

令和3年度(2021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)。消費者トラブルを示す苦情相談件数は40,942件と、前年度比8.5%減少、一昨年度比1.7%増となり、4年連続で4万件を超えた。

苦情相談における契約当事者の年代の割合を見ると、60歳以上が全体の約4割(39.6%)、70歳以上は約4分の1(25.3%)を占め、高齢者の消費者トラブルの占める割合は、依然として高い(図2)。

また、若年世代(20歳代以下)の苦情相談は、全体の約1割(10.6%)4,342件で、昨年度からは減少したものの、増加傾向が続いている(図3)。

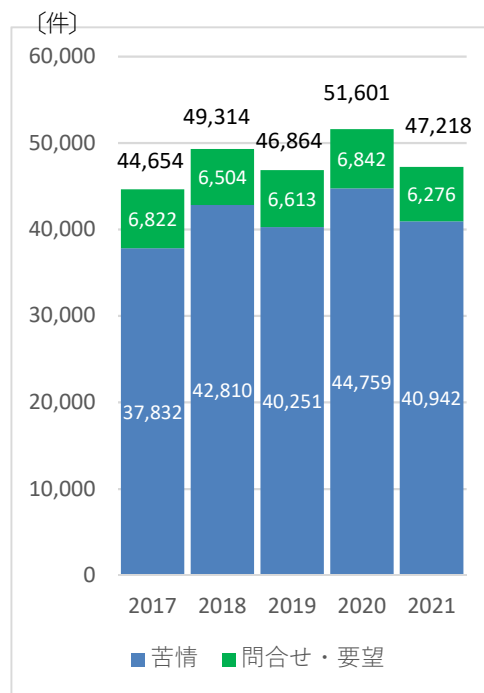


図1 消費生活相談件数

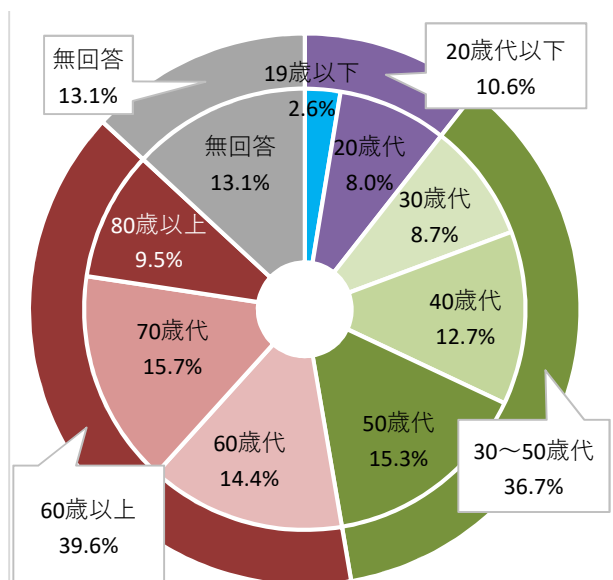


図2 契約当事者年代比

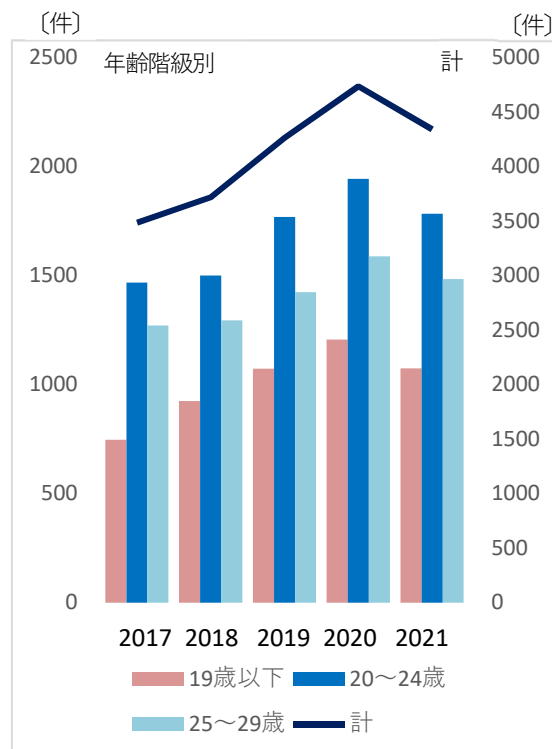


図3 消費生活相談件数 20歳代以下

2 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。なかでも、定期購入に関する相談が2,447件で2割と多数を占めている。

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件となった。

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）。

〔件〕

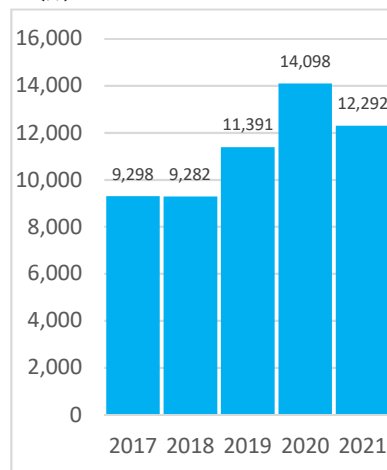


図4 インターネット通販相談件数推移

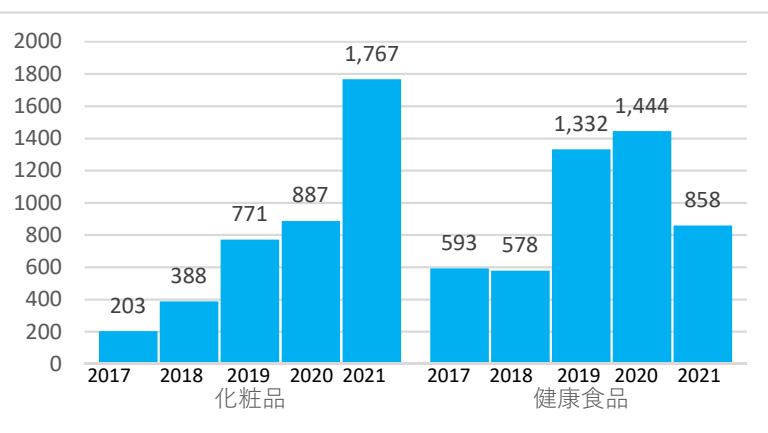


図5 定期購入 相談件数の推移（化粧品・健康食品）

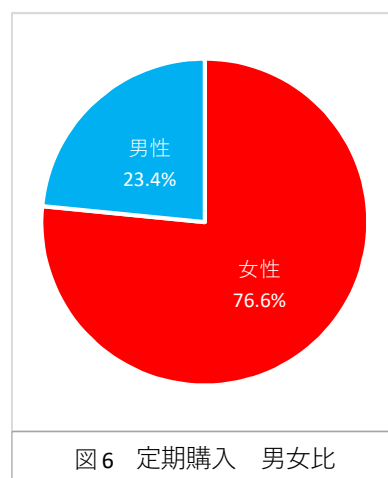
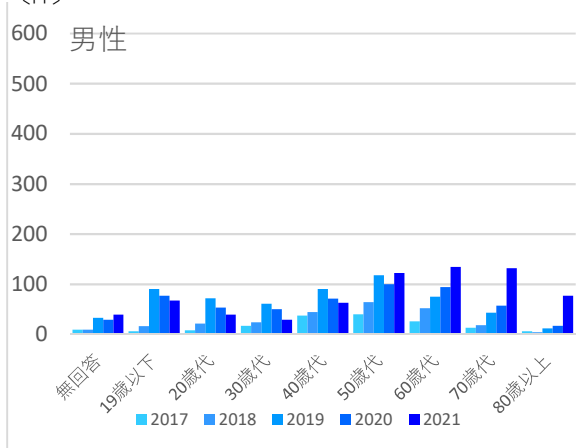


図6 定期購入 男女比

「定期購入」の契約当事者の状況を見ると、性別では、「男性」が663件（23.4%）、「女性」が2,165件（76.6%）と女性が多い（図6）。

年代で見ると、「50歳代以上」での苦情が男女ともに増加している（図7）。一方、若年層では男性は減少傾向、女性は横ばいとなっている。「化粧品」では脱毛クリームやシャンプーなど、「健康食品」では、ダイエットサプリメントなどの苦情が多かった。

〔件〕



〔件〕

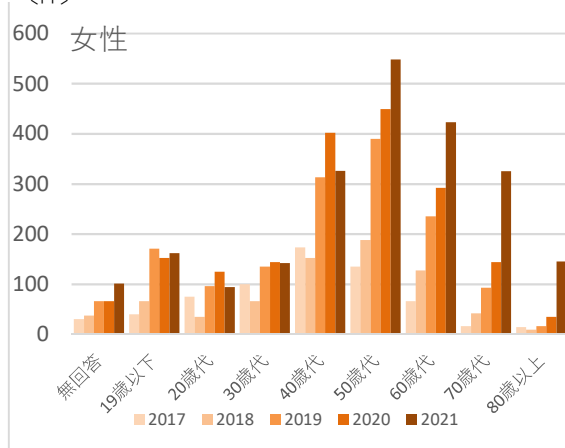


図7 定期購入 相談件数推移（年代別・性別）

主な相談事例

- ・通常価格よりかなり安いお試し価格の広告が、実は複数回の「定期購入」が条件になっていることに気づいた。
- ・解約期限が次回商品発送予定日の3日前までとなっていて、解約可能期間が短い。
- ・購入申込みはネットだが、解約方法は電話に限定されており、何度もかけているが、つながらない。
- ・「定期縛りなし」の画面を見ていたら、突然お得なクーポン購入画面が出現し、カウントダウンが始まったので焦って注文したら、4回までの定期購入コースになっていた。

インターネット通販では、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が多かったため、昨年、特定商取引法が改正され、本年6月から事業者は、申込段階において、基本的事項について表示が義務づけられ、誤認させる表示が禁止され、注文が確定する直前の最終確認画面上に全ての事項を網羅的に表示しなければならなくなった。また、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かったため、申込の撤回や解除に関する規定も新設された。

ネット通販では、注文確定ボタンを押す前に、契約内容を確認しましょう

☞確認ポイント ①1回限りの購入か ②2回目からの価格 ③返品・解約方法
トラブル回避のため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう

3 偽メール、偽サイトなど ネットトラブル多発

商品やサービスが何なのか分からない架空請求（身に覚えのない利用料やその他未納料金等）などの相談が多い「商品一般」の中では、SMS、メール等に関するものが各年代で年々、増加傾向にあり（図8）、相談件数は前年度とほぼ同数となり高止まりしている（図9）。

偽メールや偽SMSに関する相談では、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。メール等に記載のリンクをクリックしたり、電話をかけることで、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、格安と思って購入した商品が届かないという偽サイトの相談も多い。極端に安い価格、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ことが重要である。

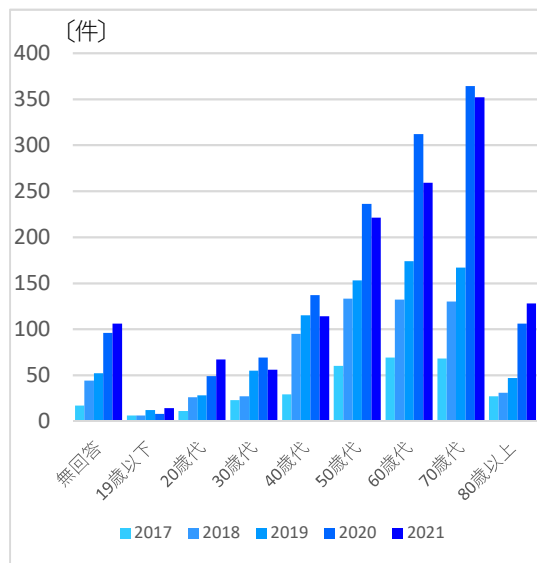


図8 「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する年代別相談件数推移

主な相談事例

- ・ 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。
- ・ 債権回収会社から「有料サイト利用料の未納料金がある」とSMSが届き、電子マネーで支払ってしまった。
- ・ 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。
- ・ パソコンにハッカーから「ウイルスを仕込んだ。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。
- ・ ネット広告でブランド品が安価だったので購入したが、受付メールが届かないままに偽物の商品が届いた。返品・返金を事業者へ連絡しているが電話が繋がらない。
- ・ 公式サイトと思い、安価だったので購入したが、偽物の商品が届いた。本物の公式サイトを見ると偽サイトへの注意喚起がされていた。

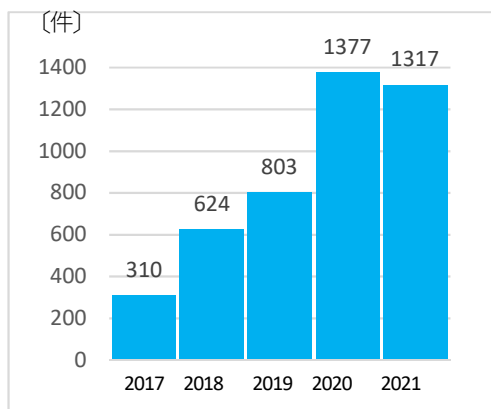


図9 「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する相談件数推移

4 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

近年県内で急増していたトイレや浴室などの水漏れや配管の詰まり解消などの「水回り修理」に関する相談件数は、403件と前年度672件から40.0%減少するなど（図10）、「修理サービス」によるトラブルの苦情相談件数は、967件と前年度（過去最多の1,347件）より28.2%の減少となった。しかしながら、依然として高い水準にあるため、引き続き注意が必要である。

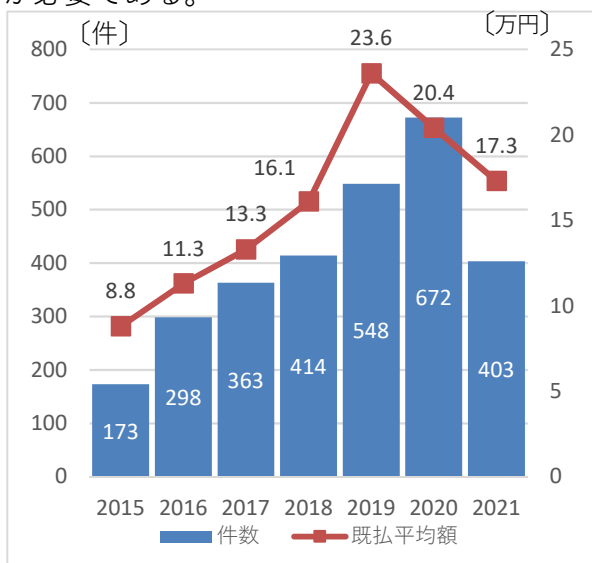


図10 水回りトラブルに関する相談件数と既払平均額

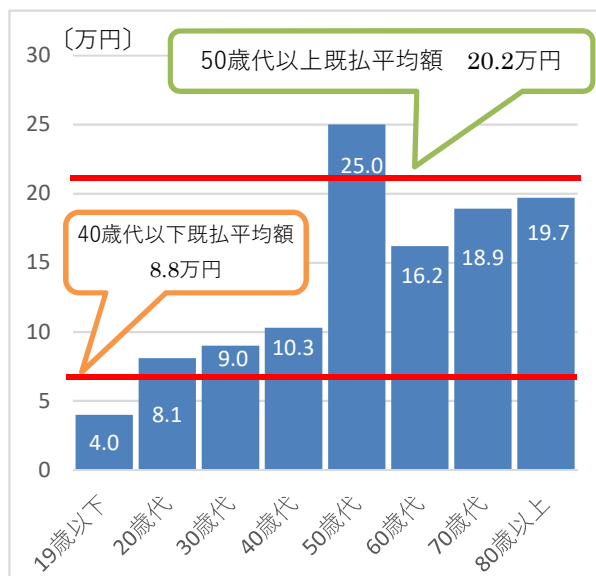


図11 水回りトラブルに関する年代別既払平均額

相談内容で多かったのは「高価格」。既払平均額は、17.3万円で前年度（20.4万円）より低くなっているが、40歳代以下の平均が8.8万円に対して、50歳代以上が20.2万円と高齢者への高額請求が続いている（図11）。

主な相談事例

- ・ネット検索やマグネットの広告を見て、『安価な金額〇円～』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したところ、次々と作業が必要と言われ承諾しているうちに、最終的に高額な料金が請求された。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。

水回りの修理工事が必要になった場合、まずは自治体水道局、施工元の事業者や設備のメーカーに相談するなどの対応が必要。また、日頃から水道の止水栓の位置を確認しておくことも重要である。トラブルになったときは、クーリング・オフが可能な場合もあるため、できるだけ消費生活センターに相談してほしい。

○暮らしのレスキューサービス（鍵の修理、害虫駆除など）「高額請求」のトラブル増加

トイレ修理や水漏れ修理だけでなく、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」での、料金や作業内容等でトラブルになったという相談が増加している。

主な相談事例

- ・鍵が抜けなくなったので、ネット検索で見つけた業者に来てもらったところ、広告価格とはかけ離れた金額を請求された。
- ・ネット広告で見つけハチの駆除を依頼したら、頼みもしないのに家の周りを点検され、「これから蜂の活動期に入る。このままでは危険なので、巣の処理と薬剤散布も必要」と不安をあおられたので、作業を承諾したところ、調査料、特殊な機械の使用料が別途必要と言われ、高額な料金を請求された。
- ・夜に部屋にゴキブリが出たので、ネット検索で見つけた業者に電話をかけて駆除を依頼したが、訪問後に申込時に説明されなかった深夜料金等の高額な見積額を言われ、断れず作業を承諾、支払ったが、ネット記載内容と違うので納得できない。

広告の料金を鵜呑みにせず、作業前に、料金やサービスの内容を確認し、納得ができれば、急がされても安易に契約しないように注意してほしい。

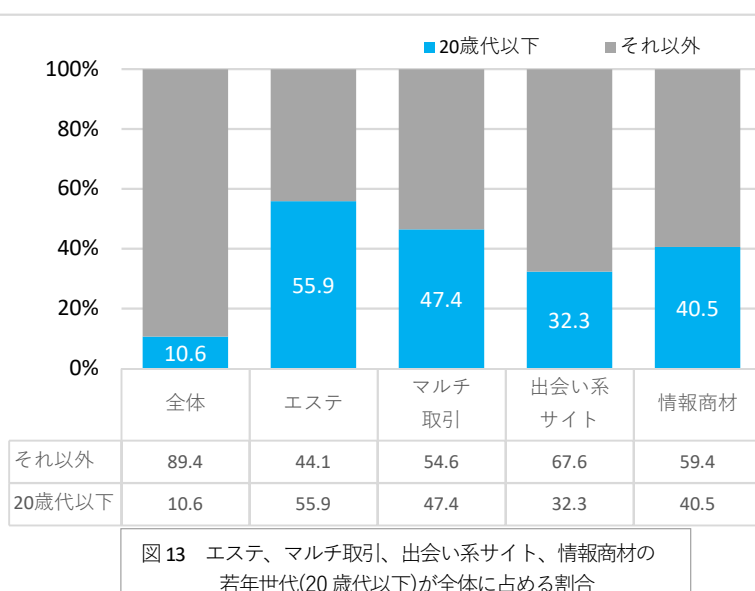
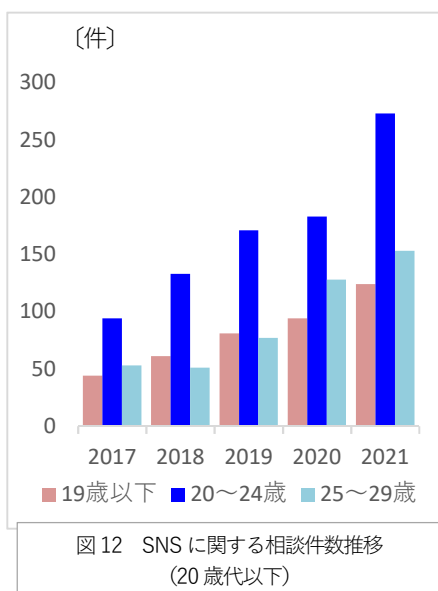
特 集

若年世代(20歳代以下)の相談の特徴
～ 本年4月から成年年齢引き下げ ～

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件が、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、消費者トラブル防止に役立つラップ動画などを活用し、若年者が遭いやすいトラブルへの注意喚起を強化していく。

若年世代（20歳代以下）では、SNS、動画サイト・アプリの広告などがきっかけに消費者トラブルに巻き込まれるケースが多くなっているが、SNSに関する相談件数も年々、増加傾向にある（図12）。

なかでも、「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」といった消費者トラブルでは、20歳代以下が相談全体に占める割合が「エステ」55.9%、「マルチ取引」47.4%、「出会い系サイト」32.3%、「情報商材」40.5%と大きかった。

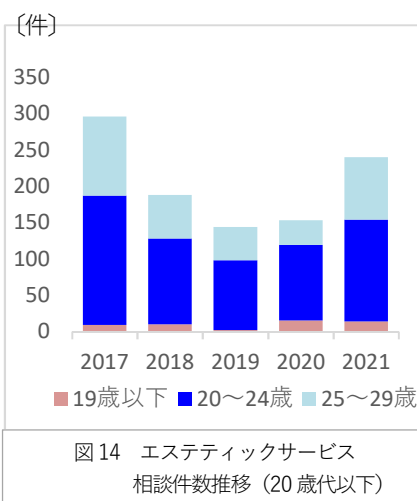


○ エステティックサービス

【事例】・SNS 広告を見た安価なお試しエステ体験に行ったところ、高額な施術コースと化粧品やサプリメントなどの関連商品も勧められ契約させられた。

・中途解約を申し出たが、返金が少なく、精算方法に納得できない。

【傾向】近年、減少傾向であった相談件数が、2020年度（153件）を境に増加し、2021年度は240件と前年度の1.6倍と大幅に増加した。（図14）。



○ マルチ取引

【事例】・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。

- ・友人に長時間にわたって勧誘され、断ることができず契約してしまった。

【傾向】相談件数は2020年度（237件）に急増したが、2021年度は176件と、毎年一定数の相談が続いている（図15）。

特に、成人になりたての「20～24歳」（135件）が36.4%を占め、突出して多くなっている。

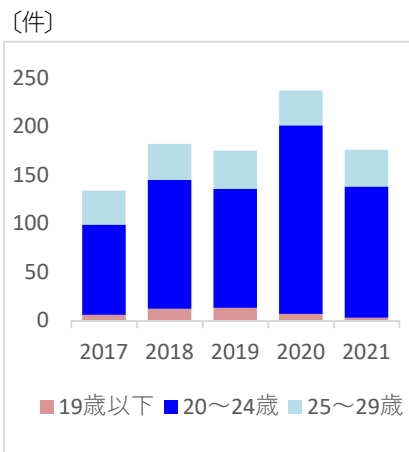


図15 マルチ取引相談件数推移 (20歳代以下)

○ 出会い系サイト

【事例】・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、別な有料サイトへ誘導され、次々と費用を支払った。さすがにおかしいと思いネット検索すると同じ手口の書込みがあった。

- ・副業サイトで見つけた「相談にのるだけで高収入が得られる」という出会い系サイトに登録し、謝礼受取のために必要なポイント購入を続けたが、お金が受け取れない。

【傾向】相談件数は、緩やかな増加傾向が続いており、2021年度は147件となった（図16）。

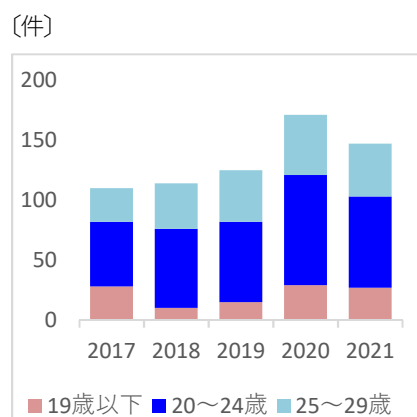


図16 出会い系サイト相談件数推移 (20歳代以下)

○ 情報商材

【事例】・SNSで知り合った人に、副業で儲かると勧められ、情報商材をカード決済したが、聞いていた内容と違い、稼げないので契約を取り消したい。

- ・お金を稼ぐために「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。

【傾向】相談件数は、年々増加していたが、2020年に急増、2021年度は相談全体の件数が減少したにもかかわらず、前年度（123件）を上回る135件となった（図17）。

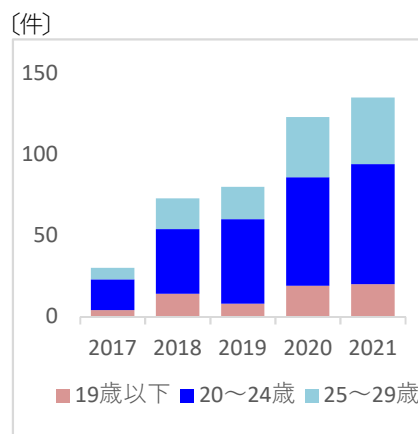


図17 情報商材生活相談件数推移 (20歳代以下)

情報商材：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（形態は、PDFファイル、動画、アプリ、USBメモリ、DVDなど様々）。