

令和2年度(2020年度)兵庫県内の消費生活相談状況(別表編)

【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】

別表1 相談件数の年度別推移

	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減(R元年度比)	
	件数	%	件数	%	件数	%		
苦情	42,810	86.8%	40,251	85.9%	44,761	86.7%	4,510	11.2%
問合せ・要望	6,504	13.2%	6,613	14.1%	6,840	13.3%	227	3.4%
計	49,314	100.0%	46,864	100.0%	51,601	100.0%	4,737	10.1%

別表2 契約当事者年代内訳(苦情)の年度別推移

	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)	
	件数	%	件数	%	件数	%
19歳以下	914	2.1%	1,067	2.7%	1,199	2.7%
20歳代	2,797	6.5%	3,193	7.9%	3,532	7.9%
30歳代	3,533	8.3%	3,541	8.8%	4,038	9.0%
40歳代	5,482	12.8%	5,428	13.5%	6,071	13.6%
50歳代	6,030	14.1%	6,006	14.9%	6,763	15.1%
60歳代	7,694	18.0%	5,579	13.9%	6,413	14.3%
70歳代	7,008	16.4%	6,263	15.6%	6,945	15.5%
80歳以上	3,825	8.9%	3,790	9.4%	4,084	9.1%
不明	5,527	12.9%	5,384	13.4%	5,716	12.8%
計	42,810	100.0%	40,251	100.0%	44,761	100.0%
平均年齢	56.4歳		54.9歳		54.8歳	

別表3 契約当事者年代別既払平均額(1円以上支払った人対象)の年度別推移(円)

	平成30年度(2018年度)	令和元年度(2019年度)	令和2年度(2020年度)
19歳以下	138,234	84,215	89,528
20歳代	261,913	305,414	336,115
30歳代	487,103	402,923	283,207
40歳代	545,026	408,658	300,863
50歳代	470,709	344,107	401,914
60歳代	768,098	533,367	453,918
70歳代	980,432	713,522	607,870
80歳以上	1,245,185	934,299	502,578
全体	630,873	494,738	400,531

別表4 各年度における品目別苦情件数(令和2年度の上位15位で比較)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		R元年度比増減	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	商品一般 <sup>*1</sup>	7,272	17.0%	3,439	8.5%	4,616	10.3%	1,177	34.2%
2	健康食品	1,539	3.6%	2,356	5.9%	2,635	5.9%	279	11.8%
3	デジタルコンテンツその他 <sup>*2</sup>	3,135	7.3%	2,795	6.9%	2,611	5.8%	△184	-6.6%
4	化粧品	957	2.2%	1,529	3.8%	1,831	4.1%	302	19.8%
5	移動通信サービス	1,186	2.8%	1,238	3.1%	1,366	3.1%	128	10.3%
6	修理サービス	1,037	2.4%	1,152	2.9%	1,345	3.0%	193	16.8%
7	賃貸アパート・マンション	1,238	2.9%	1,260	3.1%	1,321	3.0%	61	4.8%
8	他の保健衛生用品	67	0.2%	214	0.5%	1,190	2.7%	976	456.1%
9	他の役務サービス <sup>*3</sup>	599	1.4%	887	2.2%	1,090	2.4%	203	22.9%
10	紳士・婦人洋服	540	1.3%	550	1.4%	923	2.1%	373	67.8%
11	インターネット接続回線	1,207	2.8%	1,020	2.5%	900	2.0%	△120	-11.8%
12	アダルト情報サイト	798	1.9%	616	1.5%	628	1.4%	12	1.9%
13	出会い系サイト	372	0.9%	392	1.0%	560	1.3%	168	42.9%
14	フリーローン・サラ金	821	1.9%	599	1.5%	523	1.2%	△76	-12.7%
15	電気	621	1.5%	595	1.5%	517	1.2%	△78	-13.1%

別表5 支払額が1円以上の苦情(2020年度の上位10位)

順位	品目	件数	%	既払平均額(円)
1	修理サービス	662	7.3%	208,684
2	健康食品	641	7.1%	34,311
3	化粧品	497	5.5%	22,592
4	デジタルコンテンツその他 <sup>※2</sup>	489	5.4%	357,479
5	紳士・婦人洋服	312	3.4%	17,112
6	出会い系サイト	265	2.9%	708,849
7	他の役務サービス <sup>※3</sup>	225	2.5%	135,368
8	他の保健衛生用品	221	2.4%	15,675
9	商品一般 <sup>※1</sup>	202	2.2%	581,890
10	かばん	133	1.5%	43,217
	支払額が1円以上の苦情総件数	9,089	100.0%	400,531

## ※1 「商品一般」

商品やサービスが何なのか特定できないもの。

(代表例：請求内容が特定されていない架空請求)

## ※2 「デジタルコンテンツその他」

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。

(代表例：有料サイト利用料の架空請求)

## ※3 「他の役務サービス」

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。

(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等)

別表6 地域別の上位品目苦情件数及び既払平均額

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	2,914	商品一般	615	商品一般	447	商品一般	184	商品一般	243	商品一般	82	商品一般	131
2	デジタルコンテンツその他	1,837	健康食品	344	健康食品	300	デジタルコンテンツその他	86	フリーローン・サラ金	91	健康食品	36	健康食品	47
3	健康食品	1,737	デジタルコンテンツその他	300	デジタルコンテンツその他	251	健康食品	85	健康食品	86	化粧品	30	デジタルコンテンツその他	45
4	化粧品	1,276	化粧品	236	化粧品	179	化粧品	56	デジタルコンテンツその他	66	デジタルコンテンツその他	26	移動通信サービス	23
5	賃貸アパート・マンション	1,020	修理サービス	204	賃貸アパート・マンション	144	他の保健衛生用品	32	電気	52	インターネット接続回線	17	電気	23
6	移動通信サービス	978	移動通信サービス	170	移動通信サービス	121	他の役務サービス	31	インターネット接続回線	45	他の保健衛生用品	15	他の役務サービス	22
7	修理サービス	939	他の保健衛生用品	151	修理サービス	120	修理サービス	30	他の役務サービス	37	修理サービス	14	他の保健衛生用品	19
8	他の保健衛生用品	833	紳士・婦人洋服	114	他の役務サービス	114	移動通信サービス	30	化粧品	35	移動通信サービス	13	修理サービス	19
9	他の役務サービス	787	インターネット接続回線	111	他の保健衛生用品	109	インターネット接続回線	26	他の保健衛生用品	31	その他金融関連サービス	9	化粧品	19
10	紳士・婦人洋服	657	賃貸アパート・マンション	100	紳士・婦人洋服	96	フリーローン・サラ金	20	移動通信サービス	31	紳士・婦人洋服	9	フリーローン・サラ金	16
11	インターネット接続回線	596	他の役務サービス	92	インターネット接続回線	95	紳士・婦人洋服	19	出会い系サイト	28	新聞	8	アダルト情報サイト	13
12	アダルト情報サイト	429	アダルト情報サイト	91	四輪自動車	60	賃貸アパート・マンション	19	他の行政サービス	23	他の役務サービス	7	祈とうサービス	12
13	出会い系サイト	394	四輪自動車	89	アダルト情報サイト	53	アダルト情報サイト	18	アダルト情報サイト	22	出会い系サイト	7	賃貸アパート・マンション	12
14	社会保険	384	電気	83	電気	53	出会い系サイト	15	修理サービス	19	賃貸アパート・マンション	7	かばん	10
15	電気	285	フリーローン・サラ金	76	生命保険	46	塗装工事	15	賃貸アパート・マンション	19	電気	7	その他金融関連サービス	10
総件数		30,965		5,457		4,362		1,236		1,419		539		784
支払額1円上の件数 及び その割合 (%)		6,093 19.7%		1,413 25.9%		825 18.9%		274 22.2%		225 15.9%		83 15.4%		176 22.4%
既払平均額 (円)		422,754		329,715		450,249		230,669		345,921		235,537		378,730
契約当事者平均年齢 (歳)		51.6		50.3		49.0		52.2		52.6		56.5		53.5
契約当事者以外の人からの相談 件数 及び その割合 (%)		5,561 18.0%		1,029 18.9%		864 19.8%		272 22.0%		319 22.5%		90 16.7%		141 18.0%

別表7 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和2年度各年代別上位5位)

令和2年度(2020年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.7%	20歳代	7.9%	30歳代	9.0%	40歳代	13.6%	50歳代	15.1%	60歳代	14.3%	70歳代	15.5%	80歳以上	9.1%	
順位	1	健康食品	215	デジタルコンテンツその他	331	商品一般	275	商品一般	489	商品一般	658	商品一般	767	商品一般	968	商品一般	486
	2	オンラインゲーム	190	健康食品	235	賃貸アパート・マンション	265	健康食品	485	健康食品	500	デジタルコンテンツその他	512	デジタルコンテンツその他	410	健康食品	193
	3	化粧品	130	商品一般	214	デジタルコンテンツその他	243	デジタルコンテンツその他	329	デジタルコンテンツその他	395	化粧品	347	健康食品	272	社会保険	192
	4	デジタルコンテンツその他	106	賃貸アパート・マンション	190	健康食品	237	化粧品	283	化粧品	387	健康食品	338	化粧品	253	修理サービス	151
	5	アダルト情報サイト	59	出会い系サイト	142	紳士・婦人洋服	147	賃貸アパート・マンション	245	移动通信サービス	232	移动通信サービス	212	移动通信サービス	246	移动通信サービス	121

別表8 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和元年度各年代別上位5位)

令和元年度(2019年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.7%	20歳代	7.9%	30歳代	8.8%	40歳代	13.5%	50歳代	14.9%	60歳代	13.9%	70歳代	15.6%	80歳以上	9.4%	
順位	1	化粧品	192	デジタルコンテンツその他	257	デジタルコンテンツその他	237	健康食品	447	健康食品	520	商品一般	517	商品一般	692	商品一般	378
	2	健康食品	165	賃貸アパート・マンション	211	賃貸アパート・マンション	220	デジタルコンテンツその他	419	デジタルコンテンツその他	501	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	505	社会保険	203
	3	オンラインゲーム	147	化粧品	165	商品一般	206	商品一般	375	商品一般	475	健康食品	309	移动通信サービス	217	健康食品	191
	4	デジタルコンテンツその他	70	商品一般	157	健康食品	202	化粧品	206	化粧品	327	化粧品	228	インターネット接続回線	208	修理サービス	159
	5	商品一般	55	健康食品	155	移动通信サービス	107	移动通信サービス	189	移动通信サービス	204	移动通信サービス	166	健康食品	202	デジタルコンテンツその他	155

別表9 契約当事者各年代における品目別苦情件数(平成30年度各年代別上位5位)

平成30年度(2018年度)																	
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	134	デジタルコンテンツその他	258	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	544	商品一般	1022	商品一般	2526	商品一般	1694	商品一般	511
	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	556	デジタルコンテンツその他	560	デジタルコンテンツその他	507	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	196	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	244	新聞	162
	4	健康食品	72	商品一般	127	移动通信サービス	116	健康食品	207	化粧品	189	インターネット接続回線	233	移动通信サービス	188	デジタルコンテンツその他	145
	5	商品一般	50	移动通信サービス	105	健康食品	107	移动通信サービス	194	移动通信サービス	185	アダルト情報サイト	185	放送サービス	187	インターネット接続回線	137

別表10 取引類型別苦情件数

		平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
特殊販売	訪問販売	3,829	8.9%	4,015	10.0%	3,685	8.2%	△ 330	-8.2%
	通信販売	14,191	33.1%	14,935	37.1%	18,299	40.9%	3,363	22.5%
	マルチ商法	407	1.0%	370	0.9%	451	1.0%	81	21.9%
	電話勧誘販売	2,681	6.3%	2,242	5.6%	2,336	5.2%	94	4.2%
	ネガティブ・オプション※4	120	0.3%	156	0.4%	289	0.6%	133	85.3%
	訪問購入	451	1.1%	326	0.8%	366	0.8%	40	12.3%
	その他無店舗	389	0.9%	409	1.0%	386	0.9%	△ 23	-5.6%
店舗販売	9,628	22.5%	9,145	22.7%	8,789	19.6%	△ 356	-3.9%	
不明	11,114	26.0%	8,653	21.5%	10,160	22.7%	1,508	17.4%	
計	42,810	100.0%	40,251	100.0%	44,761	100.0%	4,510	11.2%	
特殊販売/苦情総数 (%)		51.5%	55.8%	57.7%					

※4 契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。送りつけ商法とも言う。

別表11 訪問販売関連相談における勧誘方法別苦情件数

		平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
訪問販売	家庭訪問販売	2,381	62.2%	2,511	62.5%	2,342	63.6%	△ 169	-6.7%
	アポイントメントセールス※5	37	1.0%	43	1.1%	35	0.9%	△ 8	-18.6%
	キャッチセールス※6	28	0.7%	29	0.7%	20	0.5%	△ 9	-31.0%
	S F 商法※7	35	0.9%	14	0.3%	18	0.5%	4	28.6%
	職場訪問販売	14	0.4%	12	0.3%	19	0.5%	7	58.3%
	その他	1,334	34.8%	1,406	35.0%	1,251	33.9%	△ 155	-11.0%
計	3,829	100.0%	4,015	100.0%	3,685	100.0%	△ 330	-8.2%	

※5 「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言い、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、商品やサービスを契約させる商法。

※6 路上等で「アンケートに協力を」などと言って呼び止め、営業所や喫茶店等に同行させ、商品やサービスを契約させる商法。

※7 閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気を盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。催眠商法とも言う。

別表12 訪問販売関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	修理サービス	526	13.7%	632	15.7%	853	23.1%	221	35.0%
2	新聞	460	12.0%	342	8.5%	272	7.4%	△70	-20.5%
3	放送サービス	73	1.9%	159	4.0%	245	6.6%	86	54.1%
4	インターネット接続回線	131	3.4%	186	4.6%	179	4.9%	△7	-3.8%
5	電気	110	2.9%	142	3.5%	166	4.5%	24	16.9%
計		3,829	100.0%	4,015	100.0%	3,685	100.0%	△330	-8.2%

別表13 通信販売関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	デジタルコンテンツその他	1,164	8.2%	2,044	13.7%	2,324	12.7%	280	13.7%
2	商品一般	2,798	19.7%	2,446	16.4%	2,186	11.9%	△260	-10.6%
3	健康食品	2,336	16.5%	1,322	8.9%	1,637	8.9%	315	23.8%
4	アダルト情報サイト	774	5.5%	1,348	9.0%	1,626	8.9%	278	20.6%
5	化粧品	351	2.5%	413	2.8%	765	4.2%	352	85.2%
計		14,191	100.0%	14,935	100.0%	18,298	100.0%	3363	22.5%

別表14 マルチ商法関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	ファンド型投資商品	15	3.7%	34	9.2%	71	15.7%	37	108.8%
2	健康食品	53	13.0%	47	12.7%	53	11.8%	6	12.8%
3	化粧品	63	15.5%	49	13.2%	49	10.9%	0	0.0%
4	商品一般	67	16.5%	52	14.1%	43	9.5%	△9	-17.3%
5	複合サービス会員	44	10.8%	36	9.7%	40	8.9%	4	11.1%
計		407	100.0%	370	100.0%	451	100.0%	81	21.9%

別表15 電話勧誘販売関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	商品一般	357	13.3%	233	10.4%	334	14.3%	101	43.3%
2	インターネット接続回線	608	22.7%	387	17.3%	316	13.5%	△71	-18.3%
3	社会保険	194	7.2%	192	8.6%	214	9.2%	22	11.5%
4	他の役務サービス	71	2.6%	81	3.6%	171	7.3%	90	111.1%
5	電気	243	9.1%	205	9.1%	148	6.3%	△57	-27.8%
計		2,681	100.0%	2,242	100.0%	2,336	100.0%	94	4.2%

別表16 ネガティブ・オプション関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	他の保健衛生用品	1	0.8%	2	1.3%	85	29.4%	83	4150.0%
2	商品一般	21	17.5%	25	16.0%	53	18.3%	28	112.0%
3	他の身の回り品	5	4.2%	15	9.6%	14	4.8%	-1	-6.7%
4	アクセサリ	5	4.2%	4	2.6%	13	4.5%	9	-
5	健康食品	17	14.2%	20	12.8%	12	4.2%	-8	-40.0%
計		120	100.0%	156	100.0%	289	100.0%	133	85.3%

別表17 訪問購入関連相談における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

順位	品目	平成30年度(2018年度)		令和元年度(2019年度)		令和2年度(2020年度)		増減 (令和元年度比)	
		件数	%	件数	%	件数	%		
1	商品一般	80	17.7%	69	21.2%	68	18.6%	△1	-1.4%
2	アクセサリ	92	20.4%	57	17.5%	54	14.8%	△3	-5.3%
3	靴・運動靴	44	9.8%	21	6.4%	27	7.4%	6	28.6%
4	和服	25	5.5%	24	7.4%	21	5.7%	△3	-12.5%
5	紳士・婦人洋服	18	4.0%	5	1.5%	19	5.2%	14	280.0%
計		451	100.0%	326	100.0%	366	100.0%	40	12.3%