

No.166

(令和元年 6月30日発行)
(2019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、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。

目次

CONTENTS

特集1 1~4

平成30年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2 5

平成30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 平成30年度の消費生活相談状況 6

高齢化する消費者トラブル ～ハガキによる架空請求の急増～



特集1

平成30年度 兵庫県内の消費生活相談状況

～高齢化する消費者トラブル・ハガキによる架空請求の急増～

平成30年度（2018年度）の1年間に県内消費生活相談窓口に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49,314件（前年度比10.4%増）となり、うち消費者トラブルを示す苦情相談は42,812件（前年度比13.2%増）と大きく増加しています（図1）。

身に覚えのない有料サイト利用料金を電子メールなどで請求されたという架空請求が減少（㊟2,443件→㊟1,378件【前年度比43.6%減】）したものの、ハガキによる架空請求などの不当請求にかかる苦情相談が急増したこと（㊟903件→㊟4,893件【前年度比440%増】）、パソコン使用中に偽の警告表示が出て、ソフトウェア購入やサポート契約に誘導されたなどの相談が増加（㊟1,211件→㊟1,779件【前年度比46.9%増】）したことなどが、大きく影響しています。

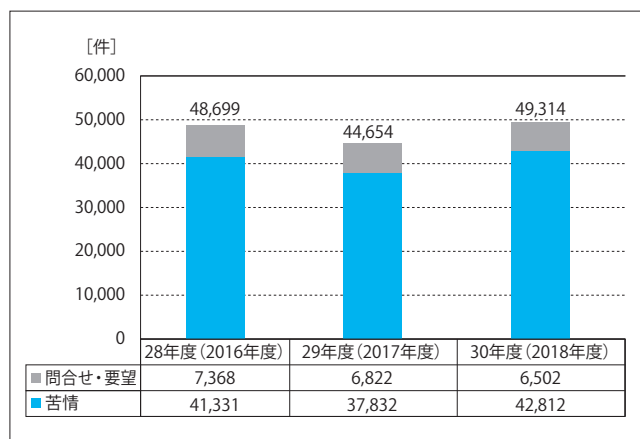


図1 年度別相談件数

1. 高齢化する消費者トラブル

契約当事者における60歳以上が全体の約4割(43.3%)、70歳以上は全体の約1/4(25.3%)を占めています。平成28年度以降比較しますと「60歳代」(28)15.5%→(29)15.1%→(30)18.0%)は15%から18%に増加、「70歳代」(28)13.8%→(29)14.7%→(30)16.4%)は2年連続で増加し、平均年齢も2年連続で上昇(28)53.9歳→(29)54.9歳→(30)56.4歳)するなど、消費者トラブルの当事者の高齢化がますます進んでいました(表1、図2)。

表1 契約当事者の年齢構成

	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)
19歳以下	2.4%	2.0%	2.1%
20歳代	7.4%	7.2%	6.5%
30歳代	10.4%	9.9%	8.3%
40歳代	15.0%	14.4%	12.8%
50歳代	13.4%	13.8%	14.1%
60歳代	15.5%	15.1%	18.0%
70歳代	13.8%	14.7%	16.4%
80歳以上	8.1%	8.9%	8.9%
不明	14.1%	14.1%	12.9%
平均年齢	53.9歳	54.9歳	56.4歳

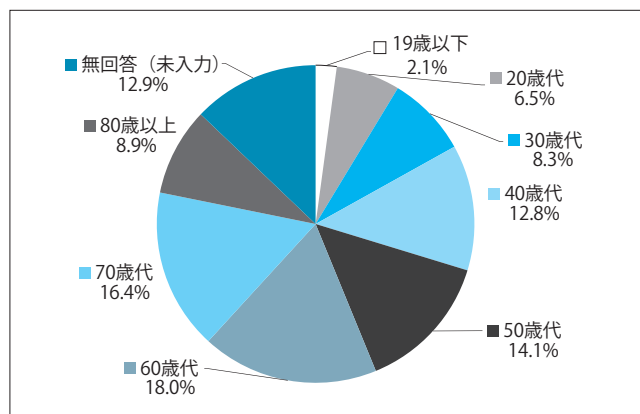


図2 契約当事者年代比
(平成30年度苦情件数42,812件を100%とする)

さらに、苦情相談と県内人口推計とで高齢者の割合を比較したところ、65歳以上、75歳以上ともに苦情相談における割合の方が大きくなっていました(表2)。

表2 高齢者の割合(苦情相談と人口推計との比較)

苦情相談	年齢判明分のみを母数とした場合	65歳以上	
		うち75歳以上	
	年齢判明分のみを母数とした場合	40.2%	17.8%
	年齢不明分も含む全相談を母数とした場合	35.0%	15.5%
県内人口推計※		28.8%	14.4%

※出典:「人口推計 [平成30年10月1日]」(総務省統計)

2. ハガキの架空請求、偽の警告表示でソフトウェア購入に誘導させられる苦情増加

『総合消費料金に関する未納分訴訟最終通知書』というハガキ(イメージ図1)が届いたが、内容に全く身に覚えがない。放っておくと訴訟になると書いてあるが、何の料金のことか分からず不安で対応はどうしたらよいかという架空請求を含む不当請求に関する相談の急増(29)903件→(30)4,893件)が目立ちました(図3)。

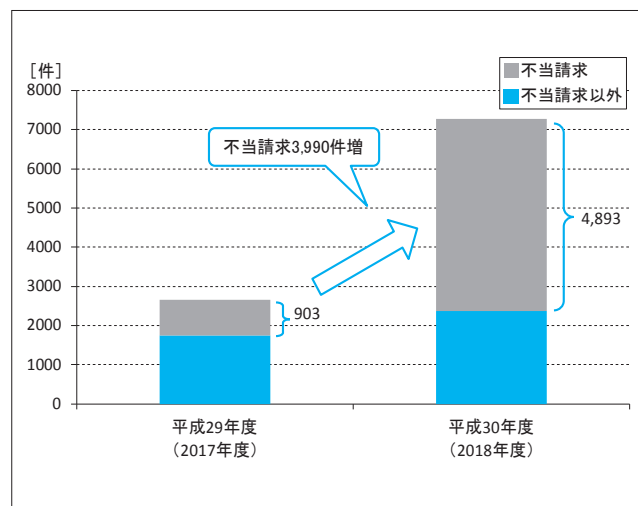


図3 「商品一般」中の不当請求
(前年度比較)

架空請求の請求手段は、ハガキによるものが73.9%増(29)504件→(30)4,228件)と最も多く、「商品が特定できない」不当請求全体4,893件のうち86.4%を占めています(図4)。

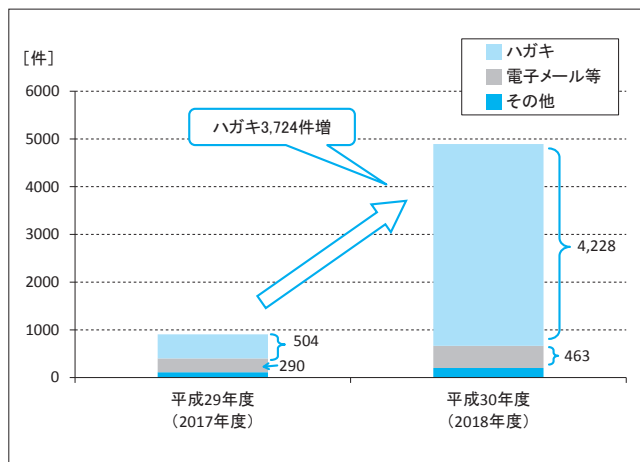


図4 「商品一般」のうち不当請求の請求手段
(前年度比較)

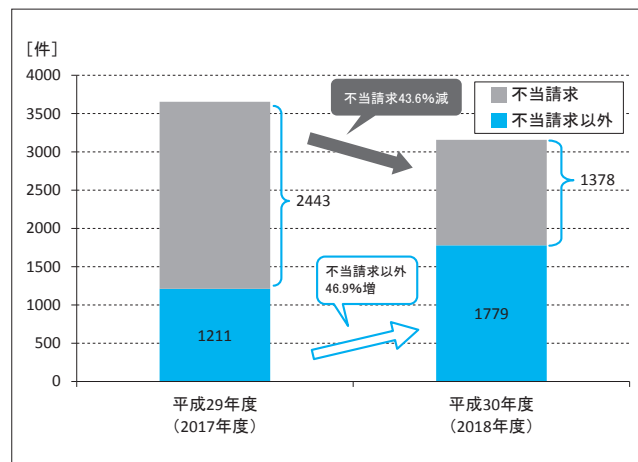


図5 「デジタルコンテンツその他」中の不当請求、
不当請求以外 (前年度比較)

総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。管理番号(●●●●●●●●●●)訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給料等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただく様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せください。書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成●●年●月●日

法務省管轄支局 民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関●丁目●番●号
取り下げ等のお問合せ窓口 03-●●●●-●●●●

【ポイント】

- 取り下げ期日など期限を書いて、あわてて連絡させる。
- 裁判を連想させる単語を使用。
- 法務省等の省庁または類似機関名をかたる。

イメージ図1 架空請求はがきの例

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」が前年度比13.6%減(293,654件→303,157件)となっています(別表1)。

減少の要因としては、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を中心とした不当請求が、前年度から43.6%減(292,443件→301,378件)と大幅に減ったことがあげられますが、逆に、インターネット利用中に表示される「ウィルスに感染している。個人情報流出する。」といった偽の警告画面によって、ソフトウェア購入やサポート契約に誘導されたなどの苦情相談が46.9%増加(291,211件→301,779件)しています(図5)。

3. 健康食品・化粧品で「お試しのつもりが定期購入に」のトラブルがさらに増加

品目別苦情相談の「健康食品」、「化粧品」については、販売購入形態のうち、通信販売がそれぞれ75.6%、80.9%と大きな割合を占めています。通信販売の苦情相談をみると、「健康食品」は前年度比14.9%増(291,013件→301,164件)、「化粧品」は前年度比33.7%増(29579件→30774件)と増加しています。

「健康食品」では通信販売(1,164件)のうちインターネット通販(872件)が75.0%を占め、前年度から12.2%増(29777件→30872件)。「化粧品」でも通信販売(774件)のうちインターネット通販(628件)が81.1%を占め、前年度から41.8%増(29443件→30628件)となり、この2品目のインターネット通販での苦情件数を合わせると23.0%増(291,220件→301,500件)になっています。2品目とも、「お試し価格で1回だけ試すつもりが、2回目が届いた。4回の定期購入だった。解約を申し出ると通常価格の料金が請求された。」などの内容が数多くありました。

事例①

1回だけのつもりが4回の定期コースだった化粧品

スマートフォンのSNSに広告があり、美容液初回価格980円とあったので、1回限りと思い申込み、1回目が届いたのでコンビニで支払った。昨日また同じ商品が届いたので、業者に電話したところ、1回目980円、2～4回は各7,000円の4回定期コースになっていた。途中解約できないと言われた。解約したい。(30歳代女性)

4. 引き続き水回り修理でのトラブル増加。
次々に作業を勧められ高額に

「修理サービス」によるトラブルが3年連続で増加し、前年度の15.1%増の1,035件（品目別苦情件数第7位）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436件（42.1%）と4割以上を占めています（図6）。

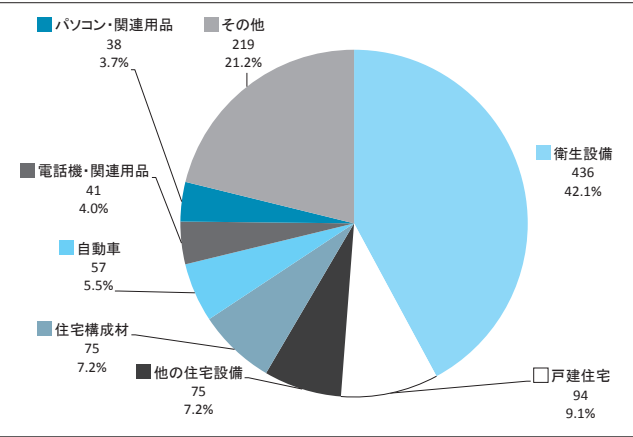


図6 「修理サービス」の修理対象内訳

この「衛生設備」の修理に対する苦情内容（表3）で最も多かったのは「高価格」（333件（76.4%））でした。

表3 「衛生設備」修理（436件）中の苦情内容（重複回答）

苦情内容	件数	%
高価格	333	76.4
説明不足	67	15.4
強引	36	8.3
信用性	34	7.8

平均支払額は15.8万円で、契約当事者の年代別平均支払額をみると、「60歳代」（16.6万円）、「70歳代」（22.5万円）、「80歳以上」（16万円）と60歳代以上の年代で高額な契約が目立ちました（図7）。

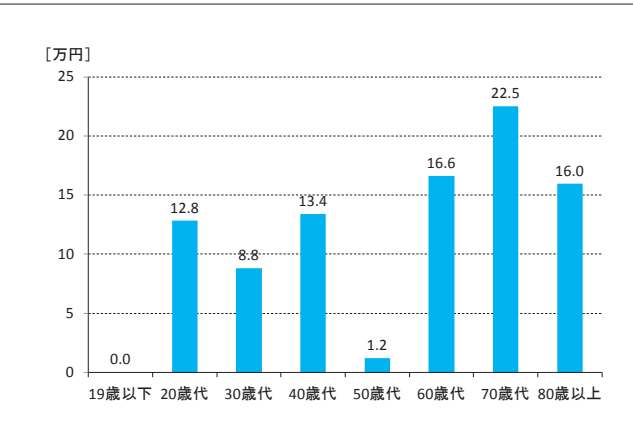


図7 衛生設備修理での契約当事者年代別平均支払額

苦情の内容としては、「トイレが詰まり修理業者を呼んだところ、簡単には直らないとこのことで、次々と勧められるがまま各種作業の実施を承諾。最終的に高額な料金が請求された。」などがありました。

事例② トイレの水漏れで修理を依頼、次々と作業を勧められ高額請求

トイレの水漏れで、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、便器の交換が必要、洗面台の混合水栓からも水漏れがありさびているので交換が必要、トイレ上水道も壁の中の部分もさびているので替えないといけないと言われ、値段の説明も受けていたが、工事が終わると110万円の請求になっていた。高額過ぎる。（70歳代女性）

5. 「電気料金が安くなる」電話勧誘での契約切り替えについてトラブル増加

「電気」の苦情件数が前年度比79.5%増（②346件→③621件）と高い増加率を示しました（別表1）。

「電気」の販売購入形態をみると、「電話勧誘販売」（244件【39.3%】）が最多で、約4割を占めています（図8）。「電気料金が自由化になり料金が安くなるプランを設定すると電話があった」、「電気代が安くなるメーターに取り替えるので、訪問したい」などと勧誘され、契約している小売電気事業者とは別の事業者だと気づかず契約してしまったというケースもありました。

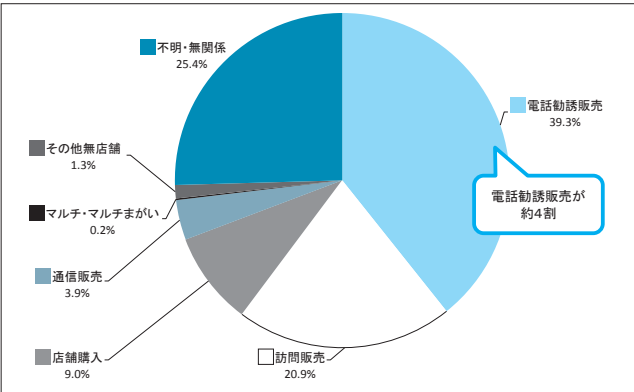


図8 「電気」の販売購入形態内訳

事例③ 電話勧誘があり電力契約の資料を請求したつもりが契約になっていた

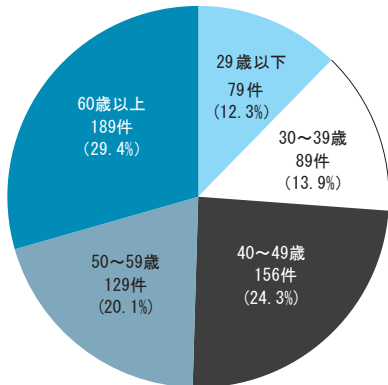
電話勧誘で電力契約をしつこく勧められ、「サービス内容のわかる資料を送るよう」と伝えた。後日「電気が使えます」と書類が届き、あわてて業者に電話したところ、契約になっていた。電話の内容をよく聞かず、了承してしまっていたようだ。解約を申し出て了承された。電話勧誘だけで契約になっていたのは問題ではないか。（40歳代女性）

平成30年度、県・市町の消費生活相談窓口には705件、1か月あたり約60件の多重債務相談が寄せられました。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15%あります。

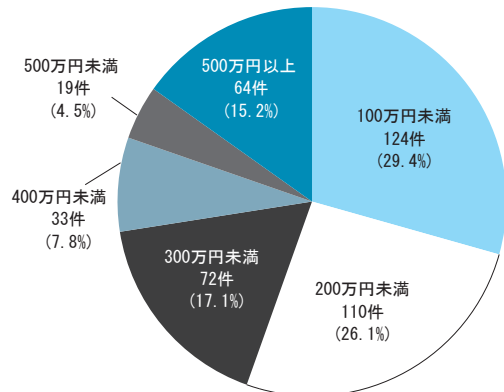
相談内容では、生活費等の補填をするため、借入れを繰り返すうちに債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

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はまずはご相談ください。

◆年齢別 ※不明（63件）を除く



◆債務額別 ※不明（283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・・・

●消費者ホットライン●

188

(お近くにある相談窓口につながります)

●市町の相談窓口●

神戸市消費生活センター	078-371-1221	西脇市消費生活センター	0795-22-3111	太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
尼崎市立消費生活センター	06-6438-0999	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
西宮市消費生活センター	0798-64-0999	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
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034	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
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298	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
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999	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
川西市消費生活センター	072-740-1167	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
三田市消費生活センター	079-559-5059	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
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110	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
あかし消費生活センター	078-912-0999	神崎郡消費生活中核センター		丹波篠山市消費生活センター	079-552-1186
加古川市消費生活センター	079-427-9179	(福岡町生活科学センター内)	0790-22-4977	丹波市消費生活センター	0795-82-0996
高砂市消費生活センター	079-443-9078	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
稲美町消費生活センター	079-492-9151	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
播磨町消費生活センター	079-435-1999	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
		宍粟市消費生活センター	0790-63-2225		

●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30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（30年度の上位15位で比較）

順位	品目	平成28年度（2016年度）		平成29年度（2017年度）		平成30年度（2018年度）		29年度比増減	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)		
1	商品一般	2,108	(5.1)	2,654	(7.0)	7,270	(17.0)	4,616	173.9%
2	デジタルコンテンツその他	4,524	(10.9)	3,654	(9.7)	3,157	(7.4)	△497	-13.6%
3	健康食品	1,437	(3.5)	1,408	(3.7)	1,539	(3.6)	131	9.3%
4	賃貸アパート・マンション	1,077	(2.6)	1,130	(3.0)	1,238	(2.9)	108	9.6%
5	インターネット接続回線	2,043	(4.9)	1,556	(4.1)	1,197	(2.8)	△359	-23.1%
6	移動通信サービス	1,231	(3.0)	1,171	(3.1)	1,195	(2.8)	24	2.0%
7	修理サービス	786	(1.9)	899	(2.4)	1,035	(2.4)	136	15.1%
8	化粧品	618	(1.5)	755	(2.0)	957	(2.2)	202	26.8%
9	フリーローン・サラ金	875	(2.1)	788	(2.1)	821	(1.9)	33	4.2%
10	アダルト情報サイト	2,587	(6.3)	1,010	(2.7)	798	(1.9)	△212	-21.0%
11	放送サービス	706	(1.7)	786	(2.1)	764	(1.8)	△22	-2.8%
12	電気	186	(0.5)	346	(0.9)	621	(1.5)	275	79.5%
13	他の役務サービス	686	(1.7)	524	(1.4)	580	(1.4)	56	10.7%
14	新聞	633	(1.5)	555	(1.5)	545	(1.3)	△10	-1.8%
15	紳士・婦人洋服	435	(1.1)	565	(1.5)	540	(1.3)	△25	-4.4%

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	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	4,174	商品一般	1,197	商品一般	765	商品一般	377	商品一般	423	商品一般	147	商品一般	187
2	デジタルコンテンツその他	2,158	デジタルコンテンツその他	393	デジタルコンテンツその他	302	デジタルコンテンツその他	78	フリーローン・サラ金	114	デジタルコンテンツその他	52	デジタルコンテンツその他	66
3	健康食品	984	修理サービス	176	健康食品	188	健康食品	74	デジタルコンテンツその他	108	健康食品	27	健康食品	24
4	賃貸アパート・マンション	960	健康食品	175	賃貸アパート・マンション	117	インターネット接続回線	40	インターネット接続回線	92	インターネット接続回線	18	フリーローン・サラ金	21
5	移動通信サービス	894	インターネット接続回線	170	移動通信サービス	96	化粧品	38	健康食品	67	賃貸アパート・マンション	17	電気	20
6	インターネット接続回線	768	移動通信サービス	135	インターネット接続回線	93	放送サービス	28	電気	57	フリーローン・サラ金	13	インターネット接続回線	16
7	修理サービス	744	フリーローン・サラ金	129	放送サービス	88	フリーローン・サラ金	26	社会保険	31	四輪自動車	11	ソーラシステム	15
8	化粧品	667	化粧品	123	化粧品	84	移動通信サービス	26	放送サービス	30	化粧品	10	化粧品	15
9	アダルト情報サイト	571	放送サービス	106	フリーローン・サラ金	81	電気	26	アダルト情報サイト	25	電気	10	修理サービス	14
10	放送サービス	499	アダルト情報サイト	90	四輪自動車	76	アダルト情報サイト	22	賃貸アパート・マンション	25	インターネット接続回線	9	賃貸アパート・マンション	14
11	他の役務サービス	464	賃貸アパート・マンション	89	アダルト情報サイト	73	新聞	19	移動通信サービス	24	移動通信サービス	9	新聞	12
12	フリーローン・サラ金	437	新聞	75	修理サービス	71	複合サービス会員	17	他の役務サービス	20	アダルト情報サイト	8	移動通信サービス	11
13	電気	396	紳士・婦人洋服	69	紳士・婦人洋服	53	アクセサリ	16	化粧品	20	修理サービス	7	電気温水器	10
14	紳士・婦人洋服	379	電気	69	ファンド型投資商品	51	賃貸アパート・マンション	16	ファンド型投資商品	15	増改築工事	6	アダルト情報サイト	9
15	新聞	375	四輪自動車	63	新聞	48	紳士・婦人洋服	15	紳士・婦人洋服	15	新聞	6	塗装工事	8
総件数		29,067		5,421		3,986		1,416		1,652		570		700
支払額1円以上の件数及びその割合(%)		5,112 (17.6%)		1,196 (22.1%)		644 (16.2%)		211 (14.9%)		205 (12.4%)		55 (9.6%)		117 (16.7%)
平均支払額(円)		610,898		632,775		677,259		617,774		865,242		1,143,818		343,619
契約当事者平均年齢(歳)		52.1		51.8		50.0		55.0		54.9		55.0		53.2
契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)		5,972 (20.5%)		1,135 (20.9%)		939 (23.6%)		320 (22.6%)		425 (25.7%)		113 (19.8%)		158 (22.6%)

別表3 契約当事者各年代における品目別苦情件数

年代(%)	19歳以下 (2.1%)	20歳代 (6.5%)	30歳代 (8.3%)	40歳代 (12.8%)	50歳代 (14.1%)	60歳代 (18.0%)	70歳代 (16.4%)	80歳以上 (8.9%)
順位	1 オンラインゲーム 135	デジタルコンテンツその他 259	デジタルコンテンツその他 288	デジタルコンテンツその他 545	商品一般 1,022	商品一般 2,535	商品一般 1,703	商品一般 516
	2 デジタルコンテンツその他 108	賃貸アパート・マンション 198	賃貸アパート・マンション 233	商品一般 380	デジタルコンテンツその他 559	デジタルコンテンツその他 566	デジタルコンテンツその他 515	健康食品 218
	3 アダルト情報サイト 77	エステティックサービス 178	商品一般 195	賃貸アパート・マンション 214	健康食品 305	健康食品 243	インターネット接続回線 242	新聞 162
	4 健康食品 72	移動通信サービス 106	移動通信サービス 115	健康食品 207	化粧品 189	インターネット接続回線 231	放送サービス 188	デジタルコンテンツその他 146
	5 化粧品 49	出会い系サイト 104	健康食品 107	移動通信サービス 199	移動通信サービス 186	アダルト情報サイト 185	移動通信サービス 187	インターネット接続回線 138

A らいふ 兵庫県立消費生活総合センター
研修広報部 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: 078-302-4002

01企②-013A4