

No.160

(平成29年6月30日発行)
(2017年)

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。

目次

CONTENTS

特集1 1~4

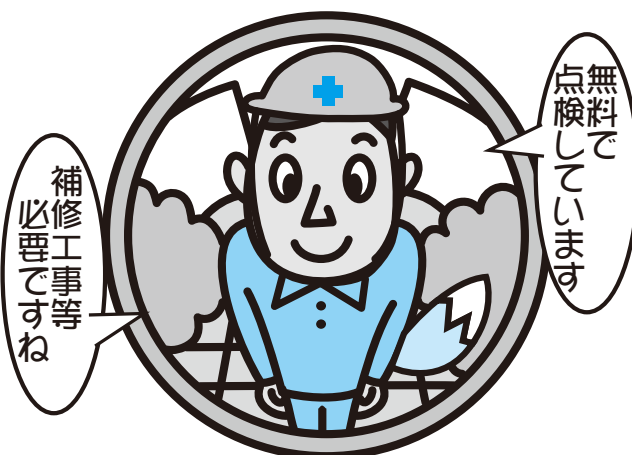
平成28年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

平成28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

資料編 平成28年度の消費生活相談状況 6

相談窓口案内 6



特集1

平成28年度 兵庫県内の消費生活相談状況

～消費者トラブルは3年連続4万件超～

平成28年度（2016年度）に県内消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談状況についてまとめました。

相談件数は48,699件（苦情41,330件、問合せ・要望7,369件）であり、前年度（平成27年度（2015年度））の49,428件（苦情41,715件、問合せ・要望7,713件）から729件（苦情385件、問合せ344件）減少（前年度比△1.5%）しているものの、うち消費者トラブルを示す苦情の件数は3年連続で4万件を超えています。なお、苦情が占める割合は、前年度の84.4%から84.9%に増加しています（図1）。

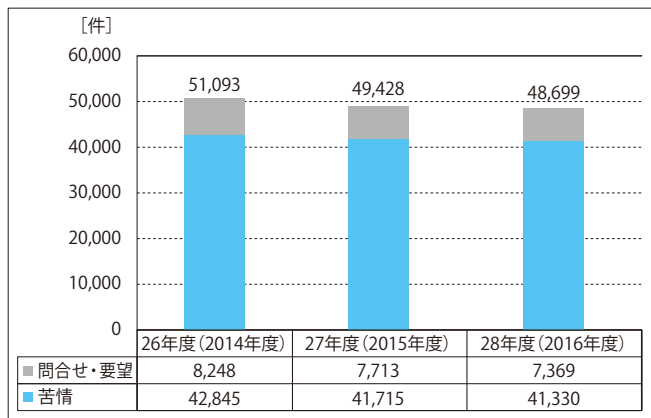


図1 年度別相談件数

1. 50歳代以上で消費者トラブル増加。 60歳代以上で電子マネーの利用が急増

苦情相談における契約当事者年代比をみると、60歳以上が全体の1/3以上（37.4%）、70歳以上は全体の1/5以上（21.9%）を占めています（図2）。また、契約当事者の年代分布を27年度と比較すると、両年度とも、県内人口の年齢分布と同様に「40歳代」と「60歳代」が突出している点は同じですが、28年度は「50歳代」以上が全て増加していました（図3）。

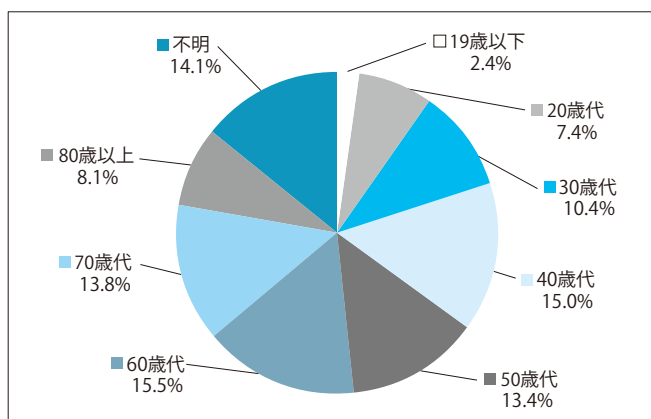


図2 契約当事者年代比
(28年度苦情件数41,330件を100%とする)

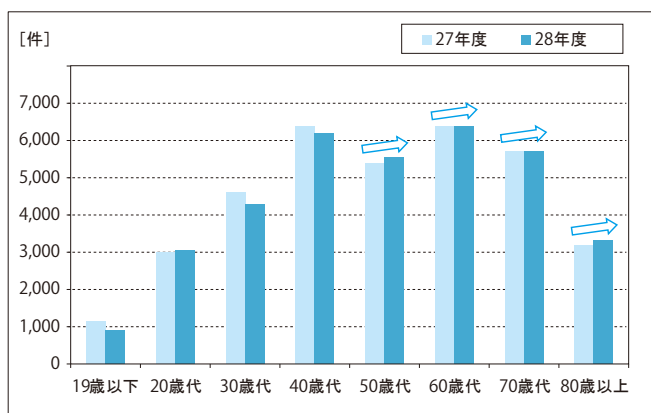


図3 契約当事者年代分布(前年度比較)

消費者トラブルでの平均支払額を前年度と比較したところ、全体の平均支払額は前年度70.0万円から62.8万円に減少していますが、契約当事者が高齢になるほど支払額も高額になる傾向は前年度と同様でした（図4）。

また、詐欺取引で用いられることも多い「電子マネー」での年代別支払状況を前年度と比較したところ、「20歳代」、「30歳代」を除く年代で増加しており、特に「60歳代」以上での増加が顕著でした（図5）。

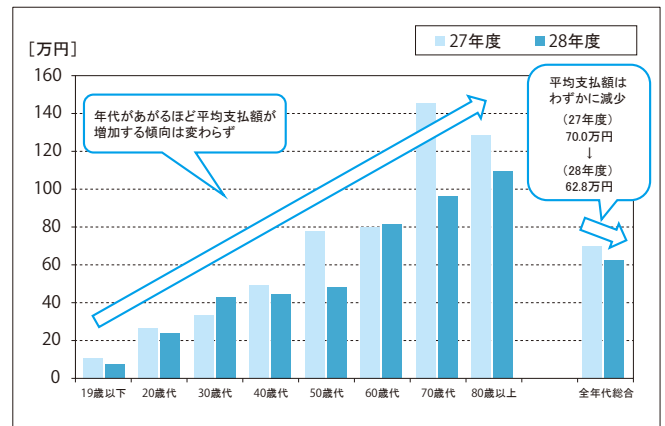


図4 契約当事者年代別平均支払額※（前年度比較）
（※ 1円以上支払った人対象 [27年度:7,612人、28年度7,341人]

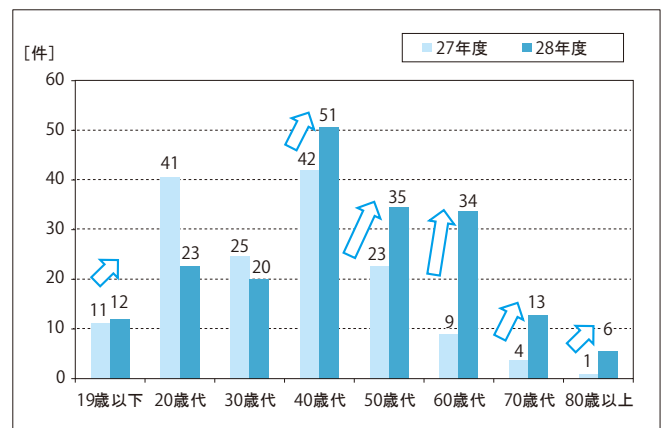


図5 契約当事者年代別「電子マネー」支払件数（前年度比較）

2. 実在社名をかたる架空請求が増加。 相談サイトで高額請求を受ける二次被害も

ワンクリック請求※①が中心の「アダルト情報サイト」は、前年度から28.3%減少し（3,605件→2,586件）、それに代わり「デジタルコンテンツその他」が45.3%増加（3,113件→4,524件）して最多の苦情品目となりました。この「デジタルコンテンツその他」は、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」を除いたものですが、メール等による架空請求が半数以上を占めており、この架空請求が前年度比62.1%増（1,743件→2,825件）となった影響で最多品目となりました（別表1、図6）。契約当事者の年代別に見ても、「20歳代」～「70歳代」の幅広い年代で最多品目となっています（別表2）。中でも、実在するネット動画配信事業者（例：DMM等）やネット通販事業者（例：Amazon等）、CATV事業者（例：J:COM等）などの社名をかたり、SMS※②で料金を請求する架空請求の

手口が多く見られました。

なお、「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツその他」からの請求に驚き、インターネットで見つけた公的な消費生活相談窓口に類似した窓口名を名乗るサイト（民間の調査会社等）に相談した結果、調査費用等の名目で、高額な料金を請求されるといった「二次被害」といえる相談も増加しています。この「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツその他」からの請求に端を発した二次被害は305件あり、前年度（240件）の27.1%増となっています（図7）。

- ※① アダルトサイト等のどこかをクリックただけで、有料契約に同意していないにもかかわらず、いかにも正当な契約手続きが完了したかのように見せかけ、サイトから一方的に料金を請求される手口。
- ※② 「Short Message Service」の略。メールアドレスではなく、携帯電話番号を宛先にして送受信できるメッセージサービス。

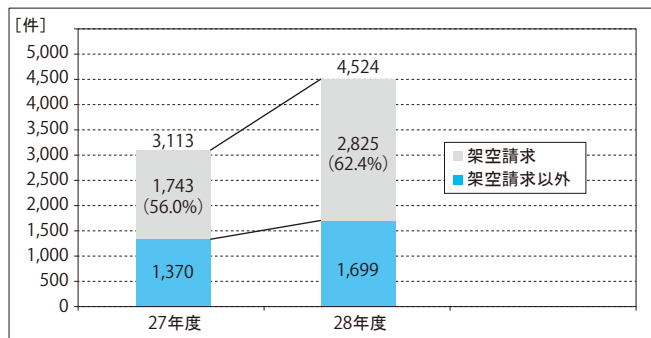


図6 「デジタルコンテンツその他」中の架空請求

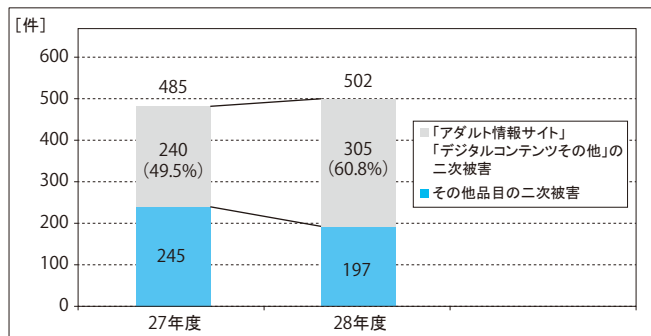


図7 「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツその他」の二次被害

事例1 実在する事業者名をかたる架空請求

（相談内容）

スマートフォンに、実在する動画配信会社を名乗るSMSメールが届き「有料動画閲覧料金の滞納がある」と書いていた。記載のあった連絡先に「心当たりがない。」と電話したが、「払わないと弁護士から訴状が届く。」と言われた。焦って、相手の指示どおりにコンビニで電子マネーを購入し、裏面の番号を電話で伝えた。翌日、弁護士を名乗る男から電話があり、「他サイトとの交渉も必要。費用は170万円。」と言われた。慌ててインターネットで相談窓口を検索し、上位にヒットしたサイトに電話で相談したところ、「54,000円で対応できる。」と言われた。どうすればよいだろうか。（40歳代男性）

（アドバイス）

実在する動画配信会社の有料サービスは前払方式であり、未払料金が生じることはありませんので、このような請求は詐欺の手口です。慌てて連絡せずに無視しましょう。電子マネーで支払ってしまった場合は、ただちに電子マネー発行会社に相談しましょう。ただし、一度相手にカード番号を伝えると、取り戻すのは困難です。なお、最寄りの消費生活センターなどの公的な相談窓口は無料で対応しています。

3. 健康食品・化粧品の通信販売トラブル急増。お試しのつもりが定期購入に

「健康食品」は、前年度も前々年度から急増（25.1%増）していましたが、さらに49.3%増と高い増加率を示しました（別表1）。販売購入形態では、「通信販売」が62.9%を占めていました（図8）。

契約当事者の年代別に販売購入形態の内訳を見ると、60歳代までは「通信販売」が最も多いですが、「70歳代」以上は「電話勧誘販売」が多くなっています（図9）。

「健康食品」の「通信販売」（903件）のうち、インターネット通販（589件）が65%以上を占めており、「1回だけ試そうと思い、インターネット通販でお試し価格のサプリメントを購入したら、4か月間は解約できない毎月購入の契約だった。」といった内容が多くみられます。

なお、「化粧品」も前年度から急増（38.8%増）していますが、健康食品と同様に「通信販売」が63.3%と大半を占め、うち70%以上がインターネット通販で、やはり「お試しのつもりが定期購入だった」という内容が目立ちます。

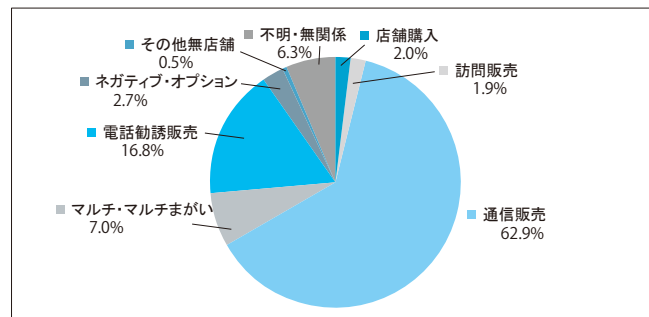


図8 「健康食品」の販売購入形態比
（28年度「健康食品」苦情件数1,436件を100%とする）

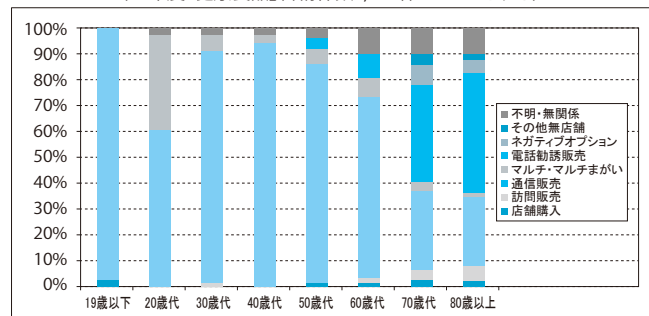


図9 「健康食品」の契約当事者年代別販売購入形態比

事例2 健康食品の定期購入

（相談内容）

インターネットで色々なサイトを見ていたときに、500円のダイエットサプリを見つけた。安いので1回だけ試しに買ってみようと思い、発注した。1回だけの購入と思っていたら、翌月、同じ商品が届いて驚いた。再度、発注したサイトをよく見直したところ、「最低4回継続」と書いていた。しかも、500円で買えるのは1回目だけで、2回目からは同じ商品なのに4,000円もする。（40歳代女性）

（アドバイス）

通信販売を利用する際は、商品の特徴や価格だけでなく、購入回数や返品条件も利用規約等でよく確認し、慎重に検討しましょう。スマートフォンで注文する方も多いと思われるが、画面が小さいため、特に注意が必要です。画面の保存や印刷、商品同封の書類の保存をしておくと、トラブルの際に役立ちます。

4. 水回り修理サービスでのトラブル増加。各種作業から製品交換まで次々勧められ高額に

「修理サービス」によるトラブルが年々増加し、前年度の19.5%増の786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293件（37.3%）と突出しています（表1）。この「衛生設備」の修理に対する苦情内容で最も多かったのは「高価格」（66.6%）であり、平均契約額は144,093円でした（表2）。「トイレが詰まり修理業者を呼んだ。簡単には直らないとのことで、次々と勧められるがまま各種作業の実施に了承。最終的に高額な料金が請求された。」といった内容が多くみられました。年齢、性別を問わず広く苦情が寄せられており、注意が必要です（図10）。

表1 「修理サービス」の修理対象品目
(28年度苦情件数786件を100%とする)

順位	品目	件数 (%)
1	衛生設備	293 (37.3)
2	自動車	62 (7.9)
3	他の住宅設備	58 (7.4)
4	戸建住宅	49 (6.2)
5	住宅構成材	45 (5.7)

表2 「衛生設備」修理での苦情内容
(28年度苦情件数293件を100%とする)

順位	苦情内容	件数 (%)
1	高価格	195 (66.6)
2	説明不足	52 (17.7)
3	見積内容	41 (14.0)
4	強引	31 (10.6)

平均契約額
144,093円

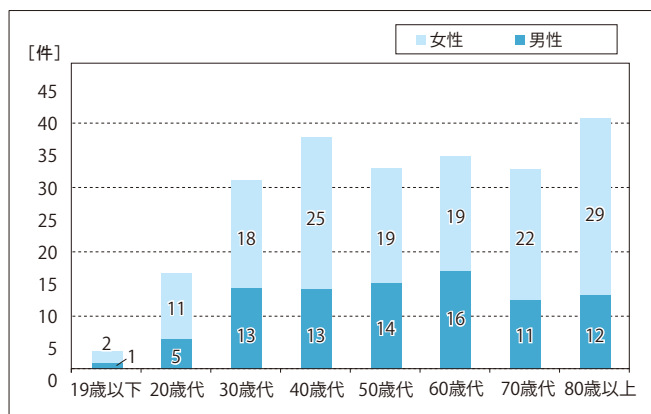


図10 「修理サービス」のうち「衛生設備」に対する契約当事者年代・性別内訳

5. 点検商法が再び増加。無料で排水管用洗浄だけのつもりが高額な補修工事に

訪問販売のうち、「建物清掃サービス」が前年度の55.7%増（190件）と高い増加率を示しましたが（表3）、このうち69.5%（132件）が「点検商法」と思われる内容でした。「点検商法」は前年度から40.4%増であり、上位5位を見ると、「建物清掃サービス」、「衛生設備工事」、「耐震診断サービス」の増加率が大きくなっています（表4）。無料または低価格で排水管用洗浄や各種点検ができると勧められ了承したが、次々に不具合が見つかったとして、高額な工事契約を勧められ、断りきれずに契約した、といった内容が代表的です。

なお、点検商法は、平成25年度以降は減少していましたが増加に転じました（24年度353件→25年度463件→26年度347件→27年度302件→28年度424件）。

表3 訪問販売関連相談における品目別苦情件数（28年度上位5位）

順位	品目	27年度		28年度		27年度比増減	
		件数	(%)	件数	(%)		
1	新聞	572	(13.9)	529	(13.0)	△43	△7.5%
2	放送サービス	463	(11.2)	451	(11.1)	△12	△2.6%
3	修理サービス	200	(4.9)	328	(8.1)	128	64.0%
4	インターネット接続回線	259	(6.3)	212	(5.2)	△47	△18.1%
5	建物清掃サービス	122	(3.0)	190	(4.7)	68	55.7%
計		4,118	(100.0)	4,066	(100.0)	△52	△1.3%

表4 「点検商法」の品目別苦情件数（28年度上位5位）

順位	品目	27年度		28年度		27年度比増減	
		件数	(%)	件数	(%)		
1	建物清掃サービス	38	(12.6)	132	(31.1)	94	247.4%
2	衛生設備工事	21	(7.0)	44	(10.4)	23	109.5%
3	浄水器	34	(11.3)	34	(8.0)	0	0%
4	屋根工事	26	(8.6)	25	(5.9)	△1	△3.8%
5	耐震診断サービス	4	(1.3)	21	(5.0)	17	425.0%
点検商法全体		302	(100.0)	424	(100.0)	122	40.4%

事例3 トイレの詰まり修理

（相談内容）

トイレが詰まったので、インターネットで修理業者を検索。「トイレのトラブル 1,500 円～」との広告を見つけ、電話で訪問を依頼した。訪問した作業員は、「詰まったものを吸い出すのに 2 万円かかる。」と言ったので了承。次に、「詰まりを通す器具を使う作業に 5 万円かかる。」と言われ、途中でやめるわけにもいかず了承した。便器の交換も勧められ、なんとか断ったが、結局、1,500 円どころか 7 万円もかかった。（50 歳代女性）

（アドバイス）

トイレの詰まりや水漏れが発生した際に、慌ててインターネット広告やマグネット広告等を見て修理業者を呼び、サービスや料金について十分に説明を受けずに修理を依頼し、後でトラブルになるケースが目立ちます。緊急時にも慌てずに対処できるよう、あらかじめ元栓や止水栓の位置と締め方を確認しておきましょう。また、自治体の指定工事業者を確認したり、消費生活センター等に対処法を相談しましょう。

事例4 点検商法

（相談内容）

「無料で排水管用点検をしている。」と業者が訪問。点検後に「汚水桝が壊れている。」と言われ、8 万円の補修工事を契約。さらに「汚水桝の奥の隙間をコンクリートで埋める工事が必要。」と言い、50 万円の工事を勧めてきた。言われるがまま契約したが、必要な工事だったのか不安。（70 歳代男性）

（アドバイス）

「無料で点検する」などと言って訪問し、点検後に消費者の不安をあおるような説明をし、高額契約を結ばせる手口を「点検商法」と呼びます。無料や低価格の点検の勧誘には注意し、必要ない場合はきっぱり断りましょう。契約後や工事完了後でも、クーリングオフや契約の取り消し等ができる場合がありますので、消費生活センターに相談しましょう。

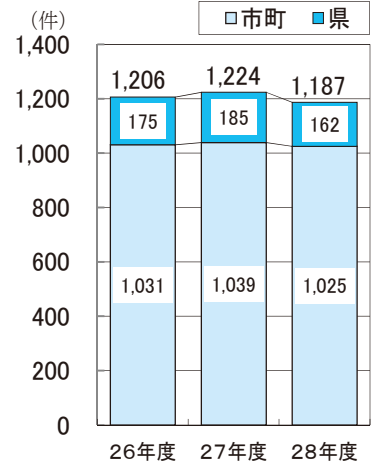
平成28年度、県・市町の消費生活相談窓口には1,187件、1か月あたり100件程度の多重債務相談が寄せられました。27年度に比べると減少しているものの（1,224件→1,187件）、近年大幅な増減はなく、ほぼ横ばいで推移しています。

年齢別では「60歳以上」の割合が高まっています（35.9%→41.0%）。職業別では「給与所得者」が44.9%と高く、「無職」が次いで37.9%です。借入額では約6割が「200万円未満」ですが、「500万円以上」の高額な人の割合も2割近くあります。

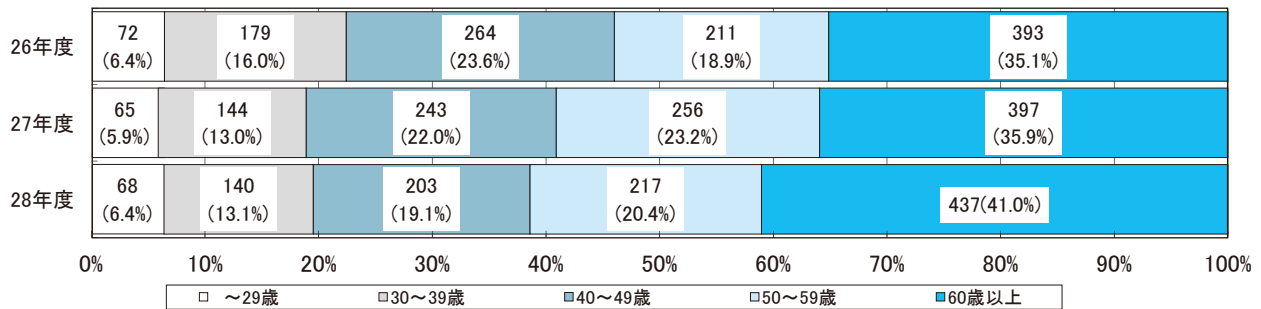
生活費等を補うため、借入金を繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

借金の返済でお悩みの方は、県・市町の消費生活センター（6P）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お相談ください。

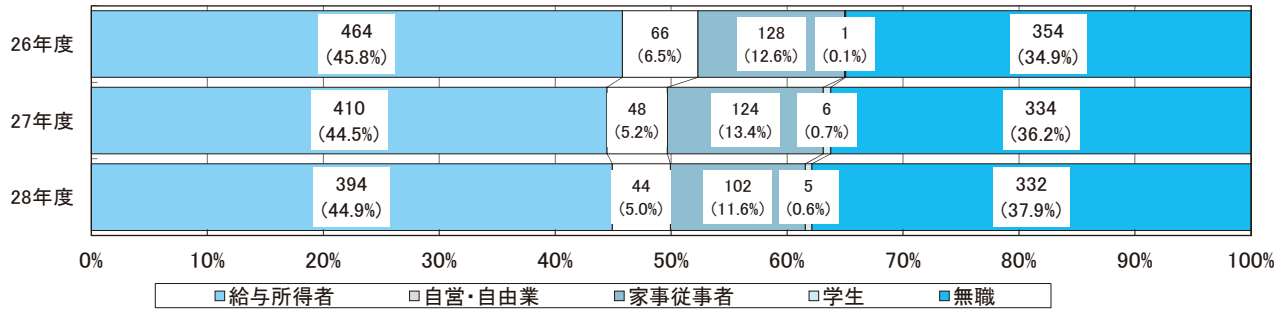
多重債務相談（県・市町別）



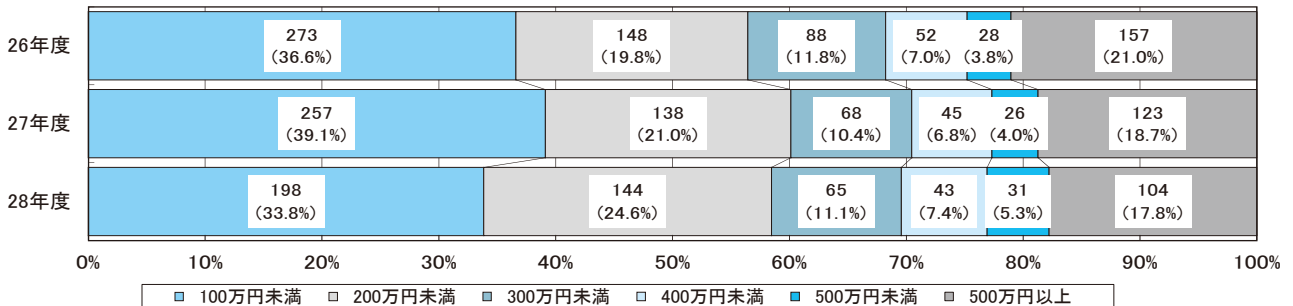
多重債務相談（年齢別） ※不明を除く



多重債務相談（職業別） * 不明を除く



多重債務相談（債務額別） * 不明を除く



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）

資料編 平成28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（28年度の上位15位で比較）

順位	品 目	26年度(2014年度)		27年度(2015年度)		28年度(2016年度)		27年度比増減	
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
1	デジタルコンテンツその他	2,831	(6.6)	3,113	(7.5)	4,524	(10.9)	1,411	45.3%
2	アダルト情報サイト	4,421	(10.3)	3,605	(8.6)	2,586	(6.3)	△ 1,019	△ 28.3%
3	商品一般	2,016	(4.7)	2,174	(5.2)	2,108	(5.1)	△ 66	△ 3.0%
4	インターネット接続回線	1,679	(3.9)	2,171	(5.2)	2,043	(4.9)	△ 128	△ 5.9%
5	健康食品	769	(1.8)	962	(2.3)	1,436	(3.5)	474	49.3%
6	移動通信サービス	1,093	(2.6)	1,322	(3.2)	1,231	(3.0)	△ 91	△ 6.9%
7	賃貸アパート・マンション	1,094	(2.6)	1,147	(2.7)	1,076	(2.6)	△ 71	△ 6.2%
8	フリーローン・サラ金	1,131	(2.6)	1,019	(2.4)	875	(2.1)	△ 144	△ 14.1%
9	修理サービス	586	(1.4)	658	(1.6)	786	(1.9)	128	19.5%
10	放送サービス	840	(2.0)	792	(1.9)	706	(1.7)	△ 86	△ 10.9%
11	他の役務サービス	718	(1.7)	639	(1.5)	686	(1.7)	47	7.4%
12	新聞	797	(1.9)	657	(1.6)	633	(1.5)	△ 24	△ 3.7%
13	化粧品	447	(1.0)	446	(1.1)	619	(1.5)	173	38.8%
14	相談その他	512	(1.2)	532	(1.3)	487	(1.2)	△ 45	△ 8.5%
15	四輪自動車	489	(1.1)	470	(1.1)	469	(1.1)	△ 1	△ 0.2%

別表2 契約当事者各年代における品目別苦情件数（28年度各年代別上位5位）

年代 (%)	19歳以下 (2.4%)	20歳代 (7.4%)	30歳代 (10.4%)	40歳代 (15.0%)	50歳代 (13.4%)	60歳代 (15.5%)	70歳代 (13.8%)	80歳以上 (8.1%)
順位	1 アダルト情報サイト 282	デジタルコンテンツ その他 287	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 776	デジタルコンテンツ その他 836	デジタルコンテンツ その他 957	デジタルコンテンツ その他 633	健康食品 238
	2 デジタルコンテンツ その他 117	アダルト情報サイト 207	アダルト情報サイト 273	アダルト情報サイト 510	アダルト情報サイト 426	アダルト情報サイト 502	商品一般 399	商品一般 225
	3 オンラインゲーム 72	エステティック サービス 199	賃貸アパート・ マンション 215	インターネット 接続回線 286	インターネット 接続回線 296	インターネット 接続回線 426	インターネット 接続回線 368	新聞 178
	4 放送サービス 42	賃貸アパート・ マンション 179	インターネット 接続回線 187	移動通信 サービス 241	商品一般 251	商品一般 308	健康食品 232	インターネット 接続回線 136
	5 健康食品 40	移動通信 サービス 129	移動通信 サービス 162	商品一般 239	健康食品 173	移動通信 サービス 184	アダルト情報サイト 226	デジタルコンテンツ その他 127

くらしに関する相談は…

●市町の相談窓口●

神戸市消費生活センター	078-371-1221
尼崎市立消費生活センター	06-6438-0999
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
稲美町消費生活相談窓口	079-492-9151
播磨町消費生活相談コーナー	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
加西市消費生活相談窓口	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 河 町 住 民 生 活 課	0790-34-0962
市 川 町 住 民 税 務 課	0790-26-1011
神崎郡消費生活中核センター (福岡町立生活科学センター内)	0790-22-4977
相生市消費生活センター	0791-23-7130
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

太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
上郡町消費生活相談窓口	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
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●

生活科学総合センター	078-303-0999
東播磨消費生活センター	079-424-0999
中播磨消費生活創造センター	079-281-0993
西播磨消費生活センター	0791-58-0993

但馬消費生活センター	0796-23-0999
丹波消費生活センター	0795-72-0999
淡路消費生活センター	0799-23-0993

A らいふ

No.160 平成29年6月30日発行

兵庫県生活科学総合センター
研修広報部 企画研修課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

☎ (078) 302-4000

●生活科学総合センターホームページもご覧ください。
(<http://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:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp FAX:078-302-4002

29企②-009A4