

令和3年度(2021年度) 兵庫県内の消費生活相談状況

～定期購入トラブル増加 若者に目立つ“もうけ話”トラブル～



県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の総件数は47,218件と、新型コロナ関連の相談で急増した前年度(2020年度)(51,601件)から8.5%減少したが、一昨年度(2019年度)(46,864件)とほぼ同件数となった(図1)。

コロナ禍で、インターネット利用の増加の影響を受け、ネット検索、ネット通販、SNS、電子メールがきっかけとなる消費者トラブルは引き続き増加している。

インターネット通販を含む定期購入の苦情は過去最高となり、特に化粧品に関する苦情が、倍増した(図5)。

令和3年度(2021年度)の消費者トラブル

1 定期購入トラブルが過去最多

コロナ禍での外出自粛等の影響で、インターネット通販(12,292件)の苦情が増加傾向にあり(図4)、苦情相談全体(40,492件)の約3割を占めている。

「お試しの1回だけのつもりで申し込んだが、複数回の購入が条件だった」というような、定期購入に関する苦情は年々増加し、インターネット通販以外も含めた全体で2,982件。

商品別では「化粧品」(1,767件)「健康食品」(858件)の2品(2,625件)が約9割を占め、とりわけ「化粧品」は、前年度(887件)のほぼ倍増となり、過去最多となった。(図5)

インターネット通販でのわかりにくい申込画面でのトラブルが多発したことから、昨年、特定商取引法が改正され、本年6月から最終申込画面に申込内容、回数、金額、期間等の表示をすることが義務づけられたため、必ず確認してほしい。

2 偽メール、偽サイトなど ネットトラブル多発

商品やサービスを特定しない「商品一般」の中では、SMS、メール等に関するものが各世代で増加傾向にある(図8)。身に覚えのないサイトの利用料金、その他の未納料金などの架空請求の相談が幅広い年代から多く寄せられた。

偽メールや偽SMSは、大手事業者(宅配事業者、通販事業者、携帯電話会社など)を装う

ものが多い。メール等に記載のあるリンクをクリックしたり、こちらから電話をかけることで、相手に個人情報を取られたり、お金を要求されるケースもあるため注意が必要である。

また、偽サイトで、格安と思って購入した商品が届かないという相談も多く、極端に安い価格、事業者の連絡先の記載がない、日本語が不自然等、少しでもあやしいと感じたら利用しないことが重要である。

3 水回り修理 件数急減も 高額請求トラブルは高水準が続く

県内で急増していたトイレ等の詰まりの修理で、広告とかけ離れた料金を請求されるなどの「水回り修理」の相談件数は、403件と前年度(672件)から40%減少し(図10)、既払平均額も、17.3万円で前年度(20.4万円)より減少したが、引き続き高い水準にあるため、引き続き注意が必要(図11)。

また、同様の手口での、鍵の修理、害虫駆除等の、暮らしのレスキューサービスでの苦情が増加している。

4 20歳代以下の若者に目立つ「マルチ取引」「出会い系サイト」「情報商材トラブル」等

未成年者取消権が使えなくなる成年年齢20歳を境に相談が増加する傾向が続いており、2021年度も19歳以下1,074件と、20～24歳1,784件と急増している(図3)。令和4年4月

から、成年年齢が18歳に引き下げられたこともあり、若者世代の消費者トラブル防止のためラップ動画などを活用し注意喚起を強化していく。

SNSや動画サイトの広告などがきっかけとなる消費者トラブルが多くなっているが、「エステティックサービス」「マルチ取引」「出会い系サイト」「情報商材」では、20歳代以下が相談全体に占める割合が大きかった（図13）。

「エステティックサービス」が240件と、前年度（153件）から56.9%と急増した。（図14）

「マルチ取引」では、特に成人になりたての「20～24歳」が36.4%を占め、突出して多かった。（図15）

主な相談事例

【事例1】お試しのはずが、定期購入だった

- 動画サイトの広告を見て、ネット通販で1,000円の脱毛クリームを購入したが、2回目として3本組2万円が届いたので、業者に電話したところ、「最低5回の定期購入。解約不可」と言われた。（20歳未満男性）
- ネットで「いつでも解約可能」とあった初回2,980円のファンデーションを申し込んだ。申込完了直後に、更にお得になるというクーポン券が表示され、1,980円で購入できると思いクリックして申し込んだ。しかし、2回目が届き定期購入と分かったので解約を申し出たが、4回が取引条件で解約は出来ないと言われた。（50歳代女性）

【事例2】偽メール、偽サイトでトラブル

- 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。
- 大手携帯電話会社から「未納料金がある。すぐに支払わなければ法的手段に移る」とSMSが届いた。URLを開くと、実在する携帯電話会社そっくりなロゴとページで、支払い方法が電子マネーでしか支払えないようになっていた。

【事例3】「鍵の修理」、「害虫駆除」で次々修理作業され 高額請求された

- ネットで検索した業者にハチの駆除を依頼、「調査費3千円、巣処理1カ所2万円」と言われたので承諾、作業完了まで屋内待機していると、頼んでもいないのに家の周りを点検されており、「裏庭でも巣を見つけた。このままでは危険、巣の処理と薬剤散布が必要」と不安をあおられたので承諾、32万円を請求された。（60歳代女性）
- 鍵が抜けなくなったので、ネット検索した業者に来てもらった。広告は9千円～となっていたが4万7千円も請求された。（50歳代女性）

【事例4】異性の個人情報交換をするはずが、次々請求される出会い系サイト

マッチングアプリで出会った異性に個人情報のやり取りが出来ると、別な有料サイトへ誘導された。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。さらに、本会員昇格受付7万円の指示があり、さすがにおかしいと思い、ネットで検索すると自分と同じ手口の書き込みを見つけ、騙されたことに気づいた。（20歳代女性）

【事例5】お得なサービスが受けられる会員に知人を誘うと紹介料がもらえると勧誘された

知人に「いろいろなサービスがお得に受けられる会員になり、さらに人を紹介すると紹介料も受け取れる」と誘われたが、儲からないので解約したい。（20歳代男性）

【事例6】「簡単、高収入」？副業サイト

動画投稿サイトで、副業で稼ぐという広告を見て6千円を振込んで、マニュアルを購入、マニュアル内容の説明を受けるため、事業者に連絡すると、さらに稼ぐためのサポートサービスを勧められ、言われるがままに、消費者金融で15万円を借りて振込んだ。儲からないので、詐欺ではないか。（20歳代男性）