

令和2年度(2020年度) 兵庫県内の消費生活相談状況(解説編)
【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】

1 消費生活相談件数、契約当事者年代の推移

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は51,601件(前年度比10.1%増)と6年ぶりに総件数5万件を超えた。その理由は、新型コロナウイルス関係の相談が3,679件に上ったことの影響が大きい。(図1)。これにより、消費者トラブルを示す**苦情相談は44,761件(前年度比11.2%増)**と総件数とともに過去10年間で**最多**となった(図2)。

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(39.0%)、70歳以上は約1/4(24.6%)を占め、**高齢者トラブルは、昨年度に引き続き高い割合**である(別表2)。

また、19歳以下の未成年者の苦情件数(⑱914件→⑲1,067件→⑳1,199件)、20歳代苦情件数(⑱2,797件→⑲3,193件→⑳3,532件)、30歳代苦情件数(⑱3,533件→⑲3,541件→⑳4,038件)が2年連続増加し、**若年層の消費者トラブルも目立つ**(図3,図4)。

新型コロナ関連の相談が苦情相談増加の要因であるが、外出自粛の中、自宅で過ごす時間が増え、ネット検索、ネット通販等の機会が増えることで、若年層から高齢層まで広い年代で消費者トラブルの増加がみられた。

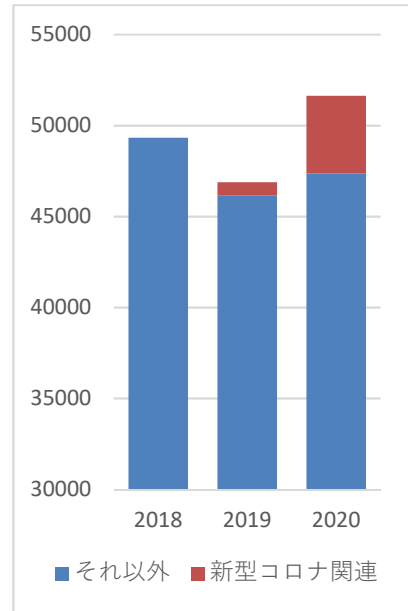


図1 2018~2020年度 全相談件数と新型コロナ関連相談件数

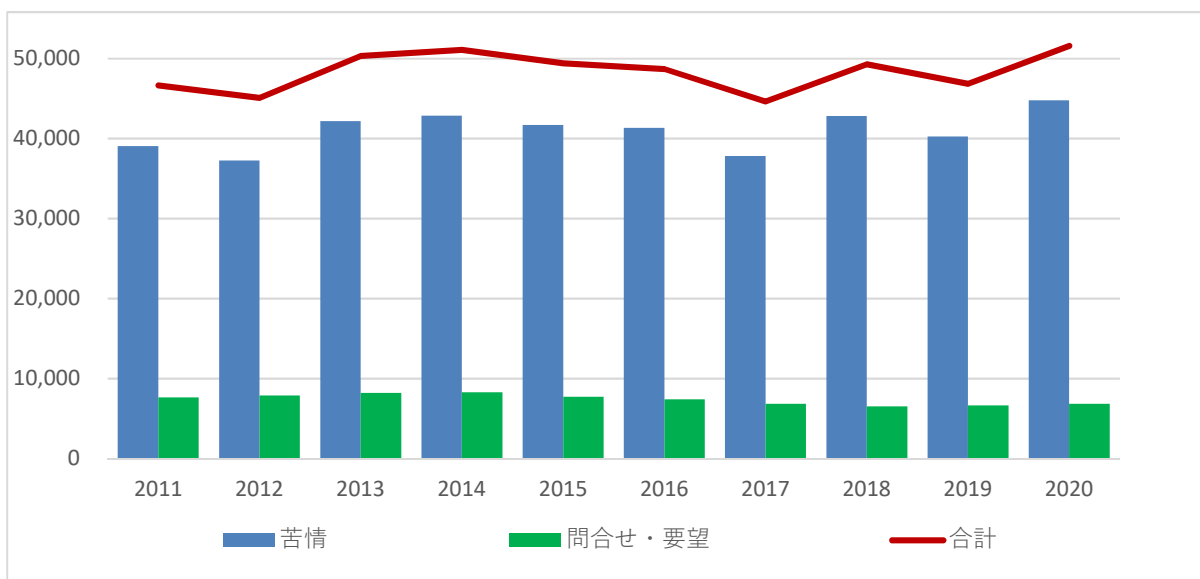


図2 2011~2020年度 相談件数

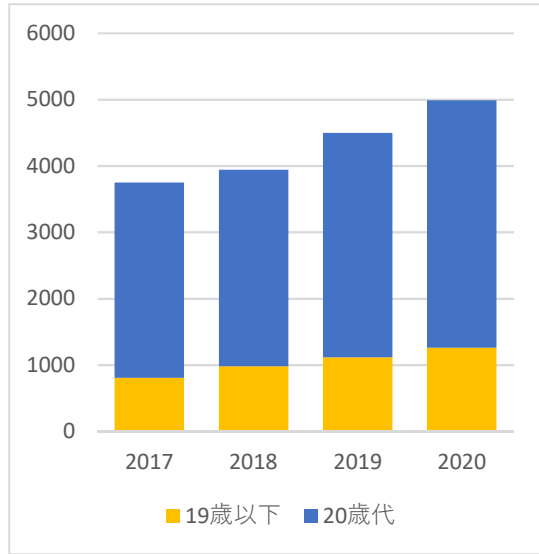


図3 20歳代以下年度別相談件数

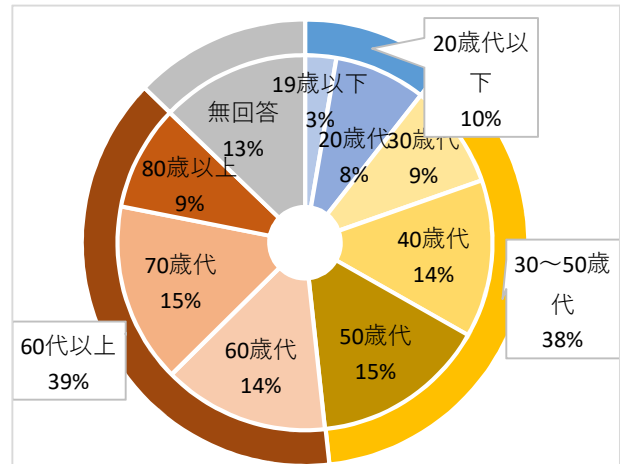


図4 契約当事者年代比
(令和2年度苦情件数 44,761 件を 100%とする)

2 新型コロナウイルス関連の消費生活相談

県内の消費生活センターが令和2年度に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談は3,679件。

最も多いのはマスク・消毒液などの保健衛生品で1,022件、「注文した覚えがないマスクが届いた」「インターネット通販でマスクを注文したが届かない」など。

次いで、スポーツジムなどの教室・講座に関する相談が320件、国内・海外旅行、航空券、などの旅行関係に関する相談は287件、冠婚葬祭関係（結婚式等）は180件などで、解約や解約料、返金に関する相談も目立った（図5）。

また、持続化給付金などの給付金関係など行政サービスに関する相談は181件。その内、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法も寄せられており、市役所の職員を騙って電話があり「給付金制度があるので預金口座やクレジットカード番号を教えて」と言われた、「生活応援受給について問合せ」「持続化給付金を受取れる」など、メール・SMS、電話で、消費者の個人情報を詐取しようとするケースや不正な給付金受給などの相談もみられた。

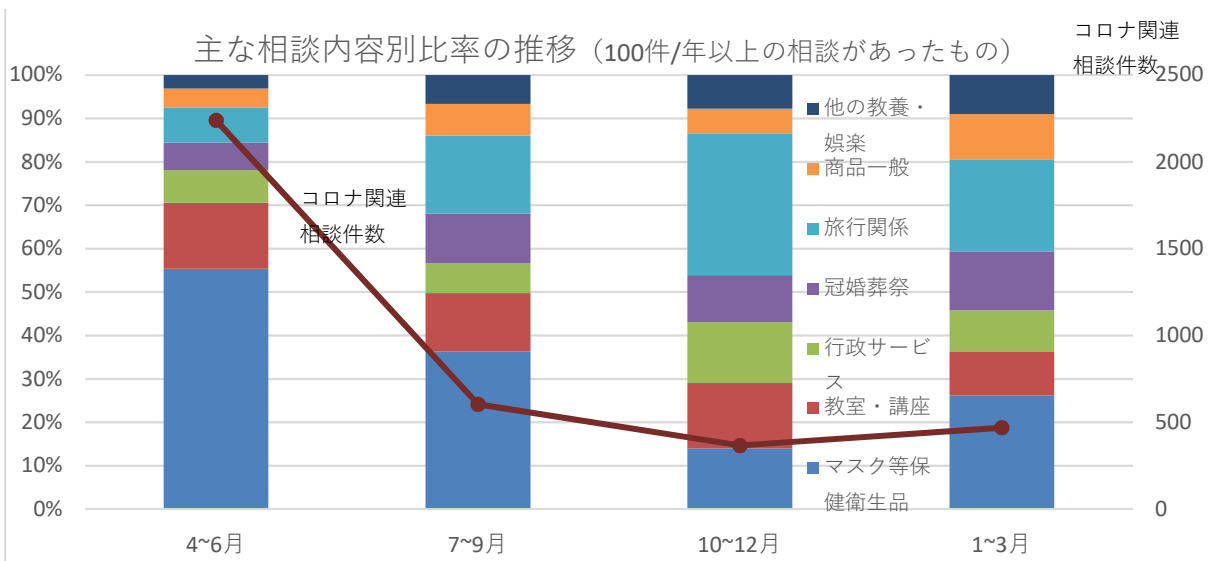


図5 2020年度四半期 新型コロナ関連相談

3 健康食品・化粧品の定期購入トラブルが過去最高

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための外出自粛等による影響で、インターネット通販の苦情相談も増加し、苦情相談の約31.5%（前年度割合28.3%）にのぼった。

中でも「健康食品」、「化粧品」は、苦情に占めるインターネット通販の割合が、それぞれ77.5%、76.6%と大きい。

『ネット通販で初回500円、定期縛りなしと広告を見てサプリメントを注文したが、初回商品が届いた7日後に4ヶ月分が届き、4万円以上の請求になっていた』など「お試し価格が通常価格よりかなり低価格で購入できると広告し、実は、数ヶ月の『定期購入』が条件になっていることに気付いた」といった内容や、「解約するため、事業者に電話しているがつかまらない」、「次の商品がすぐ届いてしまい解約するタイミングが難しい」など、健康食品、化粧品のインターネット通販に関する相談がますます増加している。

定期購入の苦情相談をみると、「健康食品」は1,443件（前年度1,332件8.3%増）、
「化粧品」は886件（前年度771件14.9%増）といずれも過去最高となった。

（図6）。

ネット上の広告では、大きく特別価格を表示する一方、解約条件などは何度もスクロールしないと表示されないケースや、わかりにくい場所に小さい文字で表示されているケースなど、注文はネットで簡単にできるが、解約は電話やSNSに限定されているなど、注文時と比較して、手続きが煩雑となっている場合が多い。

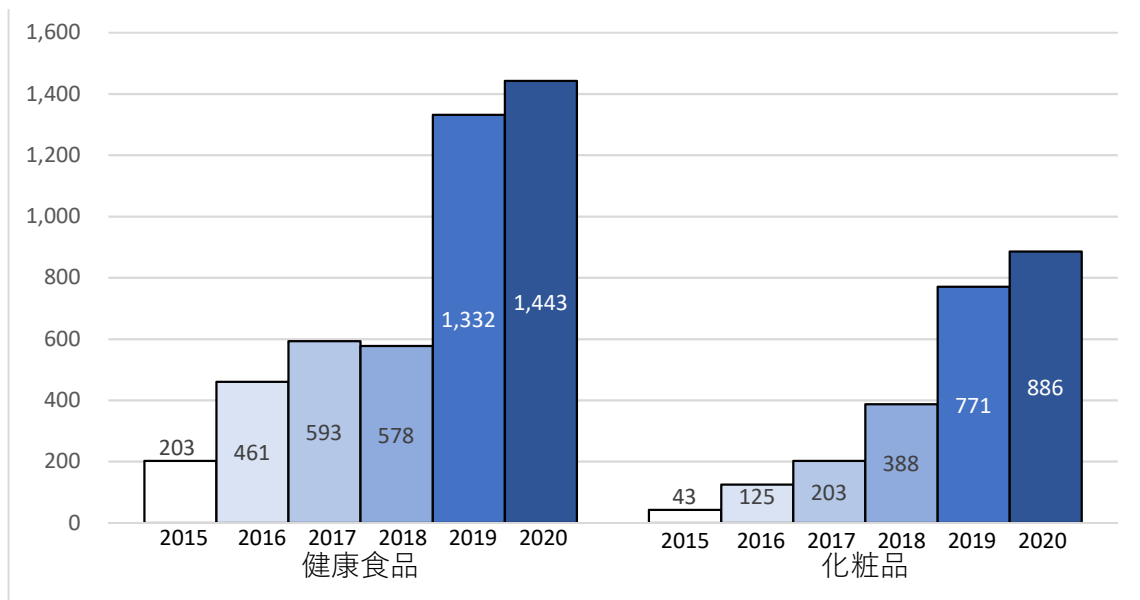


図6 定期購入相談件数の推移（健康食品・化粧品）

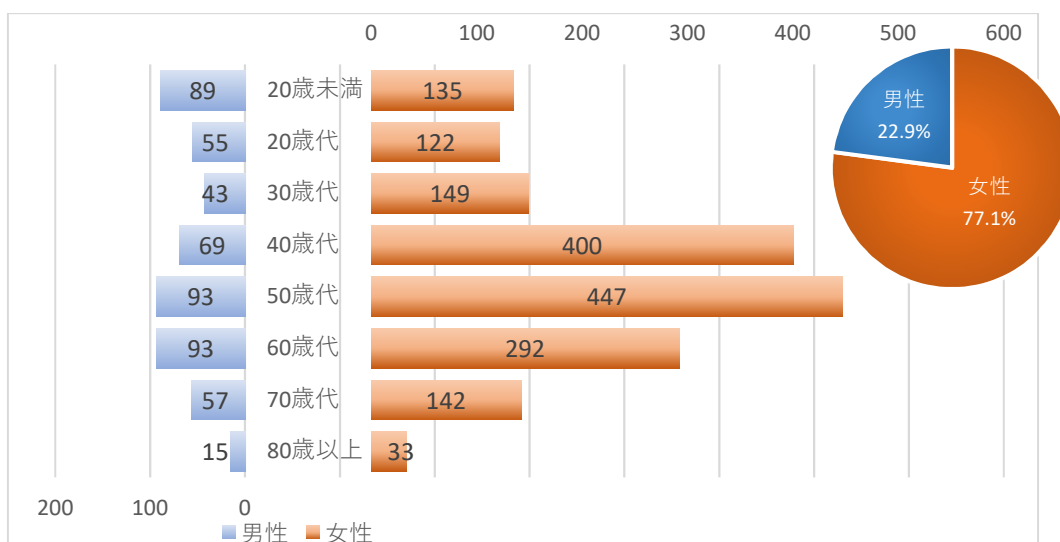


図7 定期購入契約当事者（年代別・性別）不明除く

定期購入の契約当事者の状況を見ると、性別では、男性 530 件 (22.9%)、女性が 1,784 件 (77.1%) と女性が多い。年代でみると 40 歳代～60 歳代が多く、全体で 40～60 歳代の女性からの苦情が最も多い。一方、若年層では男性の比率も高く、男女ともダイエットサプリメントなどの健康食品、脱毛クリームなどの化粧品の購入が多い。(図7)。

※ インターネット通販には、クーリング・オフ制度はありません

- ① 解約、返品、交換は、事業者の定める返品に関する特約に従うことになる
- ② 申込の際には解約、返品の条件確認が必要
- ③ 格安な価格、事業者の連絡先の記載がない、日本語表現が不自然等、少しでもあやしいと感じたら利用しない

4 水回り修理 高額請求トラブル多発

「修理サービス」によるトラブルが年々増加し、前年度の 16.8% 増の 1,345 件となった (別表 4)。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 672 件と過去 10 年間で最多になった (図 8)。

内容で最も多かったのは「高価格」510 件 (75.9%)。既払平均額は 20.4 万円 (前年度 23.4 万円) であり、一人暮らしなどの未成年者である 19 歳以下 (17.0 万円) と「70 歳代」(33.4 万円) の 2 つの世代に両極化の傾向がある (図 9)。

苦情の内容としては、ネット検索やマグネット広告を見て、「安価な金額〇〇円～とあったので、水道修理事業者を呼び、トイレの詰まり修理を依頼。次々と作業が必要と言われ承諾。最終的に高額な料金を請求された。」といったもので、高額な請求になることが分かっていたら修理依頼しなかったとの相談が数多く寄せられている。

水回り修理工事が必要になった場合、まずは自治体水道局、メーカーに相談するなどの対応が必要。また日頃から水道の元栓や止水栓の場所を確認しておくことも重要であ

る。トラブルになった時には、クーリング・オフが可能な場合もあるため、できるだけ早く消費生活センターに相談をしてほしい。

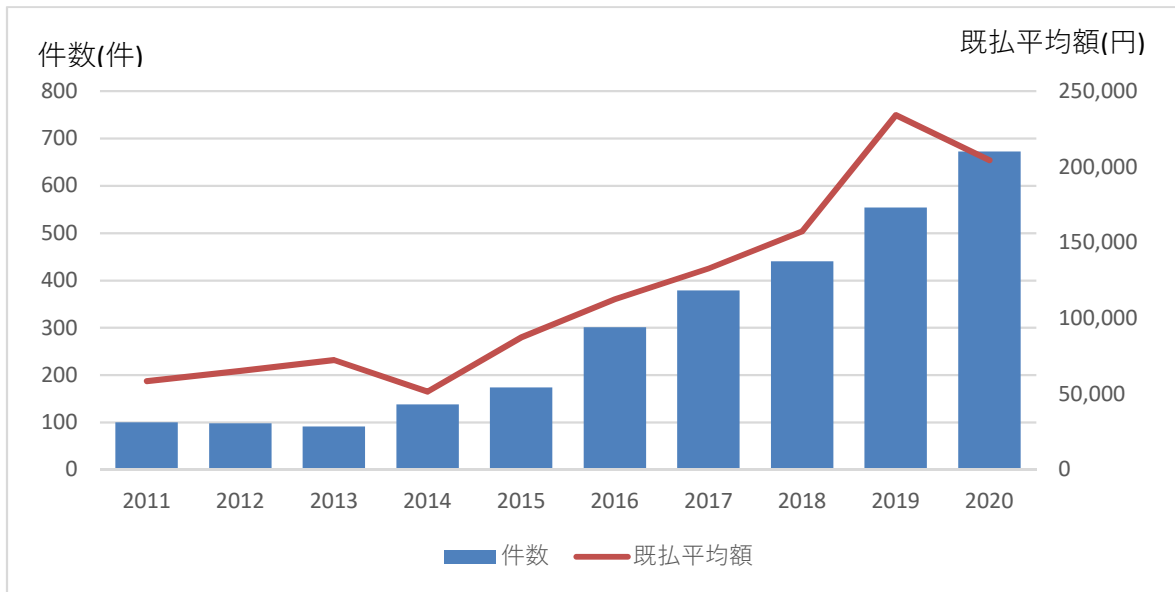


図8 水回りトラブルに関する相談件数及び既払平均額推移

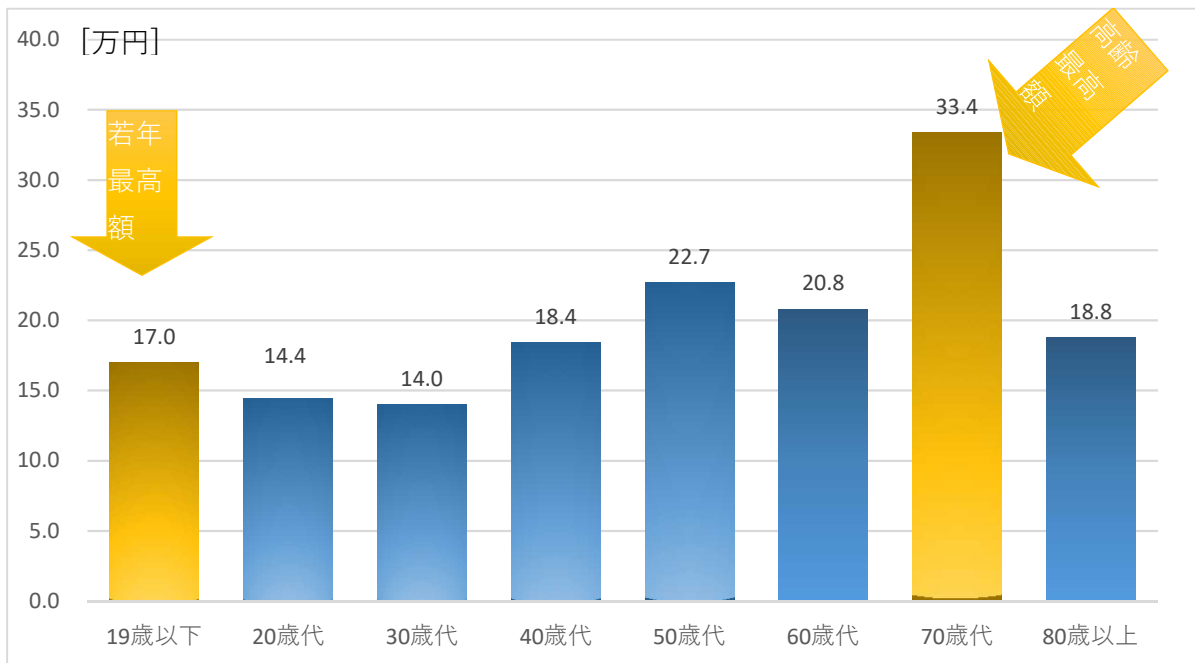


図9 水回りトラブルの契約当事者年代別既払平均額

5 「登録すると儲かる？」出会い系サイト、情報商材で次々請求

外出自粛や店舗休業など、新型コロナウイルス感染症予防対策により、消費生活にも変化が生じ、前述の定期購入の他、副業サイト、情報商材、出会い系サイトなどの儲け話といったネット広告や SNS、電子メールがきっかけとなる消費者トラブルが増加している。

お金をもらえると登録したはずが、次々請求される出会い系サイト

『相談を受けるだけで高収入が得られる』という、副業紹介サイトで見つけた出会い系サイトに登録し、『相談の謝礼を受け取るために必要』と言われ、ポイントを購入し続けたが謝礼が受け取れない、などの出会い系サイトのトラブルが、560件（前年度比約43%増）（図10）で、20歳代が142件（約25%）と最も多かった（図11）。

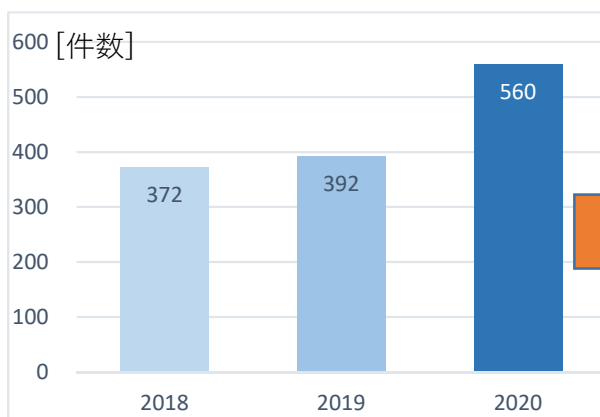


図10 出会い系サイト相談件数

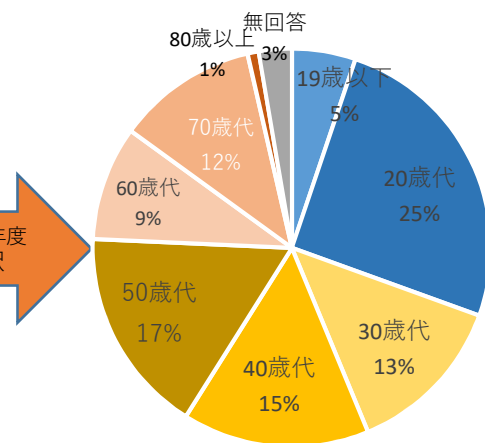


図11 2020年度出会い系サイト年代別相談

高額収入を得るノウハウを教えると情報商材を購入したが儲からない

インターネット通販等で、副業（動画投稿、転売ビジネス等）、投資（FX等）やギャンブル（パチンコ、競馬等）等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売されている情報商材（形態はUSBメモリ、DVD、ダウンロードなど様々）に関する相談も増加している。

「SNSで知り合った人から、副業で儲かると情報商材を勧められ、カード決済したが聞いていた内容と違い、儲からないため契約を取り消したい」など、お金を得るために、情報商材を購入し、さらにサポート代金を請求され、儲かるどころか次々請求される情報商材のトラブルが293件、こちらも20歳代の相談が108件（約37%）と最も多く、20歳代以下で全体の43%を占める（図12）。

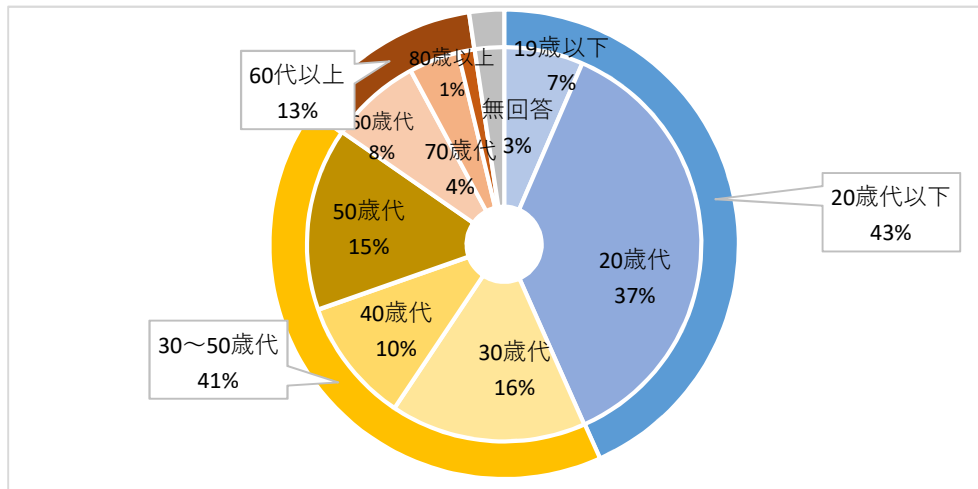


図 12 情報商材年代別相談

5 架空請求(身に覚えがない請求)トラブル

消費者相談で受け付けたトラブルの原因となった商品やサービス別にみると、商品、サービスを特定しない「商品一般」が30歳代以上のいずれの年代でも最も多く（別表7）、その内容は主に架空請求についての相談が多くを占めている。また、有料サイトの利用料金、インターネット情報関連の架空請求（身に覚えがないの請求）の相談も多く寄せられている。

「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という架空請求に関する相談の請求手段は、電子メール、SMSがほとんどを占めている。

心当たりのない請求であれば、自分から連絡しないことが重要。電話をかけたり、メールアドレス等を入力してしまうと、相手に個人情報を知らせることになり、お金を支払わされるケースもある。

最近の事例

- 大手通販業者から「未納料金がある。本日中に連絡なき場合は法的手続きをとる」と未払いに関するSMSが届いた。
- 宅配便事業者から「不在のため荷物を持ち帰った」とSMSが届いた。メールにURLが記載されていたので押してしまった。大丈夫だろうか。
- 大手通販業者から「アカウントの再設定」を求めるメールがあり、IDパスワード、住所、氏名、電話番号を入力してしまった。
- パソコンに「未納料金がある」とメールが何度もあり、メールにあった電話番号にかけてみると電子マネーを購入するよう指示された。
- パソコンに「ウイルスを仕込んだ。あなたがアダルトサイトを見ている動画を拡散されたくなければ16万円を暗号資産で送金するように」とメールがあった。