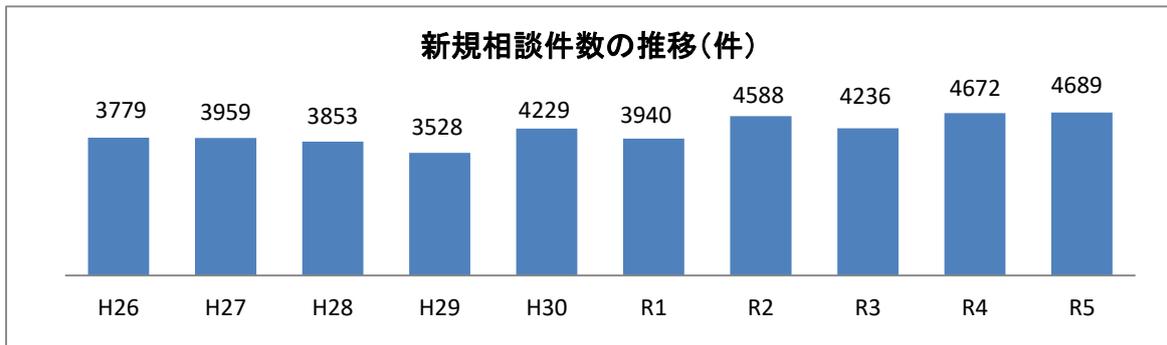


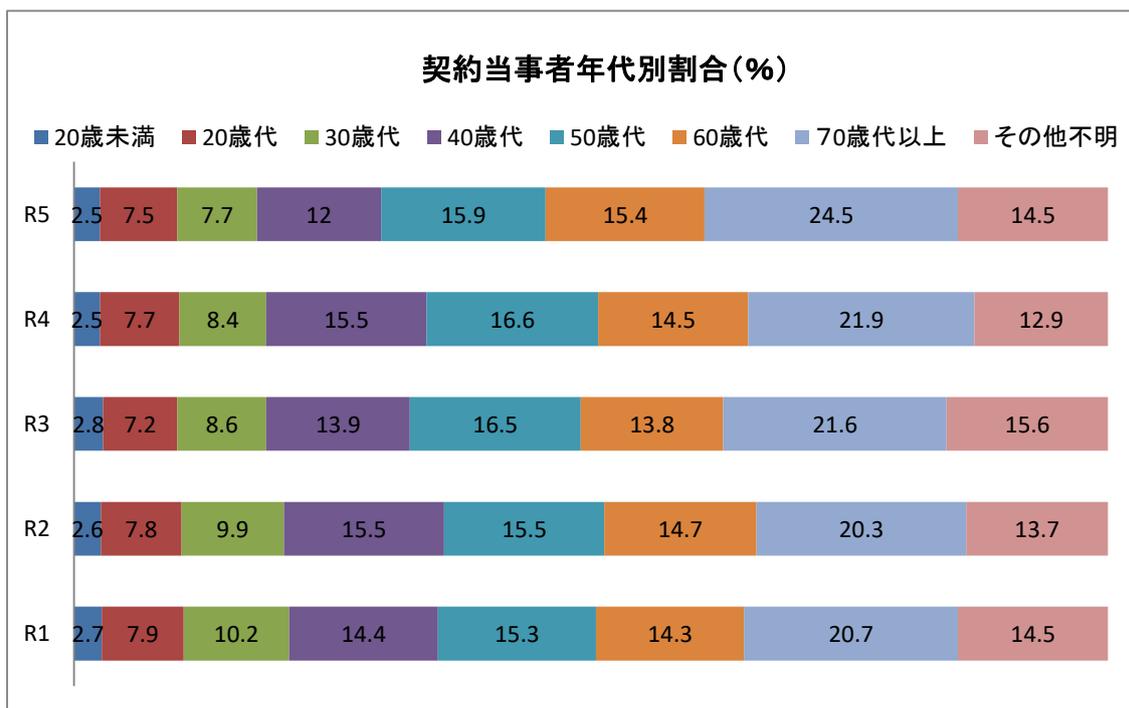
令和5年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和5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4,689件、継続相談件数は2,060件、受付総数は6,749件でした。新規相談件数は、前年度4,672件から17件増加しています。

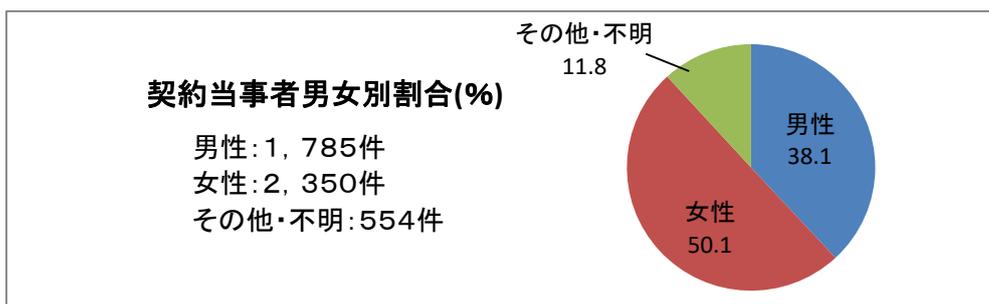


◆**契約当事者※の年代別割合**では70歳以上の割合が全体の24.5%を占め、前年度に続き最多となりました。

※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 国際郵便で荷物が届いていた。送付状の住所、名前、電話番号は正確だ。自身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 スマホに新生活応援キャンペーンで家電製品や商品券をプレゼントするという懸賞案内のショートメッセージが届いた。ちょうど応募していた懸賞があったので、応募先からの連絡かもしれないと思い、問い合わせ先に電話をかけたところ、「受け付けました」という自動音声流れたので電話を切ったが、後で不審に思い調べてみると応募した懸賞とは違うということが分かった。電話の着信拒否設定はしたが、今後どのような事に気を付ければよいか。	559	496	63
2	化粧品	「医薬品医療機器等法」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 今月定期コースの化粧品を注文した。期間内に解約をメールで申し出たが、後日2回目を発送するメールが届き、翌日に2回目の商品が届いた。事業者には電話をすると電話対応していないとアナウンスが流れオペレーターと話ができない。2回目を返品し、解約の手続きをするにはどのようにすればいいのかわからないか。 ※相談事例 知人から化粧品のマルチ商法を勧められ契約、登録費用と美容機器代の初期費用149,050円を支払い、さらに月額会費13,200円を2か月分支払ったが、化粧品の効果が感じられず騙されたと思い、中途解約した。新品の化粧品も残っている。知人から代金を取り戻すことはできるか。	259	366	▲107
3	役務その他	有料質問サイトとのトラブルや、PCの突然のセキュリティ警告の表示などに関する相談。 ※相談事例 SNSの広告にコンサル契約の案内を見つけ、個別相談を申し込んだ。半年契約し88万円を支払った。その後サービスは何度か受けたが、必要なくなったため中途解約を申し出て、了承された。支払った88万円を日割り計算して返金してほしいと伝えたが、入金後の返金はしないと契約書に記載されており、返金はできないと言われた。これは妥当であるか。 ※相談事例 昨年7月に質問サイトに登録をした。1回だけの利用だと思っていたので、その後特に引き落としについては気にしていなかったが、先日勝手に引き落とされ続けていたことが判明した。納得いかなかったので事業者へ苦情を申し出たが、返金してもらえない。詐欺のような会社だとのロコミを多く非常に腹立たしい。今まで支払ったお金を返してほしい。	241	223	18
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貸借も含む。 ※相談事例 他県から当市へ引っ越した。前の家は1LDKの賃貸アパートで3年3か月住んだ。退去時の立会検査では壁の傷を指摘されたが、それ以外は特に言われなかったのに、原状回復費用は13万円で、敷金7万円を引いた6万円の明細書と請求書が届いた。明細の内容は全室クリーニング、エアコンクリーニング、リモコン・玄関鍵交換、キッチンクロス張替、トイレ床傷修理、浴室鏡ウロコ取り、部屋クロス張替、玄関ドアシート張替え、償却費などになっている。高額で納得いかない。 ※相談事例 軽自動車のリース契約をしていたが、リース料を2か月滞納したため、リース会社から車の返却と残債を請求されている。早く解決したいのだが、支払額が確定しないため支払いができない。待つしかないのだろうか。	188	161	27
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 ネットの広告を見て健康食品を購入した。1,000円のお試しだと思い購入したが2回目が届き定期購入であることが分かった。18,000円も請求されているので返品しようと思い電話をすると何回目かの電話で繋がりが、返品もクーリングオフもできないと言われた。3回目以降は解約できたと思うが本当に返品やクーリングオフはできないのか。万が一3回目が届いた場合どうすればよいか。	157	135	22
6	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 配偶者と二人でスマートフォンを乗り換えた。月々の利用料が安くなるはずなのに、反対に高くなってしまったので解約しようと思うが、解約しても支払い続けなければいけないものがあるそう。何故解約したのに支払い続けなければならないのか。長時間の説明中にいろいろな書面にサインをさせられ、言われるがままになってしまったが、なぜそのようなことになってしまったのか良くわからない。	149	133	16
7	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 去年、中古住宅を購入し事業者にリフォーム工事を頼んだ。工事は終了したが壁の補修など施工に不備があり、事業者も補修すると言っているがまだ補修されない。返金してほしいと申し出ると了承され、50万円を返金すると言っているがその返金もなく困っている。 ※相談事例 斜め向かいの家の屋根工事に来ているという業者から「屋根に傷がある」と言われ、簡単に直せるということだったので2,000円で直してもらった。すると他にも修理する箇所がないか点検してもらおうと「屋根が傷んでいるから直した方がいい」と言われ280万円の屋根工事を勧められた。高額すぎるので150万円の簡単な修理に変更してもらい、その場で家族にも相談したうえで契約した。しかし後日業者に連絡して断りたいと伝え、すぐに「分かりました」と了承され、家族からも連絡してもらったが本当に解約できているのだろうか。	137	141	▲4
8	修理・補修	自動車の修理・車検、トイレ便器のつまりの解消、電気製品の修理等に関する相談。 ※相談事例 車のバッテリーに不具合があり、ネットで調べた業者に依頼した。業者が来訪し、車を見て代金は30万円と言われた。高額なのでキャンセルすると申し出ると、出張費用、検査費用、見積料として10万円請求すると言われた。どう対応すればいいか。	107	91	16
9	理美容	理髪店、美容院、エステティックサロン等の行うサービスに関する相談。 ※相談事例 永久脱毛エステで、契約金額32万円を支払い永久に施術を受けることができる契約をした。数回施術を受け、久しぶりに店舗に向くと閉店していた。返金してもらえるか。	107	154	▲47
10	自動車	道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車、および自動車部品に関する相談。 ※相談事例 ネットオークションで車を購入、県外に車を取りに行き、現金で支払って帰宅した。広告とは違い性能が悪く途中で止まるような車だった。すぐに相手側に連絡をし返金を要求したところ、精神的にダメージを受けたと言ってすぐに切電された。どうすればよいか。	105	100	5

令和5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。

◆「化粧品」と「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」、「広告には回数の縛りなし、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。

◆「役務その他」は、SNSの広告からたどり着いた副業サイトで、高額な情報商材やサポートサービスを勧められクレジット決済をしたり、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依然として多く寄せられました。また、パソコン操作中に突然警告画面が表示され大音量の警告音が鳴り、焦って画面に表示されていた電話番号にかけて指示通りにサポート料金を電子マネーで支払ってしまったなどという相談も引き続き多く寄せられました。

◆「レンタル・リース・賃借」は、賃貸マンションを退去した際に高額な原状回復費用を請求され困惑している。故意に破損などしていなくても支払う必要はあるのか。などといった相談の他に、カーシェアで自動車を借りたが、返却場所での駐車状態が悪く、社員が止め直しに行った費用を請求されたり、車のリース契約で、料金を滞納し、車の返却と残債を請求されたが、支払額が確定せず不満を抱いたという相談が寄せられました。

◆「移動通信サービス」

携帯電話事業者や光回線事業者の乗り換えにおいて、料金が安いはずが高かったため解約しようとしたら解約後も支払いが続くものがあるトラブルや、固定電話に携帯電話事業者を騙った事業者が、「今日で携帯電話が使用できなくなる。詳細が知りたい場合は『1』を押すように」というアナウンスを自動音声で流し、操作を誘導しようとするという相談も多く寄せられました。

◆「工事・建築・加工」については、主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。リフォーム工事をしたが不具合を申し出ると、修理や返金をすると言っているが修理されず返金もされないという相談や、温水器の点検に来た事業者から水漏れを指摘され、その後浴室のリフォーム工事の勧誘を受け契約をしてしまったという相談も寄せられました。

◆「修理・補修」については、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リキャンセルしようすると、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。

◆「理美容」は、契約している脱毛エステサロンが閉店や倒産し、永久保証などのサービスを受けられなくなったため、毎月のローンの支払いをしたくないといった相談が依然として多く寄せられました。

◆「自動車」は、ネットオークションで購入した自動車が不具合が多くすぐに走行できなくなったため、返金を要求しているが連絡が取れないといった相談や新車を注文したが商談で合意した車種と注文書の車種が違い、さらに契約内容が違っていたといった相談も寄せられました。

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	39
2	化粧品	9
3	紳士・婦人洋服	7
4	娯楽等情報配信サービス	7
5	理美容	7

20歳代		
1	理美容	58
2	レンタル・リース・賃借	23
3	商品一般	22
4	内職・副業	22
5	役務その他	20

30歳代		
1	商品一般	35
2	レンタル・リース・賃借	28
3	理美容	23
4	医療	17
5	役務その他	16

40歳代		
1	商品一般	74
2	化粧品	26
3	レンタル・リース・賃借	22
4	役務その他	22
5	紳士・婦人洋服	19

50歳代		
1	化粧品	71
2	商品一般	68
3	レンタル・リース・賃借	36
4	健康食品	30
5	自動車	30

60歳代		
1	商品一般	94
2	化粧品	74
3	健康食品	38
4	役務その他	37
5	工事・建築・加工	31

70歳代以上		
1	商品一般	178
2	役務その他	64
3	移動通信サービス	59
4	化粧品	57
5	健康食品	54

その他・不明		
1	相談その他	132
2	商品一般	82
3	役務その他	52
4	他の行政サービス	38
5	レンタル・リース・賃借	32