

# No.163

(平成30年6月30日発行)  
(2018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29年度  
兵庫県内の消費生活相談状況

### 特集2 5

平成29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 6

平成29年度の消費生活相談状況

## 消費者トラブルは高齢化・高額化



## 特集1

### 平成29年度 兵庫県内の消費生活相談状況

#### ～消費者トラブルは高齢化・高額化～

平成29年度（2017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。

相談件数は、前年度から若干減少したものの、44,654件（<sup>㊤</sup>48,699件 前年度比8.3%減）となり、うち消費者トラブルを示す苦情相談は37,832件（<sup>㊤</sup>41,330件 前年度比8.5%減）と依然として高い水準です（図1）。

契約当事者の平均年齢は2年連続で上昇（<sup>㊤</sup>53.0歳→<sup>㊤</sup>53.9歳→<sup>㊤</sup>54.9歳）し、70歳以上が全体の約1/4（23.6%）を占めていました。また、消費者トラブルでの平均支払額は前年度から約8万円増加（<sup>㊤</sup>627,631円→<sup>㊤</sup>705,400円）しました。消費者トラブルの高齢化・高額化がみられます。

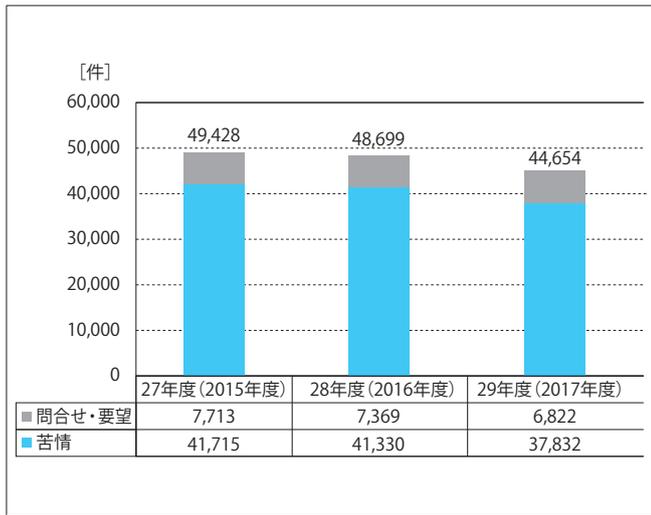


図1 年度別相談件数

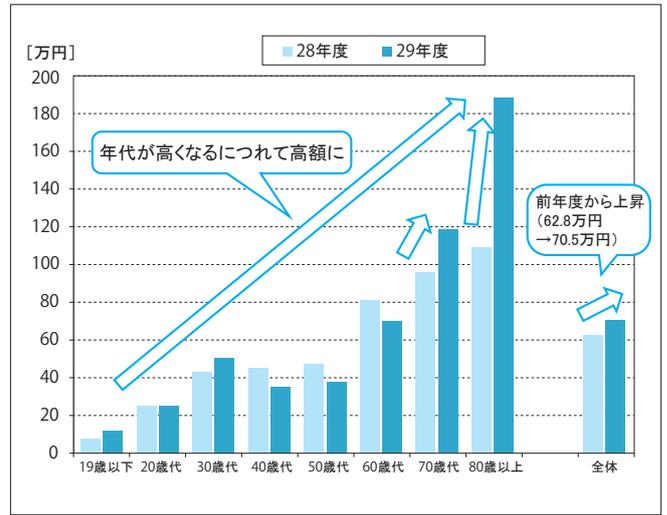


図2 契約当事者年代別平均支払額※（前年度比較）  
（※ 1円以上支払った人対象 [28]7,346人、[29]7,192人）

## 1. 消費者トラブルは高齢化・高額化。トラブル品目や支払額に地域差も

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（38.7%）、70歳以上は全体の約1/4（23.6%）を占めました。なお、70歳以上の割合が2年連続で増加した（「70歳代」（27）13.6%→（28）13.8%→（29）14.7%）、「80歳以上」（27）7.8%→（28）8.1%→（29）8.9%）ことで、契約当事者の平均年齢も上昇（27）53.0歳→（28）53.9歳→（29）54.9歳）しました（表1）。

表1 契約当事者の年齢構成

	27年度	28年度	29年度
19歳以下	2.9%	2.4%	2.0%
20歳代	7.3%	7.4%	7.2%
30歳代	11.1%	10.4%	9.9%
40歳代	15.2%	15.0%	14.4%
50歳代	13.0%	13.4%	13.8%
60歳代	15.2%	15.5%	15.1%
70歳代	13.6%	13.8%	14.7%
80歳以上	7.8%	8.1%	8.9%
不明	13.9%	14.1%	14.1%
平均年齢	53.0歳	53.9歳	54.9歳

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から約8万円増加（28）627,631円→（29）705,400円）しました。「70歳代」と「80歳以上」の増加が顕著で、70歳以上の平均支払額は約145万円となりました。契約当事者が高齢になるほど支払額も高額になる傾向がみられます（図2）。

県内の各地域の苦情件数上位品目を比較したところ、苦情が多い品目に地域差がみられました（資料編 別表1）。

例えば、電力小売り自由化による営業活動の活発化がトラブルにつながっている「電気」（但馬7位、淡路8位）、自宅の屋根だけでなく遊休地への設置の勧誘がみられる「ソーラーシステム」（丹波10位、淡路13位）、医療費の払い戻しがあるとかたる還付金詐欺が中心の「社会保険」（但馬5位）、倒産した磁気健康器具販売会社への苦情が目立つ「ファンド型投資商品」（但馬9位）などが特徴的です。このような特徴がみられた3地域は、他の地域よりも契約当事者の平均年齢が高く（但馬55.6歳、丹波56.2歳、淡路55.6歳）、中でも但馬地域は、契約当事者以外の人（家族や福祉関係者等）からの相談が他地域よりも多く（26.0%）、平均支払額も最も高額（2,473,962円）という面がみられました。

## 2. 不審な請求に関する苦情が最多。情報保護シール付きハガキの悪用が多発

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」を除いたものである「デジタルコンテンツその他」が最多の苦情品目となりましたが、前年度比19.3%減（28）4,524件→（29）3,653件）と大きく減少しています（資料編 別表2）。メール等で身に覚えの無い有料サイト利用料金を請求する架空請求（次頁 イメージ図1）が大幅に減った影響です。



合わせて40.4%増（㉘869件→㉙1,220件）と大幅に増加していました。

## 事例2

### お試しで1回だけのつもりが 定期購入が条件だった化粧品

インターネットで色々なサイトを見ていたときに、500円の商品を見つけた。安いので1回だけ試しに買ってみようと思い、発注した。後日、販売業者から届いたメールをよく見ると、「最低4回の購入が条件。申込日から1ヶ月後に2回目を発送する。」という内容が書かれていた。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6,000円もする。途中で解約できないか。（60歳代男性）

## 5. 洋服のネット通販トラブルが増加。 「届かない」、「粗悪品だった」など

「紳士・婦人洋服」が前年度比30.1%増（㉘435件→㉙566件）と高い増加率を示しました（資料編 別表2）。「紳士・婦人洋服」の販売購入形態をみると、「通信販売」（390件【68.9%】）が最多で約7割を占めていましたが（図5）、このうちインターネット通販に関する苦情が331件（通信販売中の84.9%）と8割以上を占め、「商品が届かない」、「雑な縫製の粗悪品が届いた」、「全く別の商品が届いた」といったものが見られました。購入先サイトの運営者が海外事業者だと思われる例も多く、「対応を求めようとしたが連絡がつかない」との苦情も107件（インターネット通販中の32.3%）ありました。

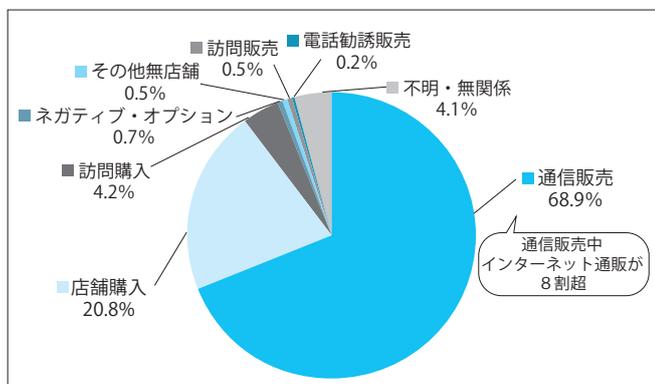


図5 「紳士・婦人洋服」の販売購入形態内訳

## 事例3

### 全く違う商品が届いた婦人服の インターネット通販サイト

SNS<sup>\*1</sup>の広告で格安価格の婦人服を見つけ2点を発注。後日、海外便で荷物が届いたが、頼んでいないTシャツが1枚だけ入っていた。メールで苦情を申し出たが対応されず。電話をかけたも出ない。どうすればよいか。（40歳代女性）

※1 Social Network Serviceの略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。

## 6. 仮想通貨の関連トラブルが増加傾向。 今後の注意が必要

平成29年度の後半から、複数の品目にわたり、「仮想通貨」に関する苦情相談が増加し（図6）、前年度

の6倍超となりました（㉘31件→㉙188件）。仮想通貨で儲けるノウハウを紹介するといった情報商材<sup>※2</sup>についての苦情や、仮想通貨そのものの取引、仮想通貨の運用による高配当をうたう投資商品等についての苦情がみられました。

※2 主にインターネットを通じて商品として売られる情報のこと（例えば、動画やマニュアルの電子ファイルなど）。各種投資やギャンブルで儲けるためのノウハウ情報などがみられるが、有用でない情報に対する苦情もある。

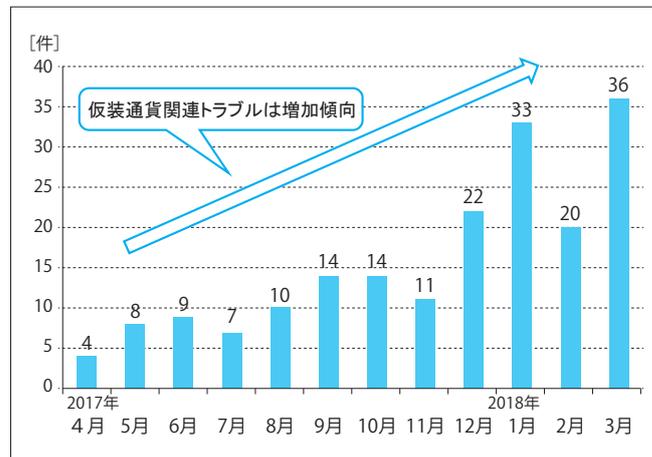


図6 仮想通貨に関する苦情の月別受付件数

## 事例4

### 仮想通貨で儲ける方法を指南する という情報商材

「仮想通貨で儲かる」という内容の広告をインターネットで見つけ、試しに無料登録してみた。その後は、販売業者担当者とSNSでやりとりし、「最初に10万円必要だが、必ず元は取れる。SNSでサポートする。」と勧められ、情報商材を契約した。しかし、ダウンロードした情報商材を見てみたところ、内容が難しすぎて理解できない。自分には無理だと思い、クーリング・オフしたいと申し出たが、できないと拒否された。本当にクーリング・オフできないのだろうか。（60歳代女性）

## 7. 未成年者の平均支払額が上昇。 成人後の苦情件数は1.8倍に

未成年者（19歳以下）が契約当事者となった苦情に注目すると、前年度より平均支払額が上昇（㉘62.8万円→㉙70.5万円）していました（図2）。成人前後の変化を確認するため、契約当事者が18歳～21歳の各年齢別相談状況を確認すると、苦情件数は19歳から20歳になると1.8倍（㉘195件→㉙342件）に、そのうち1円以上支払った後の苦情相談の件数は1.5倍（㉘65件→㉙100件）に増加していました（表2）。

表2 18歳～21歳の相談状況

契約当事者年齢	18歳	19歳	20歳	21歳
苦情件数	168	195	342	278
（うち支払額1円以上）	(53)	(65)	(100)	(88)
平均支払額	150,170円	165,933円	159,046円	197,087円

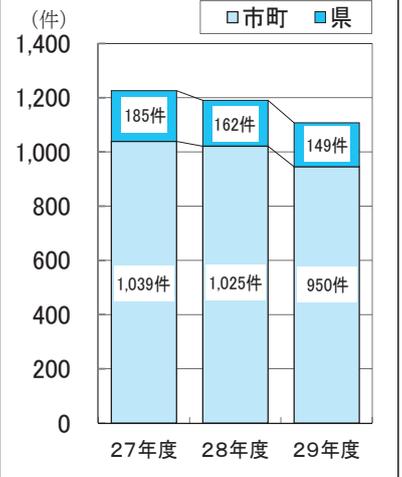
平成29年度、県・市町の消費生活相談窓口には1,099件、1か月あたり約90件の多重債務相談が寄せられました。28年度に比べると件数は若干減少しています。

年齢別では年代が高くなるほど相談が多く、債務額別では、約6割が「200万円未満」でしたが、「500万円以上」の高額な人の割合も2割近くありました。

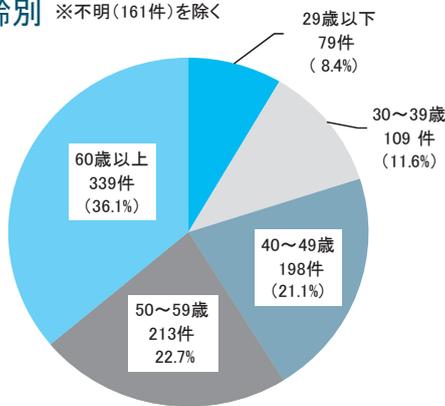
相談内容では、生活費等の補填をするため、借り入れを繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

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はお相談ください。

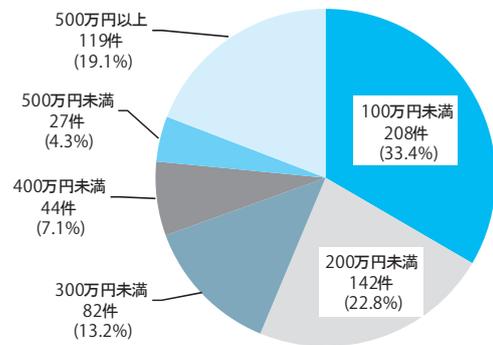
多重債務相談（県・市町別）



◆年齢別 ※不明(161件)を除く



◆債務額別 ※不明(477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)

暮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
- 神河町住民生活課 0790-34-0963
- 市川町住民環境課 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

●消費者ホットライン● 188 (お近くにある相談窓口へつながります)

- 太子町生活福祉部生活環境課 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 079-672-6120
- 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●

- 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

資料編 平成 29 年度の消費生活相談状況

別表1 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	デジタルコンテンツ その他	2,407	デジタルコンテンツ その他	464	デジタルコンテンツ その他	365	デジタルコンテンツ その他	110	商品一般	173	デジタルコンテンツ その他	68	デジタルコンテンツ その他	80
2	商品一般	1,666	商品一般	415	商品一般	236	商品一般	110	デジタルコンテンツ その他	159	インターネット 接続回線	36	商品一般	69
3	インターネット 接続回線	949	健康食品	229	健康食品	168	インターネット 接続回線	63	インターネット 接続回線	125	商品一般	28	インターネット 接続回線	27
4	健康食品	873	インターネット 接続回線	214	インターネット 接続回線	141	健康食品	49	フリーローン ・サラ金	105	健康食品	20	健康食品	25
5	賃貸アパート ・マンション	836	フリーローン ・サラ金	164	移動通信サービス	114	フリーローン ・サラ金	45	社会保険	67	アダルト情報 サイト	13	新聞	20
6	移動通信 サービス	822	修理サービス	157	賃貸アパート ・マンション	103	アダルト情報 サイト	44	健康食品	44	化粧品	13	アダルト情報 サイト	18
7	アダルト情報 サイト	646	アダルト情報 サイト	154	アダルト情報 サイト	99	移動通信 サービス	39	電気	41	フリーローン ・サラ金	12	化粧品	18
8	修理サービス	600	移動通信 サービス	152	修理サービス	90	化粧品	35	アダルト情報 サイト	36	賃貸アパート ・マンション	12	電気	16
9	放送サービス	556	放送サービス	122	化粧品	85	新聞	29	フンド型 投資商品	34	修理サービス	11	移動通信 サービス	13
10	化粧品	503	賃貸アパート ・マンション	119	フリーローン ・サラ金	66	賃貸アパート ・マンション	25	移動通信 サービス	30	ソーラーシステム	7	放送サービス	12
11	フリーローン ・サラ金	390	化粧品	102	四輪自動車	66	その他金融関連 サービス	19	放送サービス	24	四輪自動車	7	賃貸アパート ・マンション	12
12	紳士・婦人洋服	389	四輪自動車	90	紳士・婦人洋服	65	他の役務 サービス	18	賃貸アパート ・マンション	24	生命保険	7	四輪自動車	11
13	新聞	383	紳士・婦人洋服	72	放送サービス	57	修理サービス	18	四輪自動車	20	インターネット通信 関連サービス	6	ソーラーシステム	10
14	他の役務 サービス	366	新聞	70	他の役務 サービス	40	四輪自動車	18	化粧品	19	新聞	6	他の役務 サービス	10
15	エステティック サービス	347	他の役務 サービス	69	出会い系サイト	38	紳士・婦人洋服	17	他の役務 サービス	16	ふとん類	5	新築工事	10
	総件数	25,079		5,189		3,542		1,376		1,529		453		664
	平均支払額(円)	607,389		591,418		943,760		809,958		2,473,962		770,054		577,251
	契約当事者 平均年齢(歳)	51.5		51.7		51.8		51.5		55.6		56.2		55.6
	契約当事者以外の人 からの相談件数 及び その割合(%)	5,038 (20.1%)		1,054 (20.3%)		787 (22.2%)		341 (24.8%)		397 (26.0%)		87 (19.2%)		148 (22.3%)

別表2 各年度における品目別苦情件数(29年度の上位15位で比較)

順位	品目	27年度(2015年度)		28年度(2016年度)		29年度(2017年度)		28年度比増減	
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
1	デジタルコンテンツその他	3,113	(7.5)	4,524	(10.9)	3,653	(9.7)	△ 871	△19.3%
2	商品一般	2,174	(5.2)	2,108	(5.1)	2,697	(7.1)	589	27.9%
3	インターネット接続回線	2,171	(5.2)	2,043	(4.9)	1,555	(4.1)	△ 488	△23.9%
4	健康食品	962	(2.3)	1,437	(3.5)	1,408	(3.7)	△ 29	△2.0%
5	移動通信サービス	1,322	(3.2)	1,231	(3.0)	1,173	(3.1)	△ 58	△4.7%
6	賃貸アパート・マンション	1,147	(2.7)	1,077	(2.6)	1,131	(3.0)	54	5.0%
7	アダルト情報サイト	3,605	(8.6)	2,587	(6.3)	1,010	(2.7)	△ 1577	△61.0%
8	修理サービス	658	(1.6)	786	(1.9)	899	(2.4)	113	14.4%
9	フリーローン・サラ金	1,019	(2.4)	875	(2.1)	788	(2.1)	△ 87	△9.9%
10	放送サービス	792	(1.9)	706	(1.7)	786	(2.1)	80	11.3%
11	化粧品	446	(1.1)	618	(1.5)	775	(2.0)	157	25.4%
12	紳士・婦人洋服	375	(0.9)	435	(1.1)	566	(1.5)	131	30.1%
13	新聞	657	(1.6)	633	(1.5)	555	(1.5)	△ 78	△12.3%
14	他の役務サービス	639	(1.5)	686	(1.7)	524	(1.4)	△ 162	△23.6%
15	四輪自動車	470	(1.1)	469	(1.1)	485	(1.3)	16	3.4%

別表3 契約当事者各年代における品目別苦情件数

順位	品目	19歳以下(2.0%)		20歳代(7.2%)		30歳代(9.9%)		40歳代(14.4%)		50歳代(13.8%)		60歳代(15.1%)		70歳代(14.7%)		80歳以上(8.9%)	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
1	アダルト情報 サイト	87		エステティック サービス	286	デジタルコンテンツ その他	333	デジタルコンテンツ その他	608	デジタルコンテンツ その他	690	デジタルコンテンツ その他	801	デジタルコンテンツ その他	593	商品一般	326
2	デジタルコンテンツ その他	77		デジタルコンテンツ その他	209	賃貸アパート ・マンション	243	商品一般	267	商品一般	343	商品一般	487	商品一般	544	健康食品	190
3	オンライン ゲーム	65		賃貸アパート ・マンション	162	商品一般	162	健康食品	246	健康食品	213	インターネット 接続回線	303	インターネット 接続回線	322	新聞	149
4	健康食品	49		健康食品	129	健康食品	145	移動通信 サービス	215	インターネット 接続回線	212	アダルト情報 サイト	226	健康食品	196	修理サービス	127
5	化粧品	31		商品一般	115	移動通信 サービス	143	賃貸アパート ・マンション	198	移動通信 サービス	193	移動通信 サービス	151	社会保険	191	インターネット 接続回線	115



兵庫県立消費生活総合センター  
研修広報部 企画研修課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL: 078-302-4000

(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

<http://www.seiken.server-shared.com/>

●Araifu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: 078-302-4002

30企②-10A4