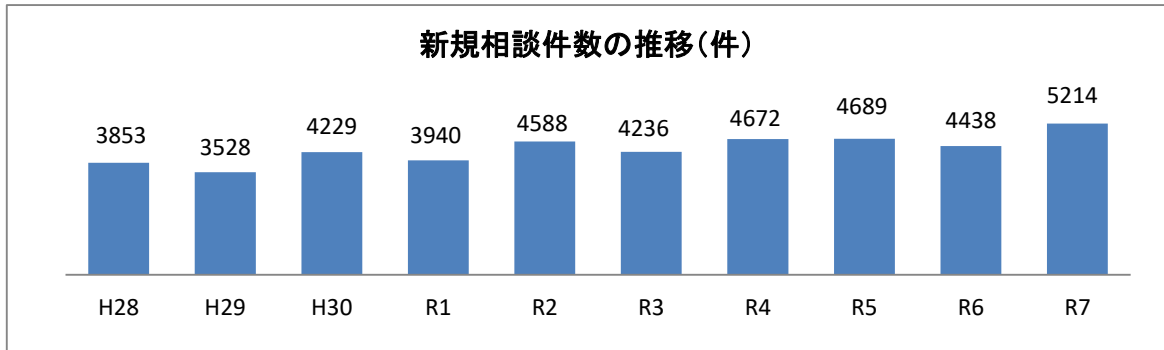


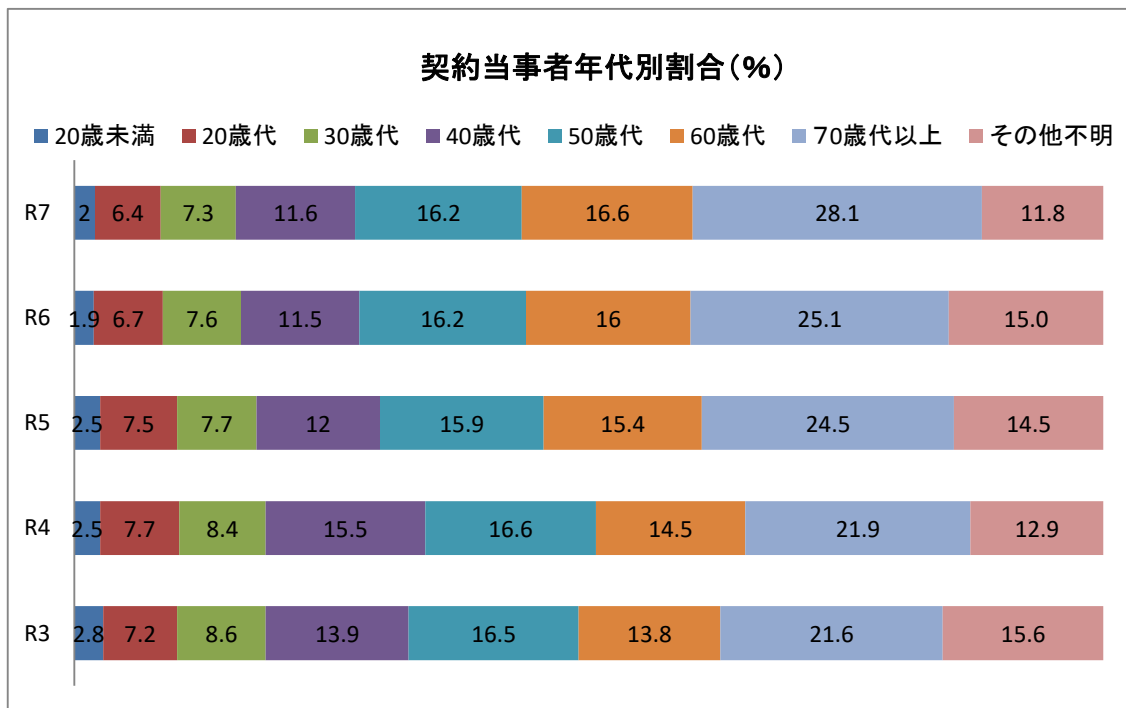
令和7年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和7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5,214件、継続相談件数は2,576件、受付総数は7,790件でした。新規相談件数は、前年度4,438件から776件増加しています。

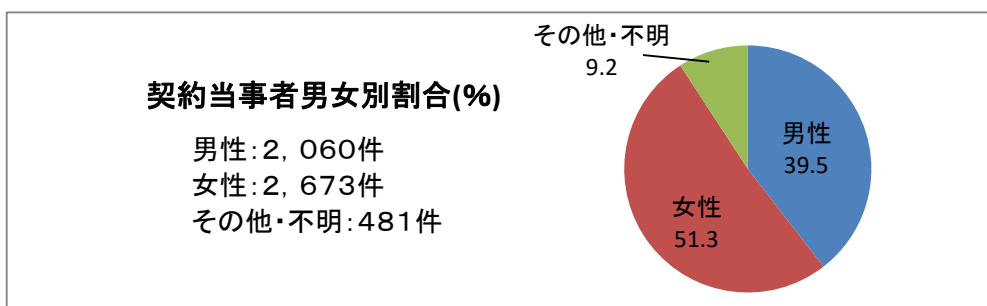


◆契約当事者※の年代別割合では70歳以上の割合が全体の28.1%を占め、前年度に続き最多となりました。

※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 「+9」から始まる電話番号から着信があり、留守番電話を確認したところ、自動音声で配送業者を名乗る者から入っており、荷物を預かっているとの内容だった。心当たりがないがどうすればよいか。 ※相談事例 固定電話に通信事業者を名乗って電話があり、携帯電話が使えなくなると言われ、指示されたとおりに入力したら電話が切れた。今後の対応はどのようにすればよいか。	837	642	195
2	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 スマートフォンを操作している時に化粧品の広告が表示された。「縛りなし」と表示されたため、初回だけの気持ちで購入した。購入手続き後に注文完了メールが届き確認したところ、初回で解約する場合は初回分も通常価格になり、差額も請求されると記載されていた。キャンセルしたい。 ※相談事例 SNSの広告で見つけた美容液を注文した。使ったが肌に合わなかったため2回目以降を解約したいが、電話が全くつながらない。	316	140	176
3	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 数か月前にネットの質問サイトで質問してカード決済した。それ以降質問サイトは利用していないが、カード明細を見ると毎月決済されていることになっていた。何か手続きが必要だとは思うがどうすればよいか。 ※相談事例 パソコンを利用中に警告音が鳴り、大手のパソコンのソフト業者名の問い合わせ先が表示されていたため連絡した。パソコンを正常に戻すために高額な電子マネーを購入した。	290	236	54
4	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 賃貸マンションを退去したが、子供の落書きが原因で高額な現状回復費用を請求された。 ※相談事例 レンタル着物店に行き成人式の着物を予約、内金を支払った。しかしその後行った別の店のサービスが良く、予約した店にキャンセルしたいと申し出したら断られ内金も返金できないと言われた。	216	197	19
5	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 ラジオでサプリメントを知り、電話で注文した。2回目が届いて初めて定期購入だと気付いた。2回目の商品を返品したいがどうすればよいか。 ※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。	204	198	6
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 訪問販売で太陽光パネルの契約をしたが高額だったためクーリング・オフをしたい。 ※相談事例 電気がつかなくなり、ネットで調べた業者に修理を依頼すると高額な費用を請求され支払ってしまった。	160	144	16
7	相談その他	個人間保証人、アンケート調査、個人間トラブルに関する相談。 ※相談事例 友人にお金を借り、その担保として車を渡した。借金を返したので車を返してほしいと言ったのに返してくれない。どうやら車を売却してしまったようだ。	157	198	-41
8	他の金融関連サービス	主にクレジットカードに関する相談。 ※相談事例 クレジットカードで買い物をしていたが、リボルビング払いにしていた。請求額が高額になり支払いが遅延したため、一括で支払うよう債権回収会社から請求が届いた。	144	92	52
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 家電量販店でスマホの機種変更をする時に、1年で端末を返却すれば無料になると説明され契約したが、半年後に説明と違っていたことが判明し返却費用が必要であることがわかった。対応が納得できない。 ※相談事例 スマホのプランを変更するとモバイルWiFiが無料で貰えると説明され申し込んだが、書面を確認すると新規にWiFi契約をしていたことが分かった。どうすればよいか。	137	116	21
10	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 トイレ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に、ネットで調べた業者に連絡、依頼したら高額請求を受けた。返金は無理だろうか。	131	124	7

令和7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、通信事業者を騙り携帯電話が使えなくなると言われ、指示された通り入力をしたが個人情報は大丈夫かという相談や、配送業者を騙り荷物を預かっているという自動音声留守番電話に入っているという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引き続き多く寄せられました。

◆「化粧品」は、SNSの広告に「初回お試し」「縛りなし」との表示があり、1回限りと思って申し込み、お得なクーポンを使ったところ、注文完了時にいつの間にか定期購入になっていた。1回でやめたいが解約料を請求され納得できないといった相談が多く寄せられました。

◆「役務その他」は、パソコンを操作していたら突然警告音が鳴り、表示されていた電話番号に電話をし、パソコンを復旧するために指示されるがままコンビニで電子マネーを購入し番号を伝えましたが、最終的に騙されたことに気づいたという相談が多く寄せられました。また、給湯器等住宅設備の点検商法や貴金属やブランド品を強引に買取ろうとする訪問買取の相談も寄せられました。

◆「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。

◆「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、業者に電話がつな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。

◆「工事・建築・加工」については、太陽光パネルや給湯器の契約で高額な金額を提示されたため、クーリング・オフしたいがどうすればよいかという相談や、電気がつかなくなり、インターネットで調べた業者に修理を依頼すると高額な費用を請求され支払ってしまった。電気はつくようにはなったが、修理代にしては高すぎて納得できないとの相談が寄せられた。

◆「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、宗教団体の信者である知人を脱退させてほしいという相談がありました。

◆「他の金融関連サービス」は、長期間利用していないクレジットカードは年会費が無料と説明を受けていたが、今般更新カードが届いた折に年会費の請求書が届いた。説明と違い、納得できないため解約したいという相談や、クレジットカードの支払決済をリボルビング払いにしており、請求額が高額になり支払が遅延したため、債権回収会社から書面が届いたがどうすればよいかとの相談もありました。

◆「移動通信サービス」

家電量販店で契約後1年で端末を返却すれば無料になると説明されたが、半年後に同店舗で相談した際に当初の説明と異なっていたことが判明し返却費用が発生したが納得できないという相談や、スマートフォンの契約プランを変更するとモバイルWi-Fiルーターが無料で貰えると勧誘を受け、申し込んだが、プランは変更されておらず、Wi-Fiルーターの書面を確認したところ、新規の契約だったことが分かった。不要な契約だがどうすればよいかという相談も寄せられました。

◆「修理・補修」については、トイレの詰まりや自動車、洗濯機等様々な種類においての修理について、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引き続き多く寄せられました。

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	20
2	商品一般	13
3	紳士・婦人洋服	11
4	健康食品	8
5	化粧品	6

20歳代		
1	理美容	45
2	商品一般	32
3	レンタル・リース・賃借	20
4	役務その他	20
5	内職・副業	18

30歳代		
1	レンタル・リース・賃借	47
2	商品一般	37
3	役務その他	18
4	他の教養・娯楽	16
5	理美容	16

40歳代		
1	商品一般	75
2	レンタル・リース・賃借	30
3	役務その他	28
4	移動通信サービス	26
5	修理・補修	21

50歳代		
1	商品一般	130
2	化粧品	80
3	レンタル・リース・賃借	37
4	健康食品	36
5	役務その他	32

60歳代		
1	商品一般	154
2	化粧品	108
3	健康食品	52
4	役務その他	32
5	他の金融機関サービス	28

70歳代以上		
1	商品一般	306
2	健康食品	87
3	役務その他	87
4	化粧品	84
5	他の金融機関サービス	58

その他・不明		
1	相談その他	97
2	商品一般	90
3	役務その他	71
4	レンタル・リース・賃借	38
5	工事・建築・加工	25