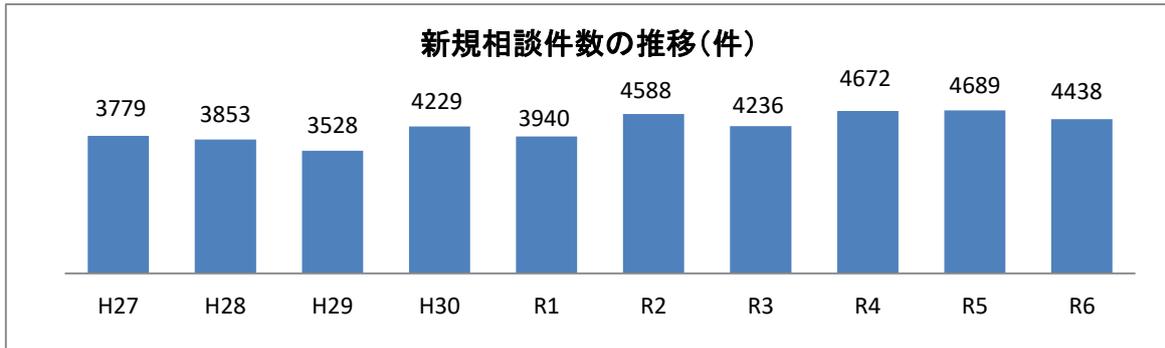


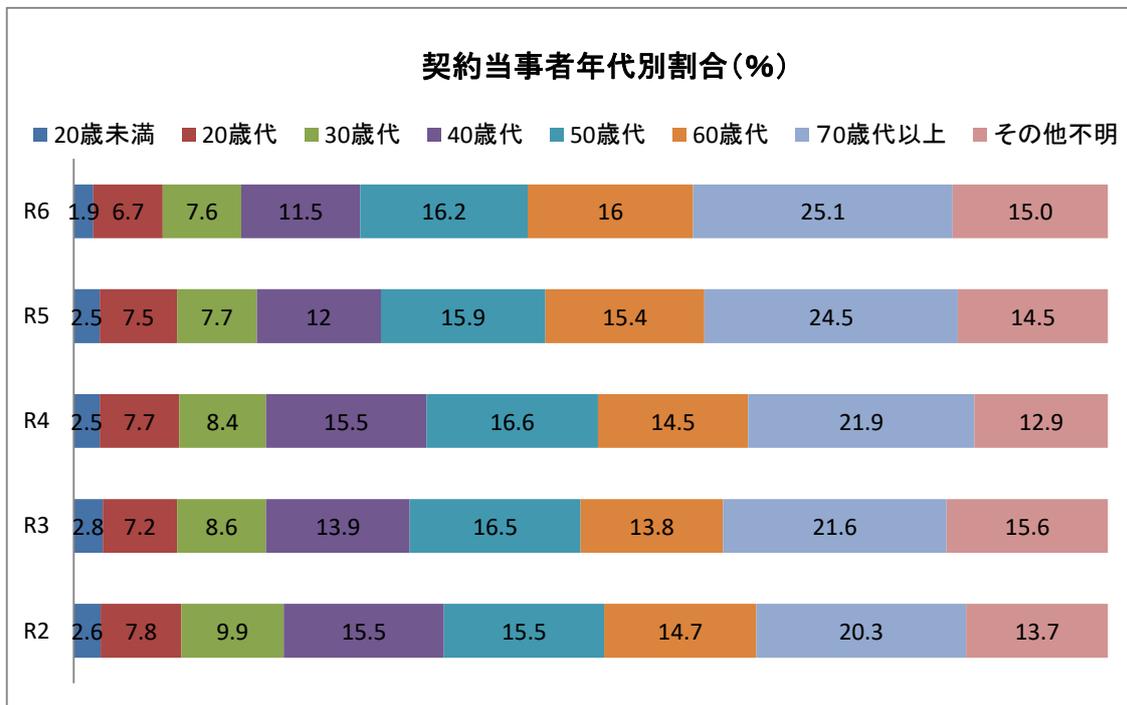
令和6年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和6年度に姫路市消費生活センターに寄せられた新規相談件数は4,438件、継続相談件数は1,843件、受付総数は6,281件でした。新規相談件数は、前年度4,689件から251件減少しています。

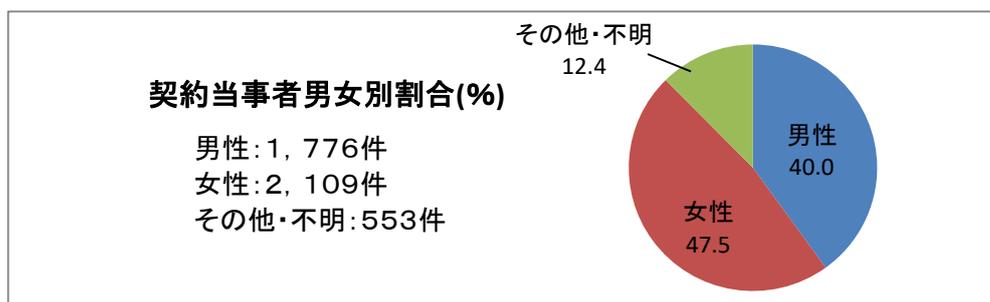


◆契約当事者※の年代別割合では70歳以上の割合が全体の25.1%を占め、前年度に続き最多となりました。

※契約当事者とは、相談者とは別に、消費生活上の取引をした当事者を把握するため、相談の動機となる消費生活上の行為をした当事者のこと。



◆契約当事者を男女別で見ると、女性の割合が多かった。



商品・役務別相談件数ワースト10

	商品・役務	分類内容	件数	前年度	増減
1	商品一般	送り付け商法や懸賞詐欺など、特定できない商品や複数の分類にまたがった商品に関する相談。 ※相談事例 小包が届いていた。送付状の住所、名前、電話番号は正確だが、自分には身に覚えがなく、送付元の情報の記載もないが、どのような対応をすべきか。 ※相談事例 2時間後に携帯電話が止まると自宅に電話があった。無視していいだろうか。	642	559	83
2	役務その他	副業サポート、パソコンの偽警告画面によるサポート詐欺や鍵の開錠サービス、占いサイトなどの役務サービス ※相談事例 妻が副業サポートの会社に登録し、費用として借金して80万円支払った。まったく儲からず返金してほしい。 ※相談事例 パソコン上にウイルスに感染したという警告画面が出たため、表示された番号に電話をかけたところ、セキュリティサポート費用を請求された。	236	241	▲5
3	健康食品	ダイエット食品、栄養補助食品など、食料品が通常保有する性質を超えて薬事的な効果やそれと類似の効果を謳って製造、販売されている食品。医薬品や医薬部外品は含まない。 ※相談事例 母宛にサプリメントが届いたが、母は注文した覚えがないと言っている。高額であり返品したいが、業者に連絡が付かない。どうすればよいか。 ※相談事例 ネット通販でサプリメントを注文。注文時にお得なコースの勧誘があり、それで注文したようで解約するには通常価格の差額が必要だった。	198	157	41
4	相談その他	個人間取引のトラブルや、交通事故、個人情報に関する相談。 ※相談事例 出会い系サイトで知り合った人にお金を貸した。給料日には返すという約束だったが返金してくれず困っている。 ※相談事例 知人と会社を立ち上げることになり、知人から広告費用として相談者のクレジットカードで支払った。後日知人からクレジットカードの番号や企業手続きのためマイナンバーカードや印鑑証明書の画像をスマートフォンで送信した。知人の素行が怪しく、提供した個人情報が悪用されないか気になる。	198	184	14
5	レンタル・リース・賃借	商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用賃借も含む。 ※相談事例 息子が10年近く住んだ賃貸マンションを退去したが、タバコを吸っていたということで高額な原状回復費用を請求された。 ※相談事例 洋服レンタルのサブスクリプション契約を解約したいが、スマートフォンが故障したときにメールアドレスを変更しており、サイトにログインできず解約できない。	197	188	9
6	工事・建築・加工	住宅の造成、新築、増改築、造園工事、オーダーメイド商品に関する相談 ※相談事例 給湯器の点検に来た事業者に汚水桝を無料で掃除してもらったが、汚水桝の交換が必要で勧められるままに20万円の契約をしたが、クーリング・オフをしたい。 ※相談事例 過去に給湯器を設置した業者が、屋根と外壁の塗装を勧誘され断り切れずに契約したが、クーリング・オフをしたい。	144	137	7
7	化粧品	「医療品医療機器等法」に定める化粧品に関する相談。機械、器具は含まない。 ※相談事例 シミが消えるファンデーションをネットで購入した。1回だけと思い注文したが定期購入だとわかったので1回だけで解約したい。 ※相談事例 中学生の息子が脱毛クリームの定期購入を契約していたことが分かり、業者に解約を申し出たが、4回の継続購入が必要であると言われた。	140	259	▲119
8	修理・補修	トイレのつまりの解消、電気製品の修理、自動車の修理・車検等に関する相談。 ※相談事例 台所の配水管が詰まったのでネットで調べた事業者に電話をかけてきてもらい修理してもらったが高額な修理代金を請求された。 ※相談事例 車のバッテリーが上がり、ネット検索の最上位の業者に連絡。基本料金2千円のはずが総額121,000円を請求され、納得できない。	124	107	17
9	移動通信サービス	携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信サービスに関する相談。 ※相談事例 店舗で携帯電話の契約をしたが、月額料金が以前より安くなると言っていたのに高くなっており、事業者の対応も悪くクーリング・オフしたい。	116	149	▲33
10	インターネット通信サービス	固定電話、データ通信、インターネット接続回線などに関する相談。 ※相談事例 無理やり据え置き型のWiFiを進められ、契約した。居住しているマンションに既にネット回線が付いているためWiFiの解約を申し出ると、違約金が発生するとのこと。納得いかない。	99	72	27

令和6年度 商品・役務別の相談傾向

◆「商品一般」に関する相談として、SMS（ショートメッセージサービス）に、宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審な通知が届いたといった相談や、携帯電話会社等を騙り身に覚えのない未納料金を請求する通知が届いたといった相談が依然として多く寄せられました。また、クレジットカードに心当たりのない高額な請求があった、どうすればいいのかといった相談も多く寄せられました。

◆「役務その他」は、インターネット上で見つけた副業サイトで、高額なサポートサービスを勧められクレジット支払いをしたり、消費者金融での借金を勧められて支払ったりしたという相談が、前年度に引き続き多く寄せられました。また、粗大ごみの引き取りを不用品回収サービス業者に依頼、利用した際に高額な料金を請求されてトラブルになったとの相談も多く寄せられました。

◆「健康食品」については、依然として「SNSの広告を見て、お試し価格だと思って商品を購入したところ、定期購入になっており2回目の商品と高額請求が届いた」、「広告には回数縛りなし、いつでも解約可能とあったが、業者に電話が繋がらず解約できない」といった相談が多く寄せられました。

◆「相談その他」は、インターネット上で知り合った人とお金の貸し借りによる個人間取引のトラブルや、車のドアを開けた際に隣の車に接触し、修理代と代車代の支払いに係るトラブルの相談があった。またマイナンバーカードやクレジットカード番号等個人情報を提供してしまいトラブルに巻き込まれないか心配する相談が寄せられました。

◆「レンタル・リース・賃借」は、2年後の成人式の着物レンタルを契約し、前金として5万円支払ったが、子供本人の希望ではなかったため解約できるかとの相談や、洋服レンタルのサブスクリプション契約をしていたが、メールアドレスや電話番号を変更しており、サイトにログインできず解約できない等という相談等が寄せられました。

◆「工事・建築・加工」については、給湯器の点検に来た事業者が汚水桝を無料で掃除すると言われたので依頼したが、交換しないかと言われ20万円の契約をしたが、後になって事業者が行政処分を受けていることを知ったため、クーリング・オフできるかという相談や、過去に給湯器の契約をした業者から長時間にわたり屋根と外壁の塗り直しの勧誘をされ最終的に断り切れず契約をしてしまったため、クーリング・オフができるかという相談も寄せられました。また停電したためネットで探した業者に依頼したら、分電盤が壊れているため交換が必要だと説明され、70万円の請求で承諾し交換してもらったが高すぎるという相談もありました。

◆「化粧品」は、脱毛クリームやファンデーションを1回だけと思い購入したら、定期購入だとわかったため解約したいとの相談が多く寄せられた。またSNS広告を見て、化粧品をお試し価格購入したら、一緒に美顔器も届いた。問い合わせをしたら7回購入が条件の定期購入になっており、美顔器はプレゼントと説明を受けた。1回で解約をする場合は手数料を支払わないと解約できない、どうすればよいかとの相

談も寄せられました。

◆「修理・補修」については、排水管の詰まりや自動車、洗濯機等様々な種類における修理について、インターネットで調べた業者に交換や修理を依頼し、高額な請求をされたりキャンセルしようとする、出張費用、検査費用等を請求されてしまったという相談が多く寄せられた。

◆「移動通信サービス」

店舗で携帯電話の契約時、以前の料金より安くなると説明を受けたが、実際は1,000円ほど高く事業者の対応に不満を感じたため解約したいがどうかという相談や、スマートフォン契約時に代理店の担当者にSIM契約を勝手にされ、毎月2回線分請求されているため解約したいという相談も寄せられました。

◆「インターネット通信サービス」は、携帯電話のショップで無理やり据え置き型のWiFiを勧められて契約したが、居住しているマンションにもネット回線が付いているため、解約しようとする、端末代金を請求されたという相談や、スマートフォンと光回線を同じキャリアで契約、セット割を利用している者が、別の光回線の電話勧誘を受けセット割も引き継げると説明を受けたため契約したが、実際にはセット割の引継ぎができず、キャンセルしようとする、工事費用等を請求された、解約したいとの相談もありました。

契約当事者年代別商品・役務件数

20歳未満		
1	他の教養・娯楽サービス	25
2	商品一般	12
3	紳士・婦人洋服	6
4	自動車	4
5	理美容	4

20歳代		
1	理美容	29
2	レンタル・リース・賃借	27
3	商品一般	21
4	役務その他	20
5	内職・副業	16

30歳代		
1	レンタル・リース・賃借	33
2	役務その他	24
3	商品一般	21
4	理美容	14
5	工事・建築・加工	11

40歳代		
1	商品一般	53
2	レンタル・リース・賃借	31
3	役務その他	26
4	自動車	21
5	健康食品	16

50歳代		
1	商品一般	117
2	健康食品	33
3	レンタル・リース・賃借	33
4	工事・建築・加工	28
5	役務その他	25

60歳代		
1	商品一般	101
2	化粧品	48
3	健康食品	45
4	役務その他	34
5	修理・補修	27

70歳代以上		
1	商品一般	220
2	健康食品	83
3	修理・補修	43
4	工事・建築・加工	42
5	役務その他	42

その他・不明		
1	相談その他	144
2	商品一般	97
3	役務その他	64
4	レンタル・リース・賃借	35
5	他の行政サービス	32