

No.156

(平成28年6月30日発行)
(2016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27年度
兵庫県内の消費生活相談状況

特集2

5

平成27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27年度の消費生活相談状況

6

相談窓口案内

6



特集1

平成27年度 兵庫県内の消費生活相談状況

～高齢になるほど消費者トラブル支払額が増加～

平成27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49,428件（苦情41,715件、問合せ・要望7,713件）であり、26年度の51,093件（苦情42,845件、問合せ・要望8,248件）から1,665件（苦情1,130件、問合せ535件）減少（△3.3%）しているものの、苦情相談件数は3年連続4万件を超えています。

消費者トラブルにより実際にお金を支払った人の1人当たり平均支払額は、26年度の67.4万円から70.1万円になりました。なお、70歳以上の平均支払額は138万円となり、年代が上がるにつれて高額になっていました。さらに、26年度（114万円）から24万円（21.1%）の増加を示すなど、69歳以下との差が開きました。

1. 70歳以上の平均支払額は138万円 69歳以下(53万円)の2.6倍以上

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は、前年度よりやや減少しているものの、苦情相談件数は3年連続4万件を超えています(図1)。また、苦情相談における契約当事者を年代別にみると、60歳以上が全体の1/3以上(36.6%)、70歳以上は全体の1/5以上(21.4%)を占めていました(図2)。契約当事者の年代別相談件数を26年度と比較すると、ほとんどの年代が減少しているのに対し、「80歳以上」のみ、ほぼ横ばいでした(図3)。

苦情相談のうち、消費者トラブルにより実際にお金を支払った人(7,612件(18.2%))の平均支払額は、27年度は70.1万円と26年度の67.4万円よりも2.7万円(4%)増加していました。また、年代が上がるほど平均支払額も高額になる傾向がみられました(図4)。

契約当事者を「69歳以下」と「70歳以上」に分け、それぞれの平均支払額を比較すると、「69歳以下」では26年度と27年度でほぼ同額(54万円→53万円)でしたが、「70歳以上」では114万円から138万円と24万円増加しています。

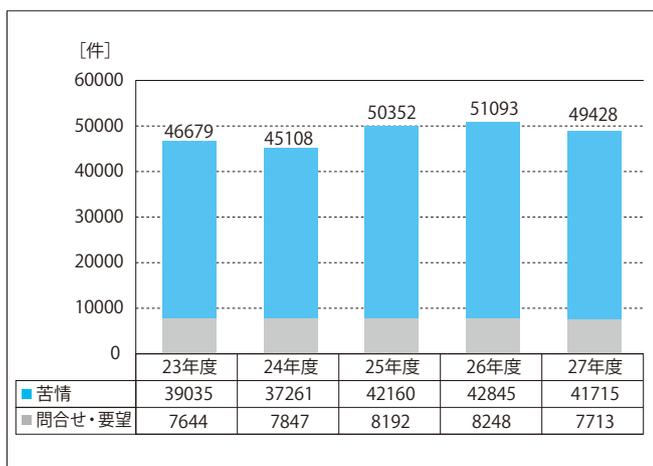


図1 年度別相談件数(23~27年度)

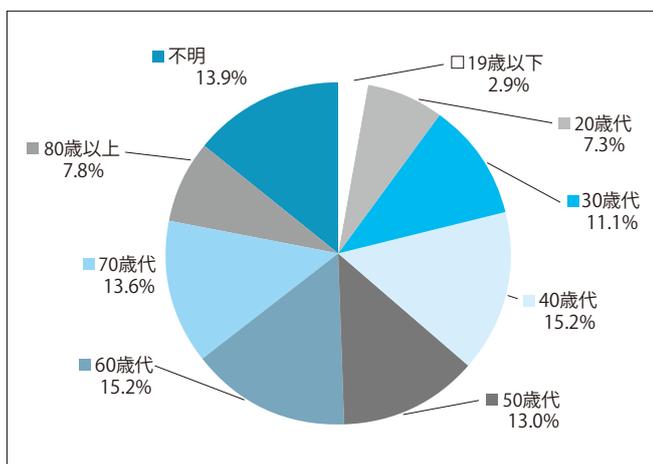


図2 契約当事者年代比(27年度)

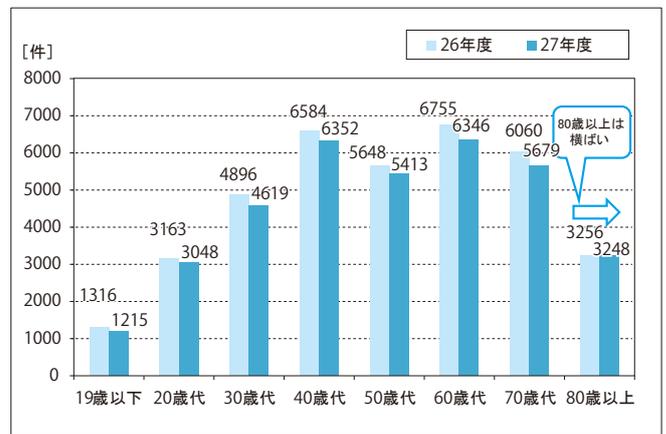


図3 契約当事者年代分布(26・27年度)

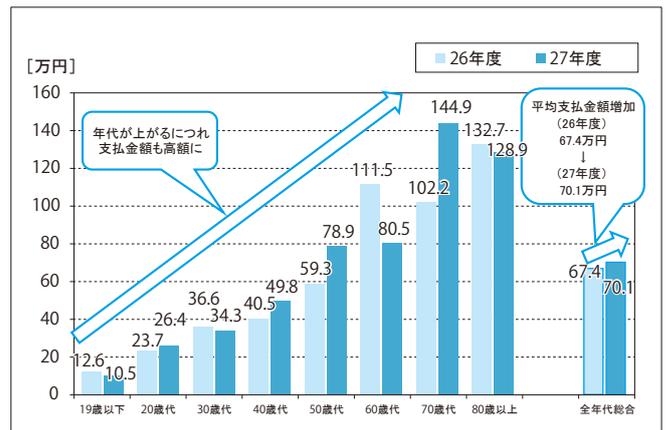


図4 契約当事者年代別平均支払額※(※1円以上支払った人対象)(26・27年度)

2. 各年代の最多トラブルはワンクリック請求 等 電子マネーでの支払いが増加

苦情相談内容を品目別に分けると、アダルト情報サイト等の有料サイトを示す「インターネット情報サービス」が、全体の17.7%を占め最多でした。契約当事者の年代別でも、「70歳代」までの各年代で最多でした(P6資料編)。パソコンや携帯電話でインターネットを利用した際に誘導されたアダルトサイト等から一方的に料金を請求される「ワンクリック請求」※①に関する相談が大半を占めています。

「インターネット情報サービス」に関する苦情相談のうち、実際にお金を支払った人の平均支払額は、過去3年間での最高額となる59.1万円(25年度51.3万円→26年度48.4万円→27年度59.1万円)でした。また、支払方法の内訳をみると、「電子マネー類」※②が前年度から倍増の33%を占めました(図5)。

※① アダルトサイト等のどこかをクリックしただけで、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 現金の代わりに、電子データをやりとりして決済を行う決済サービス。プリペイドカードをコンビニ等で購入し、そのカード番号を提携サイトで入力すれば決済が完了するものが代表的。決済時に本人確認が不要で手軽に使えるのが特徴。

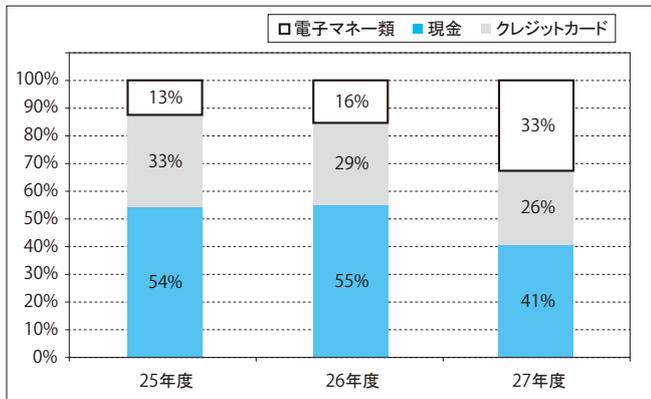


図5 「インターネット情報サービス」支払方法内訳 (25～27年度)

事例1 ワンクリック請求

(相談内容)

スマートフォンでサイト閲覧中にアダルト動画サイトに誘導された。サイト内のどこかをタップしたところ、「登録完了。誤操作の場合は連絡を。」と表示された。焦ってしまい、記載されていた連絡先に電話をかけたところ、「自分の意思で利用したため料金の支払いが必要。15万円分のギフトカード（電子マネー）をコンビニで購入したら電話するように。」と言われた。指示どおりにギフトカードを購入し、電話でカードに記載された番号を伝えた。本当に支払うべきだったのか。(30歳代女性)

(アドバイス)

消費者の操作ミスで契約意志がなく申し込んだ場合、契約内容の確認画面がなければ契約の無効を主張できません。慌てて解約手続きや連絡などは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。

3. 電話勧誘でのインターネット回線・プロバイダの乗り換えトラブルが急増

苦情相談が多く寄せられた品目のうち、26年度からの増加率が最も高かったのが「インターネット接続回線」で、前年度から29.3%の増加(1,679件→2,171件)でした。

「インターネット接続回線」は、光回線やプロバイダサービスに関する相談を示し、増加の背景として、平成27年2月から大手通信会社が他社に光回線の卸売を開始したことで、様々な事業者が光回線とプロバイダサービス等とのセット販売に参入したことで、パソコンの遠隔操作を用いて即座にプロバイダの乗り換え手続きを完了する事業者が増加したことが挙げられます。

販売購入形態では「電話勧誘販売」が61.4%を占め、このうち60歳以上が43.7%を占めていますが(図6)、これは契約内容の複雑さと電話勧誘の不意打ち性が影響したと考えられます。今後は、電気通信事業法の改

正(平成28年5月21日施行)により導入された初期契約解除制度(契約締結書面受領後等から8日間は、電気通信事業者等の合意なく契約解除できる制度)等の効果が期待されます。

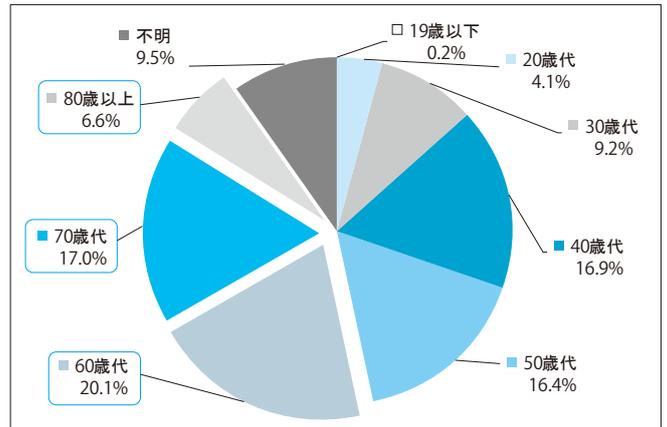


図6 「インターネット接続回線」の電話勧誘販売に関する苦情での契約当事者年代内訳(27年度)

事例2 インターネット接続回線の乗り換え

(相談内容)

契約中の通信会社の代理店を名乗る電話で、「今より安い光回線に変えてみては。」と勧められた。契約中の通信会社からのプラン変更の案内だと思い、契約に了承した。さらに、「通信会社から『転用承諾番号』を聞いて教えてほしい。」と言われ、指示どおりにした。後日、通信会社に確認したところ、「転用手続きにより、光回線は既に他社との契約に変わっている。」と言われた。あらためて、未開封だった郵便物を確認したところ、覚えのない会社から、新しい光回線の契約内容を通知する書面が届いていた。その会社に「元の契約に戻してほしい。」と申し出たが、「解約料が約3万円必要。電話番号は変わる。」と言われた。(50歳代男性)

(アドバイス)

「転用」とは大手通信会社(NTT 東西)が提供する光回線サービスから、光回線卸先の事業者(光コラボレーション事業者)が提供する光回線サービスに乗り換える人のために、NTT 東西が用意した手続きのことです。通常は、既存サービスを解約し、新サービスを契約する必要がありますが、この転用という手続きにより、工事不要で電話番号もそのまま他社へ乗り換えできます。ただし、サービス提供者が大手通信会社から他社に変わるため、大手通信会社に戻ろうとすると、解約料が発生したり、電話番号が変わることになります。安易に契約に了承しないようにしましょう。

4. 健康食品の通信販売トラブルが急増 1回だけ試すつもりが定期購入に

前述の「インターネット接続回線」に次いで、26年度からの増加率が高かった品目が「健康食品」で、

25.1% 増加しました。年代が上がるにつれ、トラブル件数が多くなっていますが、特に 40 歳代までの増加率が目立ちます (図 7)。この「健康食品」の販売購入形態をみると「通信販売」が増加 (271 件→489 件) しており、中でもインターネット通販が 26 年度 (80 件) から 3 倍以上 (254 件) に増加しています (図 8)。中でも「1 回だけ試してみようと思い、インターネット通販で低価格のサプリメントを購入したら、4 カ月間は解約できない毎月定期購入の契約だった。」といった内容が多くみられます。ダイエット効果をうたう体験談にひかれた若者からの苦情が目立ちます。

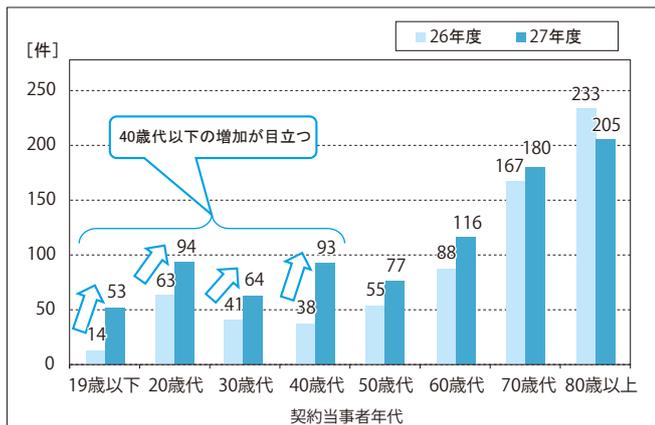


図7 「健康食品」の契約当事者年代別苦情件数 (26・27年度)

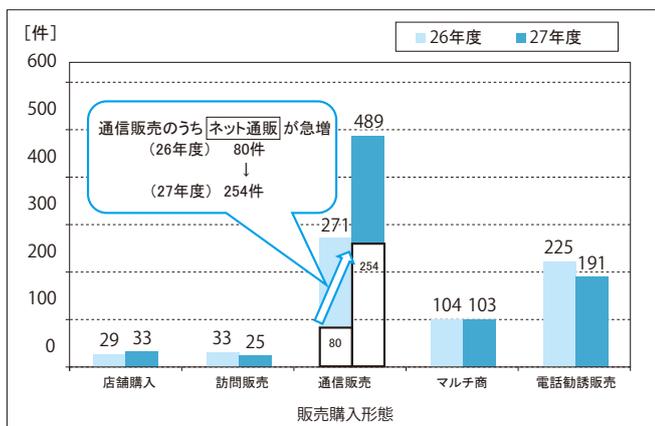


図8 「健康食品」の販売購入形態別苦情件数 (26・27年度)

事例3 健康食品の定期購入

(相談内容)

有名人の SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) で紹介されていた「やせる」と評判のサプリメントをネット通販で購入。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。利用した通販サイトを再確認したところ、「定期コースは最低 3 回のお受け取り」と小さな字で書いていた。(20 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。画面の保存や印刷、商品同封の書類の保存をしておく、トラブルの際に役立ちます。

5. 高齢者の訪問購入トラブル増加 売るつもりのない貴金属を買い取られる

訪問した事業者が消費者から不用品等を買取る「訪問購入」は、26 年度から 42.4% 増 (384 件→547 件) となりました。契約当事者は 60 歳代以上が 65.9% を占めています。また、年代が高くなるほど苦情相談件数が多くなっており (図 9)、「アクセサリ」、「和服」、「洋服」等の買い取りに関するトラブルが目立ちます。主な内容は、「古い和服を買い取ってもらおうと事業者を電話で呼んだが、来訪した事業者は和服には見向きもせず、貴金属を出すようしつこく言い、根負けして売ってしまった。」というもので、高齢者が、断りにくい状況に追い込まれトラブルに巻き込まれる実態がみられます。

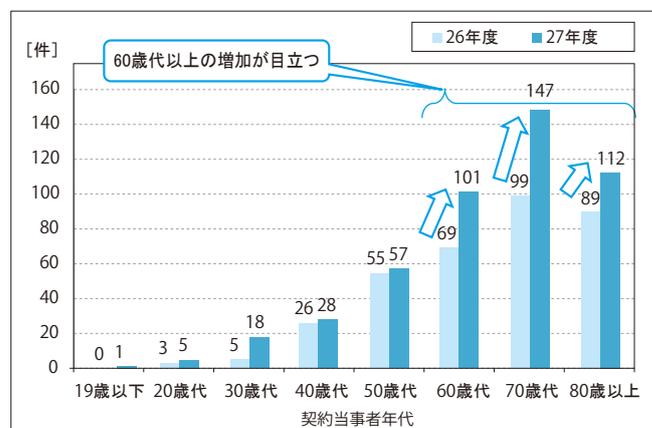


図9 「訪問購入」の契約当事者年代別苦情件数 (26・27年度)

事例4 訪問購入

(相談内容)

「靴を買い取る。」という電話があり来訪を承諾。訪問してきた男性は、靴を買い取った後に、「貴金属も買い取る。見積もりだけでもいい。」と言った。断ったが帰ってくれないので、複数の貴金属を見せたところ、買い取るとしつこく言われ、根負けして売却に承諾してしまった。返してほしい。(60 歳代女性)

(アドバイス)

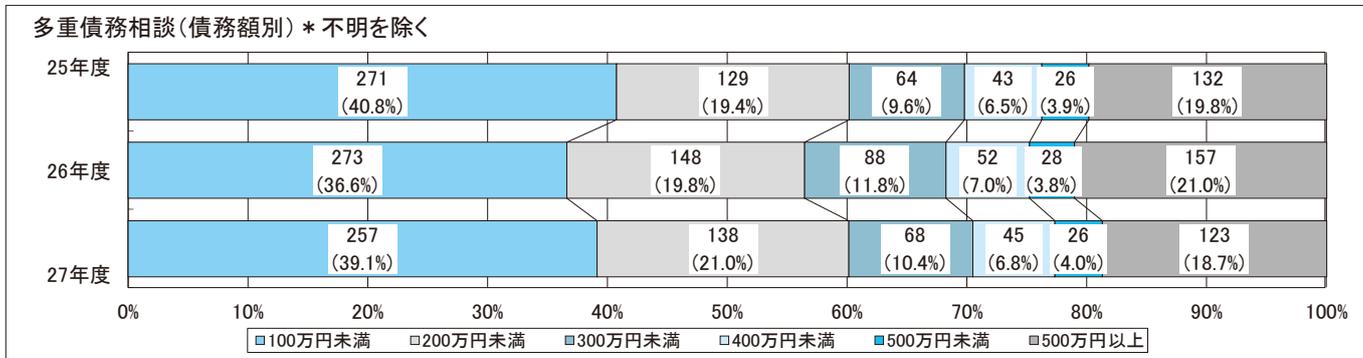
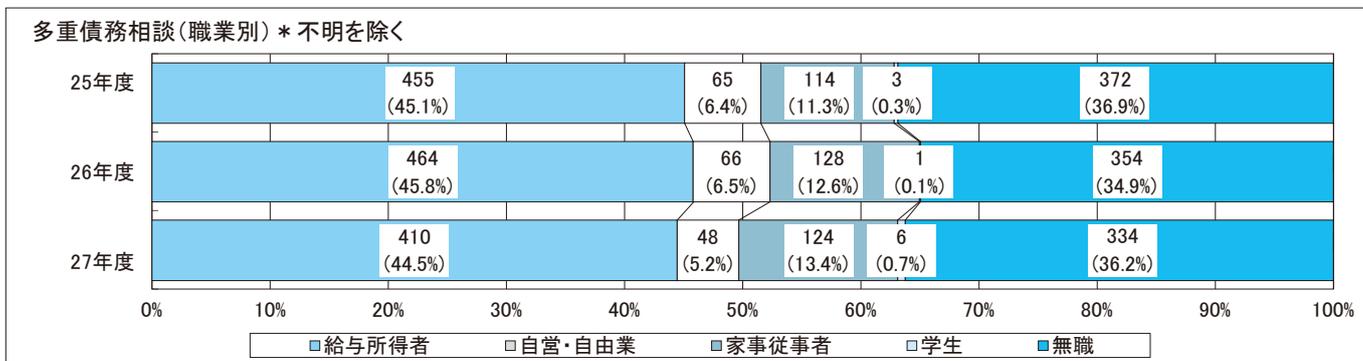
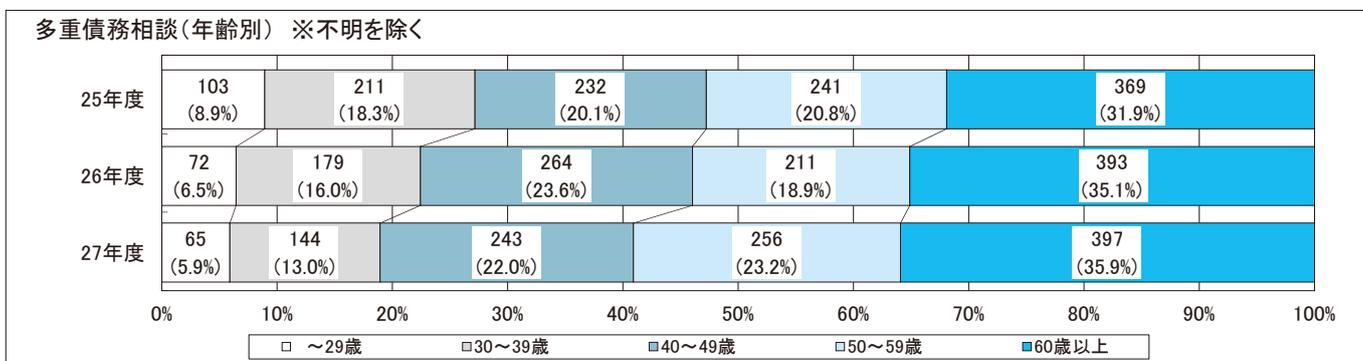
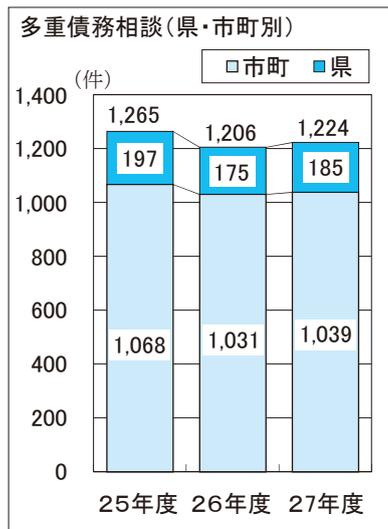
平成 25 年 2 月 21 日から、訪問購入についてもクーリング・オフが導入され、物品の引き渡しの拒否や、法律で定められた書面を受け取った日を含め 8 日以内であれば無条件に取り戻すことができるようになりました。しつこい勧誘など、迷惑を覚えさせるような方法で引き渡しをせまることも禁止されています。ただし、クーリング・オフが適用されない例外商品もあるので、注意が必要です。何よりも、売却したくない場合はきっぱりと断りましょう。

平成27年度、県・市町の消費生活相談窓口には1,224件、1ヵ月あたり100件程度の多重債務相談が寄せられました。26年度に比べると1.5%増加し、25年度と比べると3.2%減少しており、近年大幅な増減はなく、ほぼ横ばいで推移しています。

年齢別の割合では「50歳以上」の割合がやや高まっています。職業別では「給与所得者の割合が44.5%と高く、家事従事者の割合が微増しています。借入額では約4割が「100万円未満」となっていますが、「500万円以上」の高額な人の割合が2割近くとなっています。

生活費等を補うため、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（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ご相談ください。



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)

年代別の主な品目別苦情件数（件）

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
年代別割合	2.9%	7.3%	11.1%	15.2%	13.0%	15.2%	13.6%	7.8%
1	インターネット情報サービス 684	インターネット情報サービス 685	インターネット情報サービス 943	インターネット情報サービス 1,395	インターネット情報サービス 1,195	インターネット情報サービス 1,218	インターネット情報サービス 662	健康食品 205
2	健康食品 53	借地・借家 191	借地・借家 277	インターネット接続回線 365	インターネット接続回線 329	インターネット接続回線 419	インターネット接続回線 334	インターネット情報サービス 146
3	テレビ放送サービス 35	エステサービス 167	インターネット接続回線 230	借地・借家 238	フリーローン・サラ金 202	工事・建築 271	工事・建築 274	工事・建築 144
4	自動車 25	インターネット接続回線 109	フリーローン・サラ金 135	携帯電話サービス 194	工事・建築 165	フリーローン・サラ金 150	健康食品 180	新聞 134
5	借地・借家 18	携帯電話サービス 100	自動車 117	フリーローン・サラ金 184	借地・借家 159	携帯電話サービス 138	預貯金・証券等 153	インターネット接続回線 129

主な品目別苦情件数			訪問販売に関する主な品目別苦情件数			通信販売に関する主な品目別苦情件数			電話勧誘販売に関する主な品目別苦情件数		
順位	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)	順位	品目	(件) (%)
1	インターネット情報サービス	7,367 (17.7)	1	新聞	572 (13.9)	1	インターネット情報サービス	7,095 (52.0)	1	インターネット接続回線	1,307 (34.5)
2	インターネット接続回線	2,171 (5.2)	2	工事・建築	494 (12.0)	2	健康食品	489 (3.6)	2	健康食品	191 (5.0)
3	借地・借家	1,435 (3.4)	3	テレビ放送サービス	387 (9.4)	3	パソコン関連	245 (1.8)	3	固定電話サービス	132 (3.5)
4	工事・建築	1,360 (3.3)	4	インターネット接続回線	259 (6.3)	4	洋服	236 (1.7)	4	預貯金・証券等	120 (3.2)
5	フリーローン・サラ金	1,018 (2.4)	5	修理サービス	200 (4.9)	5	化粧品	234 (1.7)	5	ファンド型投資商品	97 (2.6)
6	健康食品	962 (2.3)									
7	携帯電話サービス	918 (2.2)									
8	新聞	657 (1.6)									
	修理サービス	657 (1.6)									
10	自動車	642 (1.5)									

くらしに関する相談は…

●市町の相談窓口●

- 神戸市生活情報センター 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 0795-32-4777
- 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

●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.156 平成28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、ファクスでも！
E-mail:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp FAX : 078-302-4002

28企②-009A4