代(8.7%)	40歳代(12.7%)	50歳代(15.3%)	60歳代(14.4%)	70歳代(15.7%)	80歳以上(9.5%)	
順位	1	インターネットゲーム 220	エステティックサービス 226	商品一般 253	商品一般 417	商品一般 576	商品一般 647	商品一般 839	商品一般 426
	2	化粧品 135	商品一般 216	賃貸アパート・マンション 244	化粧品 288	化粧品 527	化粧品 446	化粧品 351	健康食品 232
	3	健康食品 114	賃貸アパート・マンション 204	紳士・婦人洋服 137	賃貸アパート・マンション 217	健康食品 229	移动通信サービス 199	移动通信サービス 295	移动通信サービス 154
	4	商品一般 62	内職・副業その他 195	化粧品 127	紳士・婦人洋服 204	賃貸アパート・マンション 200	健康食品 183	他の役務サービス 212	修理サービス 135
	5	アダルト情報 42	出会い系サイト・アプリ 120	移动通信サービス 123	移动通信サービス 174	紳士・婦人洋服 197	インターネット接続回線 142	健康食品 207	化粧品 131

(注) 令和3年度の分類改訂により「デジタルコンテンツ」等が廃止され、コンテンツの内容により品目に分類されている。

- *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) 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
- *2 「他の役務サービス」 (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など)

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



①HP



②Twitter

04民②-005A4