

No.181

(令和6年 6月30日発行)
(2024年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしい、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

目次

CONTENTS

特集1 1~4

令和5年度(2023年度)
兵庫県内の消費生活相談状況

資料編 令和5年度の消費生活相談状況 5

特集2 6

令和5年度兵庫県内の多重債務相談
窓口における相談受付状況と傾向

相談窓口案内

詐欺的投資トラブルが急増! 被害は高額!



「有名な投資家がSNSで紹介していた
勉強会に入り、儲かったが出金できない」

⇒有名人のなりすまし広告に注意!

⇒金融庁に登録のない業者には関わらない!

お試しで買ったつもりが定期購入だった!



特別割引クーポン
利用で、契約内容
が変わるケースも!

「1回限りの購入のはずが2回目も届いた…」

⇒契約前に最終確認画面で契約内容をチェック!

⇒大事な画面はスクリーンショットで保存!

特集1 令和5年度(2023年度)兵庫県内の消費生活相談状況

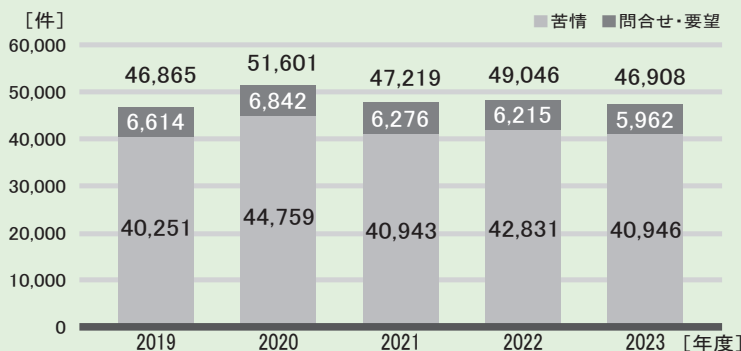


図1 消費生活相談件数

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は46,908件と前年度(2022年度)49,046件から4.4%減少しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は40,946件で、前年度(42,831件)比4.4%減ではあるものの5年連続で4万件を超えました(図1)。

※相談状況の詳細はP5の別表をご覧ください。

1 消費生活相談の契約者年代の状況

苦情相談における契約者の年代の割合をみると、60歳以上が全体の42.7%、70歳以上は27.0%を占め、苦情相談に占める高齢者の割合は、依然として高くなっています(図2)。

若年世代(29歳以下)の苦情相談は、全体の10.4%を占める4,217件で、前年度(4,525件)比6.8%減となっています。

(※それぞれの年代の苦情件数はP5別表3をご覧ください。)

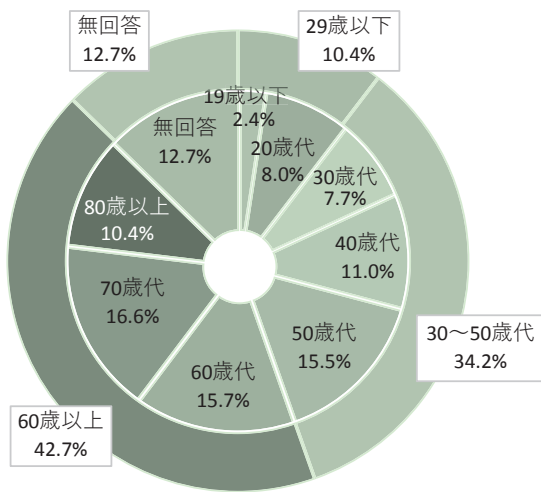


図2 契約者年代比

2 SNS上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブル急増

SNS上の広告をきっかけとした詐欺的な投資トラブルは464件で、前年度と比べると約2.5倍に急増しました(図3)。

中には、著名人を騙るSNSや動画等を信用して投資し、被害に遭ったケースも数多くありました。

年代別では、50歳代からの相談が最多(110件)となり、40歳以上の増加幅が大きく、特に70歳代では前年度の約4.4倍(9件→40件)になりました(図4)。

また、県内の消費生活センターへの相談で把握している被害総額は18.3億円、1人当たりの平均被害額は570万円で、5千万円を超える相談が4件あり、被害額が高額となっています。実際にはより多くの被害があると推測されます。

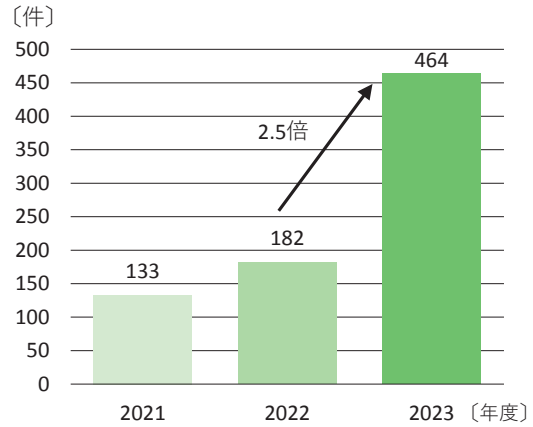


図3 SNSきっかけの詐欺的な投資トラブル件数

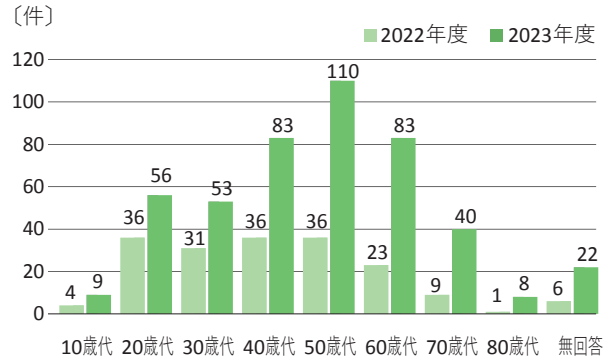


図4 SNSきっかけの詐欺的な投資トラブル契約者年代別件数

「有名な投資家が優良投資先を紹介し、必ずもうかる」とSNSで見つて、無料の勉強会グループに入った。勧められたFX取引に150万円投資すると倍増したので一部を出金した。信用して追加で150万円振り込んだ。もう一度出金しようとしたらシステムエラーになり、出金できない。(70歳代男性)

- SNS上の投資グループ内での成功体験や「簡単にもうかる」との甘い言葉に注意
- 振込先が個人名義の口座の場合、絶対に振り込まない
- 金融商品取引業の登録の有無を金融庁のホームページで確認し、無登録業者との取引は行わない

3 定期購入トラブルは高水準で推移

定期購入に関する相談は3,760件で、前年度(4,840件)より1,080件減少していますが、依然として相談件数は多くなっています。

定期購入で契約する商品は、化粧品(2,174件)、健康食品(993件)が多く、健康食品は80件増加しました(図5)。

定期購入 3,760 件のうち、通信販売での申込みが 95% を占め、インターネット通販が 3,156 件と特に多くなっています。テレビショッピング (149 件) や新聞広告 (38 件) からの申込みも見られ、そのうちテレビショッピングでは 81.9%、新聞広告では 94.7% が契約者 70 歳以上の相談です。

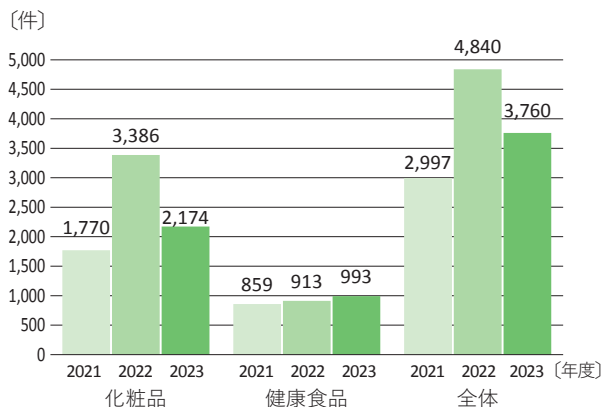


図5 定期購入 相談件数の推移 (化粧品・健康食品・全体)

獣駆除サービス (188 件) やロードサービス (80 件) などです。その他にも、鍵の解錠・修理・交換 (46 件) やブレーカー等の電気工事 (15 件) などもあり、いずれも緊急に対応が必要な内容となっています (図6)。

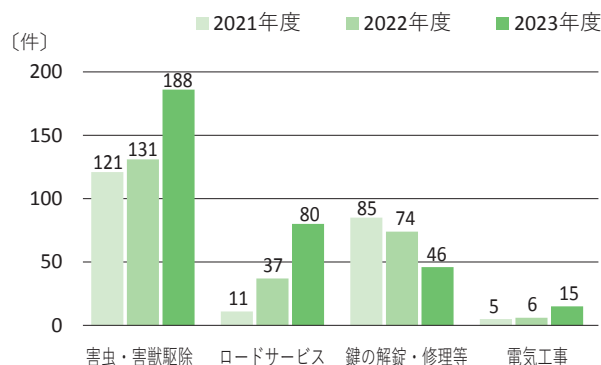


図6 暮らしのレスキュートラブル 相談件数推移

メッセージアプリの広告で、初回美容液プレゼント付き 1,300 円のコンシーラーを注文。注文画面に「定期縛りなし」と記載があったのに、2 回目のコンシーラーと美容液が各 2 本届き、16,000 円の納品書が同封されていた。定期購入で申し込んだ覚えはない。(40 歳代女性)

- 通信販売はクーリング・オフ制度がない
- 通常価格よりもあまりにも安価な場合は、要注意！注文確定ボタンを押す前に、最終確認画面で契約内容をチェックする
- ① 1 回限りの購入か、それとも 2 回以上届くか
- ② 2 回目からの価格・数量・総額はどうか
- ③ 中途解約ができるか、解約の方法とタイミングはいつか
- 契約内容を後から確認できるように、広告画面や最終確認画面のスクリーンショット等を保存する

4 ネット検索での暮らしのレスキュートラブルも多発

日常生活で急に起きたトラブルを解決するサービスについて、ネット検索し、格安価格を表示している事業者に依頼したにもかかわらず、高額な料金を請求されたといったトラブルが多発しています。

相談が増加している主なサービスは、害虫・害

サンプルで蜂の巣を見つけ、ネットで「蜂の巣駆除費用 880 円～」という事業者に依頼した。自宅に来た業者は 3 千円くらいと言ったが、巣を駆除した後に、「エアコン室外機の中に巣がある可能性がある」と言い、駆除した。作業後に「蜂の巣が 6 個あり、費用は 1 個 35,000 円」と言い、合計で約 28 万円になっていた。(60 歳代女性)

- 慌ててネット検索し、広告の格安料金例だけを鵜呑みにして判断しない
- 複数社の見積りを取り、内容や料金を比較検討する
- 料金に納得できない、追加サービスを過剰に勧める場合は、きっぱりと断る

5 未成年者のトラブルはインターネットゲームが最多

未成年者 (17 歳以下) の消費者トラブルは 554 件で、そのうち 46% の 255 件がインターネットゲームの課金で、次いで化粧品 44 件 (うち定期購入 38 件)、健康食品 27 件 (うち定期購入 25 件) でした。

インターネットゲームトラブルでは、小学校の中学年から中学生までの 9 歳～15 歳がトラブルに多く巻き込まれており、契約金額は 10～50 万円が 40% を占め、平均契約額は 24 万 4 千円となりました (図7)。

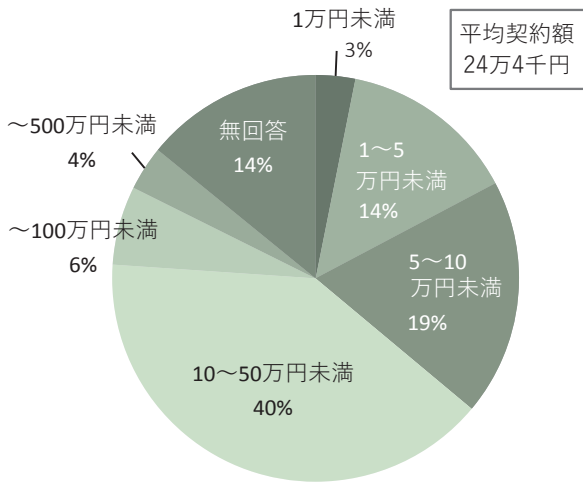


図7 未成年者のインターネットゲーム 契約金額

10歳の子どもがスマホでオンラインゲームを利用し、無断で携帯電話のキャリア決済で約18万円を課金していた。高額で支払いが難しいので未成年者取消しをしたい。(30歳代女性)

- 子どものオンラインゲーム利用は、家族で利用時間や課金の金額などのルールを設ける
- フィルタリング (WEB の閲覧制限) や、スマホやゲーム機に導入されているペアレンタルコントロール機能 (利用時間や使い方を管理) を利用する
- 子どもが親のクレジットカードを勝手に使用し、請求が高額になるケースも多く見られる。クレジットカードの保管に注意し、利用明細は毎月必ずチェックする

が56.4%を占めています。美容医療では20歳代が35.0%で最も割合が高く、また、年齢が上がるとエステサービスよりも美容医療の相談割合が高くなっています (表1)。

	美容医療	エステサービス
10歳代	2.8%	6.2%
20歳代	35.0%	56.4%
30歳代	15.4%	19.0%
40歳代	19.6%	8.5%
50歳代	13.1%	4.2%
60歳代	7.0%	2.1%
70～80歳代	2.4%	0.8%
不明	4.7%	2.9%

表1 美容医療、エステサービスの契約者年代別割合

医療脱毛10回分を約30万円で契約。4回施術後、通っていたクリニックが閉院となった。未だ施術を受けていない6回分の代金を返金して欲しい。(20歳代女性)

- 美容医療サービス、エステティックサービスともに、特定商取引法の要件 (契約期間が1カ月を超え、契約金額が5万円を超えるもの) に該当すればクーリング・オフや中途解約が可能
- ホームページの広告等の内容だけで判断せずに、情報を収集する
- 契約書面等で施術内容を確認し、不明点があれば納得できるまで医師の説明を聞く
- 即日の施術や高額な施術を強引に勧めるクリニックとは契約をしない

6 美容医療の相談増加 エステティックサービスの相談減少

医療サービスの相談が、前年度384件から486件へと増加し、その増加率は26.6%となりました。医療サービス486件のうち、美容整形や医師の行う「ピーリング・脱毛・豊胸・美顔等の美容医療」が214件で約44%を占めました。

一方、エステティックサービスの相談は763件で、前年度(1,114件)から351件(31.5%)減少しました。これは、事業者の倒産や店舗閉店等の影響による前年度件数の急増からの反動によるものですが、2021年度の429件からは増加しています。

また、美容医療とエステサービスの契約者年代の割合を比較すると、エステサービスでは20歳代

不審に思ったり、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活センター(局番なし188番)にご相談ください



消費者トラブルを学び、「断る」意識を身につけるボイスドラマ。あやしい大人からのしつこすぎる誘いを、あなたが考えた渾身のフレーズで断りましょう!

「18歳になったら成人してた件 -お断りスキルを身につけたらトラブル回避して-」

好評配信中!!

ボイスドラマは
ここから PLAY!



資料編 令和5年度の消費生活相談状況

別表1 各年度における品目別苦情件数（令和5年度の上位15位で比較）

順位	品目	令和5年度(2023年度)		令和4年度(2022年度)		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	差 件数	増減率 (%)
1	商品一般 ^{*1}	4,497	11.0	4,248	9.9	249	5.9
2	化粧品	2,614	6.4	3,830	8.9	△ 1,216	△ 31.7
3	健康食品	1,452	3.5	1,381	3.2	71	5.1
4	賃貸アパート・マンション	1,263	3.1	1,175	2.7	88	7.5
5	他の役務サービス ^{*2}	1,233	3.0	1,071	2.5	162	15.1
6	移動通信サービス	1,220	3.0	1,115	2.6	105	9.4
7	修理サービス	921	2.2	832	1.9	89	10.7
8	紳士・婦人洋服	866	2.1	872	2.0	△ 6	△ 0.7
9	エステティックサービス	763	1.9	1,114	2.6	△ 351	△ 31.5
10	インターネット接続回線	637	1.6	730	1.7	△ 93	△ 12.7
11	フリーローン・サラ金	591	1.4	560	1.3	31	5.5
12	その他金融関連サービス	587	1.4	519	1.2	68	13.1
13	電気	564	1.4	653	1.5	△ 89	△ 13.6
14	四輪自動車	491	1.2	465	1.1	26	5.6
15	医療サービス	486	1.2	384	0.9	102	26.6
	計	40,946		42,831		△ 1,885	△ 4.4

別表2 地域別の上位品目苦情件数及び平均支払額等

順位	神戸・阪神		東播磨・北播磨		中播磨		西播磨		但馬		丹波		淡路	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	商品一般	2,722	商品一般	579	商品一般	576	商品一般	138	商品一般	305	商品一般	70	商品一般	107
2	化粧品	1,825	化粧品	322	化粧品	271	化粧品	66	フリーローン・サラ金	72	化粧品	36	化粧品	45
3	賃貸アパート・マンション	984	健康食品	191	健康食品	161	健康食品	51	移動通信サービス	68	健康食品	29	健康食品	37
4	健康食品	926	他の役務サービス	156	移動通信サービス	152	社会保険	30	電気	62	その他金融関連サービス	28	電気	17
5	他の役務サービス	877	修理サービス	140	賃貸アパート・マンション	128	他の役務サービス	23	健康食品	57	修理サービス	17	インターネットゲーム	15
6	移動通信サービス	829	移動通信サービス	132	他の役務サービス	126	インターネット接続回線	22	化粧品	49	紳士・婦人洋服	11	インターネット接続回線	15
7	修理サービス	628	賃貸アパート・マンション	119	エステティックサービス	98	フリーローン・サラ金	20	その他金融関連サービス	32	電気	9	内職・副業その他	15
8	紳士・婦人洋服	609	フリーローン・サラ金	111	修理サービス	95	修理サービス	19	他の役務サービス	32	移動通信サービス	8	紳士・婦人洋服	14
9	エステティックサービス	537	インターネット接続回線	107	紳士・婦人洋服	90	移動通信サービス	19	役務全般	32	他の役務サービス	6	他の役務サービス	13
10	インターネット接続回線	410	紳士・婦人洋服	102	四輪自動車	80	紳士・婦人洋服	17	社会保険	29	他の行政サービス	6	修理サービス	13
11	医療サービス	387	その他金融関連サービス	100	内職・副業その他	62	エステティックサービス	16	インターネット接続回線	24	内職・副業その他	6	その他金融関連サービス	12
12	電気	354	エステティックサービス	94	その他金融関連サービス	59	四輪自動車	15	公的年金	24	娯楽等情報配信サービスその他	6	移動通信サービス	12
13	その他金融関連サービス	350	内職・副業その他	84	インターネット接続回線	57	電気温水器	15	紳士・婦人洋服	23	アダルト情報ウイルス対策ソフト	5	屋根工事	11
14	娯楽等情報配信サービスその他	346	四輪自動車	75	電気	56	インターネット通信関連サービス	13	娯楽等情報配信サービスその他	20	エステティックサービス他の商品	5	社会保険	11
15	フリーローン・サラ金	326	電気	55	医療サービス	55	娯楽等情報配信サービスその他	12	賃貸アパート・マンション	20	四輪自動車生命保険	5	アクセサリ	8
	総件数	27,852		5,001		4,329		985		1,574		483		722
	支払額1円以上の件数及びその割合(%)	6,418 (23.0%)		1,336 (26.7%)		776 (17.9%)		245 (25.8%)		260 (16.5%)		98 (20.3%)		224 (31.0%)
	平均支払額(円)	823,345		747,132		898,698		418,146		636,876		484,538		421,450
	契約当事者平均年齢(歳)	56.3		55.8		54.9		58.3		61.4		59.2		57.8
	契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)	4,938 (17.7%)		882 (17.6%)		828 (19.1%)		210 (21.3%)		344 (21.9%)		83 (17.2%)		144 (19.9%)

別表3 契約者各年代における品目別苦情件数（令和5年度上位5位）

年代(%)	19歳以下(2.4%)		20歳代(8.0%)		30歳代(7.7%)		40歳代(11.0%)		50歳代(15.5%)		60歳代(15.7%)		70歳代(16.6%)		80歳以上(10.4%)		
	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	
順位	1	インターネットゲーム	257	エステティックサービス	430	賃貸アパート・マンション	260	商品一般	385	商品一般	589	商品一般	698	商品一般	926	商品一般	564
	2	化粧品	61	賃貸アパート・マンション	210	商品一般	200	化粧品	269	化粧品	570	化粧品	664	化粧品	551	健康食品	275
	3	商品一般	53	内職・副業その他	196	エステティックサービス	145	賃貸アパート・マンション	187	健康食品	257	健康食品	282	移動通信サービス	307	移動通信サービス	184
	4	エステティックサービス	47	商品一般	168	化粧品	108	紳士・婦人洋服	166	賃貸アパート・マンション	185	他の役務サービス	177	健康食品	275	化粧品	182
	5	出会い系サイト・アプリ	33	他の役務サービス	129	他の役務サービス	97	健康食品	142	紳士・婦人洋服	181	移動通信サービス	175	他の役務サービス	250	他の役務サービス	143
		紳士・婦人洋服	33														

※1 「商品一般」

商品やサービスが何なのか特定する必要がないもの（代表例：請求内容が特定されていない架空請求）

※2 「他の役務サービス」

役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養娯楽サービス、保険・福祉サービスを除いたもの（代表例：遠隔操作でのPCウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス、ポイントサイト）

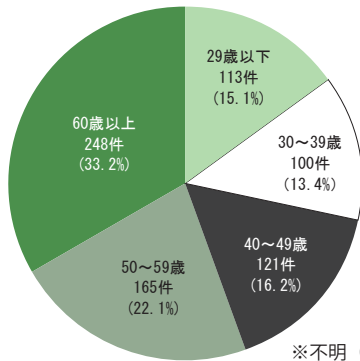
特集2 令和5年度兵庫県内の多重債務相談窓口における相談受付状況と傾向

令和5年度、県・市町の消費生活相談窓口寄せられた多重債務の相談件数は792件(前年度比12.0%増)。年齢別では60歳以上が3割強と最多で、50歳代、40歳代の順に続いています。債務額では200万円未満が半数を超えていますが、「500万円以上」(104件(20.5%))が前年度(76件(16.5%))に比べ増加するなど、債務額の高額化も懸念されます。

相談内容では、商品やサービスの購入のほか、生活費補填のため、消費者金融やカード会社から借り入れた債務額が増大し、返済が困難になったケースなどがみられました。

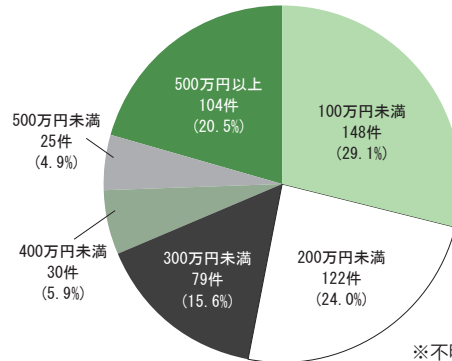
借金の返済でお悩みの方は、県・市町の消費生活センターや県弁護士会、県司法書士会、法テラスなど法律専門家の窓口にはまずはお相談ください。

◆年齢別



※不明(45件)を除く

◆債務額別



※不明(284件)を除く

● 多重債務法律相談窓口 ●

兵庫県弁護士会 神戸相談所
078-341-1717
(平日 9時30分~12時、13時~16時)

兵庫県司法書士会
078-341-2755
(平日 9時~17時)

法テラス (サポートダイヤル)
0570-078374
(平日 9時~21時、土曜 9時~17時)

気軽に消費者問題を学べる交流の場「消費生活情報プラザ」をご活用ください!

● 消費者問題に関する書籍の閲覧 ● 消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催
消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください!

(お問い合わせ: 078-302-4001)

● 市町の相談窓口 ●

神戸市消費生活センター	078-371-1221	播磨町消費生活センター	079-435-1999	宍粟市消費生活センター	0790-63-2225
尼崎市消費生活センター	06-6489-6696	西脇市消費生活センター	0795-22-3111	太子町消費生活センター	079-277-1015
西宮市消費生活センター	0798-64-0999	三木市消費生活センター	0794-82-2000	上郡町消費生活センター	0791-52-1115
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034	小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000	佐用町消費生活センター	0790-82-0670
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298	加西市消費生活センター	0790-42-8739	豊岡市消費生活センター	0796-21-9001
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999	加東市消費生活センター	0795-43-0502	養父市消費生活センター	079-662-3170
川西市消費生活センター	072-740-1167	多可町消費生活センター	0795-32-3322	朝来市消費生活センター	079-672-6121
三田市消費生活センター	079-559-5059	姫路市消費生活センター	079-221-2110	香美町消費生活センター	0796-36-1941
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110	神戸市住民生活課	0790-34-0963	新温泉町消費生活センター	0796-92-2070
あかし消費生活センター	078-912-0999	市川町住民生活課	0790-26-1011	たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
加古川市消費生活センター	079-427-9179	神崎郡消費生活核センター (福崎町生活科学センター内)	0790-22-4977	丹波篠山市消費生活センター	079-552-1186
高砂市消費生活センター	079-443-9078	相生市消費生活センター	0791-23-7149	丹波市消費生活センター	0795-82-0996
稲美町消費生活センター	079-492-9151	たつの市消費生活センター	0791-64-3250	洲本市消費生活センター	0799-22-2580
		赤穂市消費生活センター	0791-43-7067	南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
				淡路市消費生活センター	0799-64-0999

● 県の相談窓口 ●

消費生活総合センター 078-303-0999
但馬消費生活センター 0796-23-0999

- 消費者ホットライン「188」は、お近くの消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。
- 土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始(12月29日~1月3日)を除いて、原則毎日ご利用いただけます。



Aらいふ 兵庫県立消費生活総合センター

相談啓発部 学習交流推進課
〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
TEL: 078-302-4001

(消費生活相談) 078-303-0999

- 消費生活総合センターホームページ
<https://www.seiken.server-shared.com/>
- 兵庫県安全安心な消費生活推進本部 X (旧 Twitter)
<https://x.com/HyogoShohi>

● Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも
E-mail: shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp
FAX: 078-954-5640



①HP ②X

06民◎2-001A4