

記者発表 ( 発表 ・ 資料配布 )			
月 日	担 当	T E L	発 表 者 名
6 月 22 日(火)	兵庫県立消費生活総合センター	078-302-4028	所長 大久保 徹雄 (所長補佐兼相談調査課長 雨宮 博子)



## 令和2年度(2020年度) 兵庫県内の消費生活相談状況

### ～コロナ禍 インターネットトラブルが急増～

県内の消費生活相談窓口に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（総件数の7.1%）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）。また、新型コロナウイルス感染症予防対策の中、インターネット通販等の苦情相談も増加し、苦情相談の約31.5%にのぼった。

### 令和2年度（2020年度）の消費者トラブル

#### 1 新型コロナウイルス関連の相談が急増

県内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相談3,679件で、総件数の7.1%。

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。この内、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ください」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、消費者の個人情報など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。

#### 2 健康食品・化粧品の定期購入トラブル 過去最高

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）。「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」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。

#### 3 水回り修理高額請求トラブル 過去最高

修理サービスのうち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）。

#### 4 ○「登録すると儲かる」はずの出会い系 サイトで次々請求

『相談を受けるだけで高収入が得られる』という、副業サイトで見つけた出会い系サイトに登録し、『相談の謝礼を受取るために必要』と言われた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143%）（図10）で、20歳代が142件（約25%）と最も多かった（図11）。

#### ○「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

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）。

#### 5 架空請求（身に覚えがない請求）トラブル

SMS、メール等による、商品やサービスを特定しないものや有料サイトの利用料金、インターネット情報関連などの架空請求（身に覚えがない請求）の相談も数多く寄せられている。

- 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
- サイトの利用料金に関する訴訟になったので連絡するようになるとSMSが届いた
- パソコンで「ハッカーからアカウントを買った。パソコンの中の個人情報や写真をばらまかれなくなければ、16万円暗号資産で支払うように」とメールがあった

#### 主な相談事例

#### 【事例①】 「水のトラブル460円～」が 次々修理作業で20万円以上！？

賃貸アパートのトイレが数日前より詰まり、ネットで「水のトラブル460円～」というサイトを見つけて、電話を架けて修理を依頼した。

業者が到着し母が対応した。業者から「簡単にはできない」「機械が必要」などと言われ、料金も2万円、3万円、15万円と上がっていった。

賃貸アパートなので、大家に相談したいと母が業者に伝えると、「もう便器を外しているのでそれは困る」と言われ、高齢の母は断れず、最終的に20万6,800円の請求になった。

高額ではないか。（70歳代女性）

#### 【事例②】 個人情報交換ができれば返金のはず が、次々請求される出会い系サイト

マッチングアプリを利用し、出会った異性に個人情報のやり取りが出来ると、別な有料サイトへの登録を誘導された。個人情報交換が出来たら、返金しますということだった。

本会員費用2千円、その後もサイトから保証システム2万円、昇格受付5万円を次々と指示されカード決済。更に本会員昇格受付7万円の指示があり振込んだ。その後も15万円の指示がありおかしいのではないかと思い、評判を検索したら酷似した内容を見た。（20歳代女性）

#### 【事例③】 「簡単、高収入」？副業サイト

ネットに、動画の投稿で収益を上げる方法が紹介されていた。興味があったので、無料登録をしたところ、無料通話ラインのグループに招待された。

8千円を振込んで、ガイドブックを購入し、ダウンロードした。その後、担当者から電話がかかってきて、一番サポートが充実している65万円のプランを勧められ振込んだ。

再度電話がかかってきて、「プラス15万円入れてもらえたら100万円のプランに変更できます」と言われたので、15万円も支払った。

ネットの書き込みなどで、騙されたことに気が付いた。（20歳代男性）