

令和7年度 兵庫県内の消費生活相談状況 【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】

～ 定期購入トラブルが前年度の約 1.4 倍、通信販売が苦情全体の約 4 割 ～

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は 52,119 件と前年(令和6年)度 46,123 件から 13.0%増加しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は 46,562 件で、前年度(40,388 件)と比べ 15.3%増加し(図1)、過去10年間で最多となりました。

【定期購入トラブルが前年度の約 1.4 倍】 2 頁参照

定期購入に関する相談は 4,695 件で前年度(3,378 件)の約 1.4 倍となり、特定商取引法の改正(令和4年6月1日施行)以降も多くの相談が寄せられています。

【通信販売が苦情全体の約 4 割】 3 頁参照

通信販売でのトラブルが 17,670 件で全体の約 38%と取引類型別では最も多く、前年度から 3,169 件(21.9%)の増加となりました。

1 契約当事者年代の状況

苦情相談における契約当事者の年代の割合をみると、60歳以上が全体の 45.5%、70歳以上は 29.2%を占め、苦情相談に占める高齢者の割合は増加傾向であり、高水準となっています(図2、図3)。

また、若年世代(29歳以下)の苦情相談は、全体の 9.6%を占める 4,420 件で(別表2)、前年度(3,827 件・9.5%)と同程度の割合となっています。

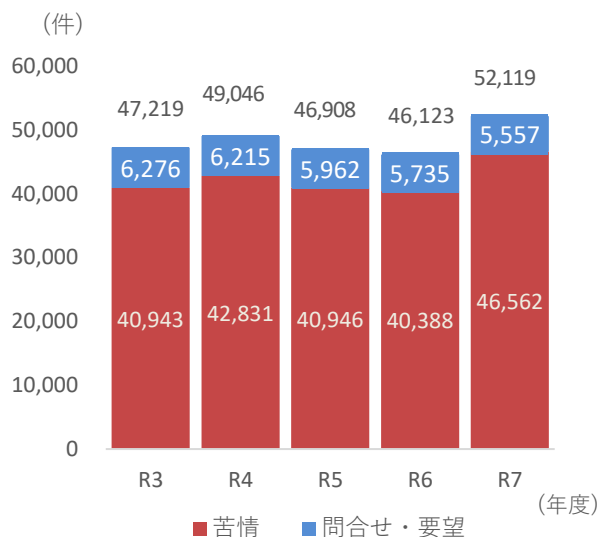


図1 消費生活相談件数

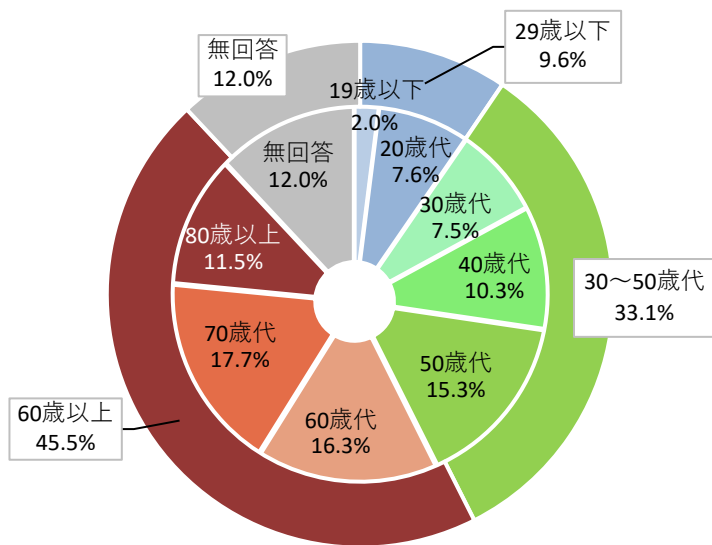


図2 契約当事者年代比

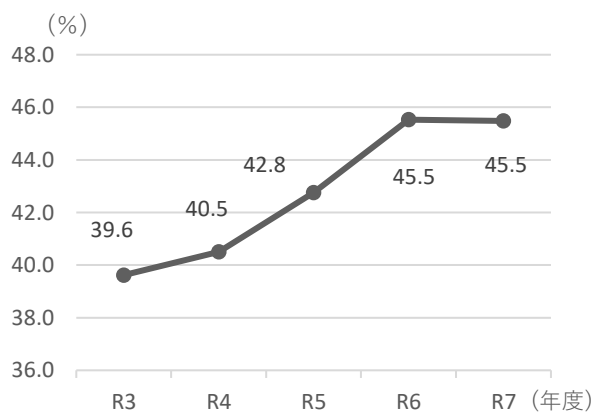


図3 契約当事者 60歳以上の割合推移

2 定期購入トラブルが前年度の約1.4倍 品目別件数 第2位、第3位関連

定期購入に関する相談は4,695件で、前年度3,378件の約1.4倍となりました。

このうち、通信販売（ネット通販を含む）での契約が4,497件と95.8%を占めています。

商品別の相談件数は、化粧品が2,730件で前年度の約2倍となりました。次いで健康食品1,291件で、この2品目で約9割を占めていますが、第3位の医薬品類は年々増加し、249件で前年度の約1.7倍となりました（図4）。

契約者の年代別では60歳以上が65.4%を占め、高齢者がトラブルに遭うケースが多く見られます（図5）。

令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、販売業者等は最終確認画面に、定期購入であることや購入回数、支払うことになる総額など取引における基本的な事項を明確に表示することが義務付けられました。また、販売業者等の誤認させるような表示により、誤認して申込みをした場合、消費者は申込みの意思表示を取り消すことができるようになりましたが、消費生活センターへの相談は依然として多く寄せられています。

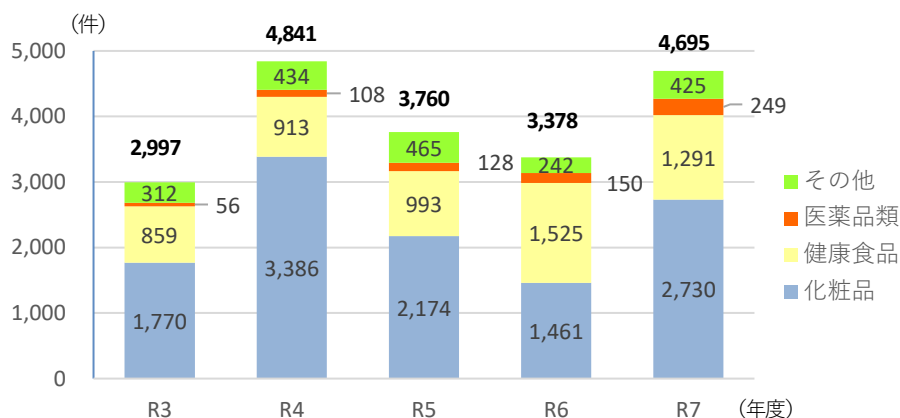


図4 定期購入トラブル相談件数

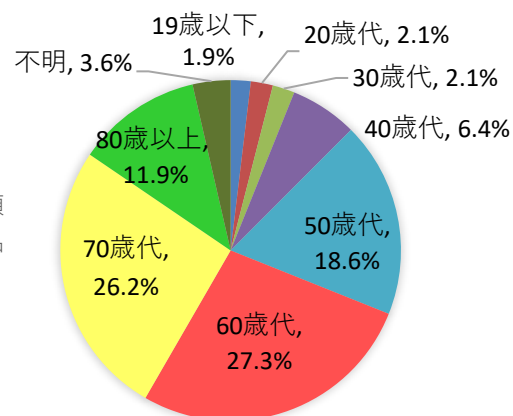


図5 契約者年代別割合

事例 SNSの広告で「1回限り」という文字を見て2千円ほどの化粧クリームを注文した。商品が届き後払い決済で支払いを済ませた。2週間後に4本のクリームが届き、代金は18,600円。定期のつもりはなかったので返品したいとメールをしたが、「定期コースに申し込んでいるのでキャンセル不可で、初回だけで解約するには定価との差額を精算する必要がある」という返事だった。（70歳代 男性）

事例 SNS広告で、「初回お試し980円」と記載のあったペット用歯磨きジェル。「クーポンで申し込む」の箇所をタップし、名前、住所、電話番号、メールアドレスを入力したら、「7回受取りで安くなる」との広告が流れた。定期購入は希望しなかったため画面を閉じたが、直後に、注文受付完了のメールが届いた。（50歳代 女性）

事例 高校生の娘がオンライン診療を受け、未承認薬を含む3種類のニキビ治療薬（半年分で19万円）を処方された。約1年後に再度、診察を受けて半年分17万円の治療薬を処方。さらに半年後、診察を受けていないのに9万7千円の1種類の治療薬が配達された。事業者に電話をすると、「前回から定期購入契約になっている。医薬品の返品はできない」と言われた。（40歳代 男性）

3 通信販売が苦情全体の約4割

通信販売で商品等を購入しトラブルとなったケースが 17,670 件と取引類型別で最も多く、全体の約 38%を占め、前年度から 3,169 件 (21.9%) の増加となりました (別表 10)。

前述の定期購入トラブル (4,497 件) のほか、「SNS 広告を見て商品を発注したら、届いた商品は広告とは異なる粗悪品だった」「インターネットで商品を購入し代金を先払いしたが商品が届かず、販売業者から『欠品しているのでコード決済で返金する』と連絡があったが返金がない」など詐欺的な相談が多数寄せられました。中には、コード決済での返金を案内され、指示どおりにスマホを操作した結果、送金させられる被害もありました。

また、質問サイトのサブスク契約、パソコンの偽警告画面に対するサポート詐欺などの相談も寄せられています。

事例 SNSの広告を見て2個9千円のサーキュレーターを注文。広告では、「1秒で20度下げる、エアコンいらず、電気代は1日2円、360度首振り」と書かれていたが、商品が届いたら全て異なる粗悪品だった。返品、返金のため販売事業者とメールでやり取りをしていたが、メールの返信がなくなった。販売事業者名は分からず、海外の事業者のようだ。
(60歳代 男性)

事例 探していた衣服を割安で販売しているサイトを見つけたので注文し、代金6千円をコード決済で支払った。後日、「在庫がないので返金する」とメールで連絡があり、無料メッセージアプリに友達登録して画面共有をした。コード決済(〇〇ペイ)で返金するための操作をしていたが出来ず、私の銀行口座へ返金してもらうことになった。相手の指示どおりに操作したら、自分の口座から個人名義の口座へ5万円を振り込んでしまった。注文したサイトはもう見るできない。
(20歳代 女性)

事例 数か月前、パソコンの使い方が分からず、パソコンに表示された画面で質問し、代金約200円をクレジットカードで決済した。その後、毎月約5,500円がクレジットカードの請求にあがっており、質問サイトのサブスク契約であることが分かった。解約はしたが、知らないうちにサブスク契約されていたことが納得できない。
(80歳代 男性)

- ☞ 通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、解約や返品条件は規約で定められている。SNSの広告ではなく、ショップの購入画面で契約内容を確認のうえ注文する
- ☞ 通常価格と比較してあまりにも安価な場合は、定期購入や怪しいサイト(商品が届かない、模倣品)の可能性が高いので、十分注意する
- ☞ 自分の契約した内容を後で確認できるように、最終確認画面のスクリーンショット等を保存する
- ☞ 「欠品のため〇〇ペイで返金する」と連絡があっても、新たな被害につながる可能性が高いため応じない
- ☞ パソコンに警告画面や警告音が出ても慌てず、パソコンの状態を確認したり、周りの人に相談する

4 依然として多い「もうけ話」に関するトラブル 品目別件数 第5位、第10位関連

「簡単にもうかる投資」や「スキマ時間に稼げる副業」など「もうけ話」に関する消費者トラブルが依然として多く寄せられています。SNS への投稿や広告をきっかけとして契約に至るケースが多く、高額なサポート費用を請求され消費者金融で借り入れて業者に支払ってしまう事例もあり、若年層では消費者金融での借り入れ、中高年層では高額化の傾向が見られます。

事例 SNSで株式取引の投資話を見て、無料通話アプリの投資グループに参加した。グループのメンバーから「AI取引をしてもうけられる」と誘われ、指示どおりに投資資金を銀行口座に振り込んだ。アプリ内で取引の様子が確認でき、始めた頃に2万円を引き出すことができたので信用してしまった。10回以上、総額で1千万円くらい振り込んでしまったが、振り込んだ口座は、毎回、金融機関も口座名義人も異なっていた。取り戻すことは可能だろうか。
(60歳代 男性)

事例 「在宅で安全に収入が得られる」とのSNS上の広告を見て、メッセージアプリで事業者とやり取りし、登録料2万円を銀行振込で支払った。株取引用にタブレット端末が届き、事業者からの電話で、「AIが自動で銘柄を抽出する」「初心者でも毎月安定して数十万円の収入が目指せる」「ソフト代50万円を支払えば、後は費用はかからない」「今申し込まないと枠が埋まってしまう」と説明され、AI自動抽出ソフトを50万円で契約した。口頭説明では「確実に稼げる」「損失が出てもサポートがある」と言われていたが、後日届いた契約書には「当社は投資判断についてデータの提供や助言を行わない」「利益が出ることを保証しない」と記載があった。ソフトの説明やサポートもなく、一度も利用できておらず、収入も得られていない。
(30歳代 女性)

事例 「スマホで稼げる副業」という広告を見て副業サイトに登録。メッセージアプリや電話でやり取りをし、アフィリエイトやせどり（転売ビジネス）で稼げると説明を受けた。スタートするには280万円の保証金が必要と言われ、手持ちがないと伝えると消費者金融からの借り入れを勧められた。「売上金を返済に充てられるし、保証金も全額返金されるので負担はない」と言われ了承。スマホへの画面共有アプリのダウンロードを指示され、消費者金融3社からの借り入れ手続きを手伝ってもらった。借り入れたお金を暗号資産に交換してから送金。その後、アフィリエイトの準備のフォローはあったが、連絡が取れなくなった。
(20歳代 男性)

- ☞ 「誰でも稼げる」「必ずもうかる」という広告や甘い言葉を簡単に信じない
- ☞ 副業や投資などでもうけるために、サポート費用等の名目で支払いをさせられる場合は、詐欺の可能性を疑う
- ☞ 業者から、遠隔操作アプリのインストールや、自分のスマホ画面の共有を求められても応じない
- ☞ 貸金業者からの借り入れを勧められた場合、家族など周りの人に相談するなど冷静に状況判断をする

5 その他の注意を要する事例

■ 第三者による不正利用（品目別苦情件数 第1位）

事例 DPF※での利用として20件で合計約10万円がキャリア決済されていた。携帯電話の料金をクレジットカードでの支払いにしており気づいた。DPFのアカウントが乗っ取られているようでログインができなかった。不正請求としてDPFに2回返金申請をしたが、「アカウントの復旧はできるが、返金はできない」と言われた。（20歳代 女性）

※取引デジタルプラットフォーム。インターネット上で消費者契約や個人間取引の場の提供を行う事業者。フリマアプリやインターネットショッピングモールの運営事業者など

- ㊦ フィッシングメールに気を付け、安易に個人情報やID、パスワード等を入力しない
- ㊦ クレジットカードの明細は毎月必ず確認し、覚えのない請求があれば、すぐにクレジットカード会社に申し出る

■ 賃貸アパート退去時のトラブル（品目別苦情件数 第4位）

事例 父（70歳代）と私が10年間住んだ賃貸アパートを退去。立ち会い日に台風の影響で立ち会いができないと不動産会社から連絡があった。後日、保証人である兄あてに原状回復の費用として100万円を超える請求書が届いた。不動産会社に説明を求めたが納得できず、明細を受け取らなかったら、保証会社が立替払いをしたようで、父（契約者）と兄（保証人）あてに87万円の請求書が届いた。（40歳代 男性）

- ㊦ 入居時に部屋の現況写真（日付入り）を撮影しておく
- ㊦ 賃貸住宅の引き渡し時には貸主側と立会いをし、汚れやキズの状況などを相互に確認する
- ㊦ 入居時に交わした契約書に原状回復についての特約があるかを確認のうえ、国土交通省の示す「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主側と修繕費用の負担について交渉する

■ ロードサービス（品目別苦情件数 第5位）

事例 施設駐車場の縁石に車を乗りあげてしまい、ネットで検索して見つけた業者に電話した。現場に来た担当者から「レッカーが必要。20万円くらいかかる」と言われ、仕方なく了承。レッカー車を呼んだが、結局、ワイヤーで車をけん引して縁石から降ろした。作業後に総額32万円を請求され、「後日振り込む」と言ったが認められず、ATMまで連れていかれ、現金で全額支払った。（60歳代 女性）

- ㊦ 自動車保険にロードサービスの特約が付帯している場合が多いので、加入している損害保険会社や保険代理店に連絡する
- ㊦ 格安料金をうたうインターネット広告や電話で説明された料金に飛びつかない
- ㊦ 消費者が事業者を呼んだ場合でも、状況によりクーリング・オフができる場合があるので、消費生活センターに早めに相談する

■ 移動通信サービス（品目別苦情件数 第6位）

事例 携帯電話に「自宅でインターネットを使う時にWi-Fi回線につなげば、携帯電話料金が安くなる」と電話があり、契約した。後日、宅配便で届いた機器を契約中の携帯電話会社に持って行き見てもらったら、携帯電話会社とは関係のない会社で、自宅でWi-Fi回線を利用しても安くない携帯電話のプランであることが分かった。Wi-Fi回線を解約しようと業者に電話をかけているがつかまらない。（80歳代 男性）

- ☞ 電話で勧誘されても、不要と感じたり、説明の内容がよく理解できない場合は、その場で契約せずにきっぱりと断る
- ☞ 電話勧誘販売で契約した場合、モバイルWi-Fi機器については特定商取引法に基づく「クーリング・オフ」、通信サービスについては電気通信事業法に基づく「初期契約解除制度」の対象となる

■ トイレ修理（品目別苦情件数 第7位）

事例 夜にトイレが詰まり、「200円～」という修理サービスの広告を見つけて電話をかけた。作業員が到着し、「トイレの詰りだけなら5千円。その先の排水管を洗浄するなら10～30万円かかる」と説明された。5千円のポンプ作業では改善せず、「12～13万円の排水管洗浄が必要」と言われ、お願いした。料金を支払った後に、離れて暮らす親に話したら高額すぎると指摘された。（20歳代 女性）

- ☞ 日頃から水漏れや詰り等に備えて、止水栓の位置や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者情報等を把握しておく
- ☞ 格安料金をうたうインターネット広告をうのみにしない
- ☞ 不安をあおられ契約を急かされたり、次々と高額な作業を勧められたりした場合は、作業を断る
- ☞ 見積りのために訪問を依頼した事業者とその場で契約した場合や、広告等で安価な価格のみを表示しておきながら高額な料金を請求された場合は、訪問販売に該当しクーリング・オフが可能と考えられる

- ☞ SNS投稿やインターネット広告、突然電話をかけてきた事業者や訪問してきた事業者の話を中心に信じない
- ☞ 内容がよく理解できない契約や特に高額な契約をする場合は、家族等に相談するなど慎重に行動する
- ☞ 契約について不安を感じたり、トラブルにあたりした場合は、すぐに消費生活センター（局番なしの188番）に相談する
- ☞ 高齢者、未成年者などの消費者トラブルを防ぐために、家族や身近にいる人が日頃から本人の様子を見守り、変化に気付いた時は声かけ等を行う