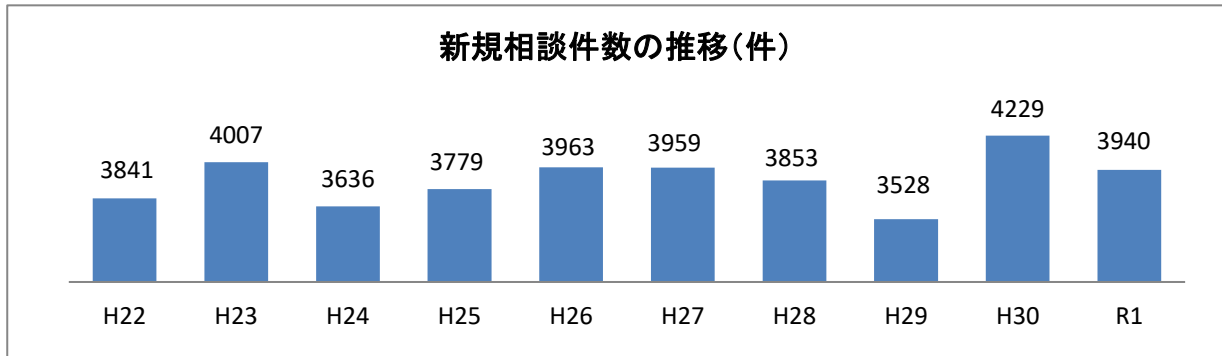


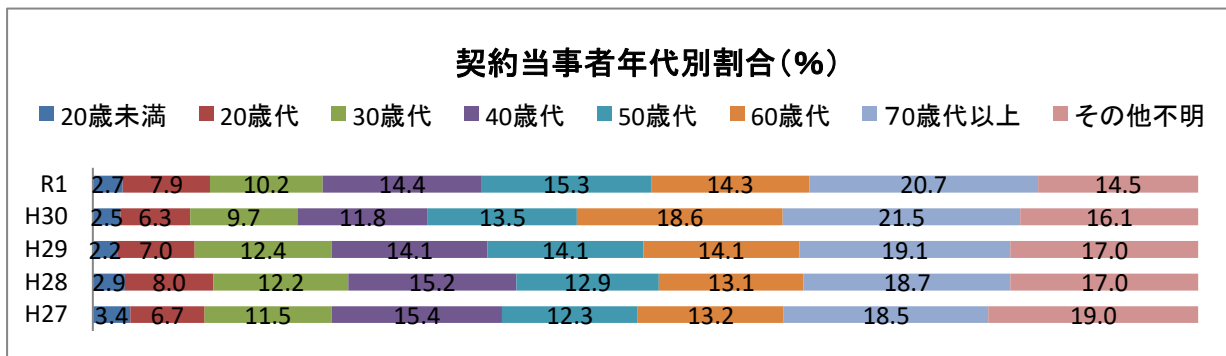
令和元年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和元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3,940件、継続相談件数は1,771件、受付総数は5,711件でした。新規相談件数は、前年度4,229件から289件減少しています。

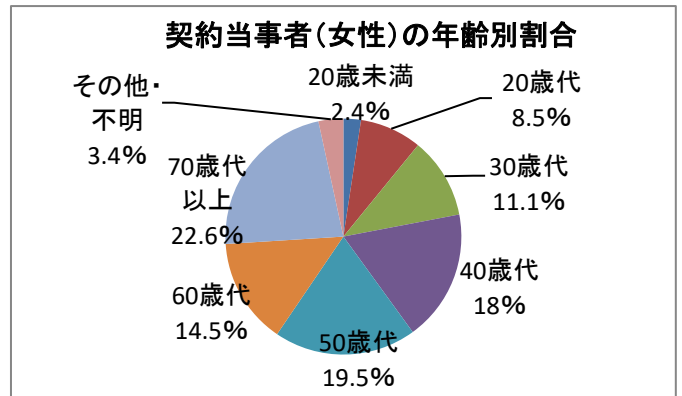
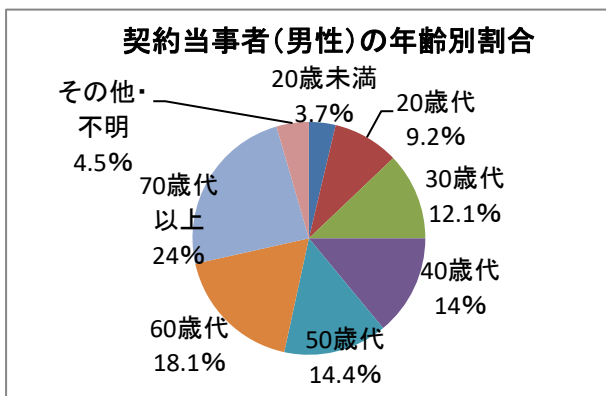
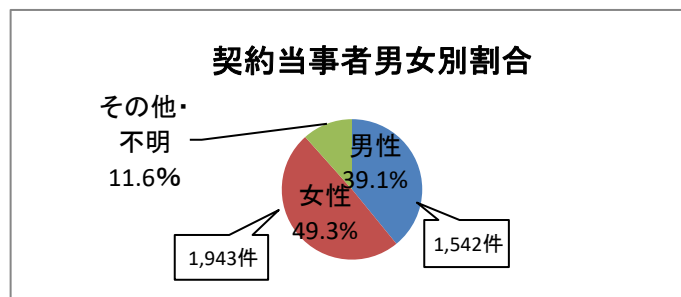


◆**契約当事者※の年代別割合**では70歳以上の割合が全体の20.7%を占め、前年度に続き最多となりました。

※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**でみると、女性の割合が若干多く、男女別契約当事者の年齢割合では、男女共70歳以上が最も多く、男性は24.0%、女性は22.6%を占めました。



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	放送・コンテンツ等	電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談。 ※相談事例 ・携帯電話に「2億円当たりました」とメールが届き、賞金を手に入れるためにATMで操作するよう書いてある。どうすればいいのか。 ・SNSで知り合った知人から情報商材を購入し、現金で支払った。相手に解約したいと申し出ているが返事がない。どうすればいいのか。	420	494	▲74
2	商品一般 (架空請求等)	送付け商法やハガキによる架空請求など、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 ・消費料金確認通知というハガキが届いた。訴状が提出されたと書いてあるが、全く覚えがない。無視していいか。 ・私の携帯電話のアカウントが通販サイトで不正使用された。すぐに業者に申し出ると、調査すると言われたが、取引の取消はされるか。	344	710	▲366
3	健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等で、薬事的な効果をうたって製造、販売される食料品に関する相談。医薬品や医薬部外品は含まない。 ※相談事例 ・ネット通販でダイエットサプリを購入。体に合わず解約を申し出たところ、定期コースであり、4回購入が必要と言われた。体に合わないのに契約し続けなといけなのか。	284	176	108
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 ・賃貸マンションを退去する。台所の壁に汚れがついているが、これは自然についた汚れだ。原状回復の負担について知りたい。 ・18歳の時に成人式の振袖のレンタル契約をしたがキャンセルしたい。まだ成人式まで1年もあるのにキャンセル料が高額過ぎる。	198	185	13
5	工事・建築・加工	家の造成、新築、増改築、内装、設備、造園工事等に関する相談。 ※相談事例 ・自宅の全面リフォームをしたが、床に傾斜があるなど不具合が多発。修復を求めているがなかなか対処されない。今後どうしたらいいだろうか。	174	161	13
6	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 ・18歳の息子が1回だけ購入の除毛クリームを注文したが、定期コースだとわかったのでキャンセルしたい。キャンセルできるだろうか。	156	77	79
7	インターネット通信 サービス	光回線契約などのインターネット接続回線等に関する相談。 ※相談事例 ・今より料金が安くなりネット環境が良くなると言われたので光回線の契約をしたがすぐにフリーズして動かない。説明と違うので解約したい。	122	108	14
8	修理・補修	電気製品修理、トイレ詰まりの解消、車検サービス等に関する相談。 ※相談事例 ・トイレが詰まり、ネットで調べた業者に来訪を依頼。業者からはトイレを確認して、25万円かかると言われ承諾したが高額すぎないか。本当にこれくらいかかるのか教えて欲しい。	94	72	22
9	移動通信サービス	携帯電話、モバイルデータ通信サービスに関する相談。 ※相談事例 ・昨日ショッピングモールの催事場でモバイルWiFiルーターの契約をしたが解約したいので、クーリングオフの方法を教えてください。 ・フィーチャーフォンからスマートフォンに乗り換えた。段階的に通信料金が上がるプランだが予想以上に高額だったので解約したい。	94	91	3
10	自動車	自動車、原動機付自転車、自動車部品に関する相談。 ※相談事例 ・中古車の検索サイトで見つけた軽自動車を注文して、代金を払ったが車を送ってくれない。苦情を言っても対応がなく困っている。どうしたらいいのか。	75	89	▲14

令和元年度 商品・役務別の相談傾向

◆「放送・コンテンツ」に関する相談は420件で、昨年度に引き続き減少傾向となっています。その理由として、「突然スマホに身に覚えのない有料動画の未納料金を支払うようショートメッセージが届いた」などの架空請求に関する相談の減少が考えられます。また副業や投資、ギャンブル等でお金儲けのノウハウと称してインターネットなどで売買される「情報商材」に関する相談は昨年度に引き続き多くなっています。「簡単な作業で」「サポートします」「確実に儲かる」などと勧誘されたが儲からず、事業者に連絡をとると「もっと良い」という商材を勧められ、さらに高額な契約をしてしまったというものです。

◆「商品一般」に関する相談は、344件で、前年度からは半減しています。昨年度551件もの相談があった、自宅に法務省などの行政機関名で「総合消費料金の訴訟通告」というハガキが届く架空請求の相談がほとんどなかったことによります。これは、消費者庁をはじめ、消費生活センター等の啓発活動が功を奏したものと考えられます。それに代わって今年度は、宅配業者を騙ったショートメッセージによるフィッシング詐欺が急増しました。スマートフォンの普及に伴い、中高年からの相談も多く寄せられました。

◆「レンタル・リース・賃借」は、賃貸借契約に関する相談が多くを占めます。賃貸住宅から退去する際の原状回復費用に関する相談では、高額な修理代（現状回復費用）を請求されたという相談が多く見られます。ただタバコのヤニによる黄ばみやペットの臭い、カビなどによる損耗の修理代を請求されているような消費者の住まい方に問題があると思われる相談もありました。他には、「きれいに使っていたのに敷金が返ってこない」「家賃が不当に値上げされた」「貸主が修繕をしてくれない」などというものです。

◆「健康食品」と「化粧品」について、「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた」といった相談が依然として多く寄せられています。また、通販で購入したが「身体に合わない」「肌に合わない」などの理由で、解約したいがなかなか連絡がとれないという相談も増えています。

◆「工事・建築・加工」は、家の新築やリフォームなどに関する相談で、その主な内容としては「業者の対応」「工事価格」「施工技術」「アフターメンテナンス」があげられます。また、最近地震や豪雨などの災害が頻発しており、「突然、来訪した事業者から『火災保険金で工事ができる』と言われ外壁工事を契約した。内容が不審なので解約したい」「手続代行サービスをすると言われて契約し、高額な手数料を取られたが、自分でもできる手続だった」といった相談が寄せられています。

◆スポーツ観覧やコンサートなどに関する「観覧・鑑賞」の相談は、昨年ラグビーワールドカップが開催されたこともあり、昨年度よりほぼ倍増しています。「公式サイトだと思って観戦チケットを購入したが購入先は海外転売サイトで、そのチケットでは入場できないので返金して欲しい」という相談が多く見られました。

契約当事者年代別商品・役務件数

20歳未満		
1	放送・コンテンツ等	29
2	化粧品	19
3	健康食品	17
4	商品一般	3
5	教室・講座	3

20歳代		
1	放送・コンテンツ等	48
2	レンタル・リース・貸借	28
3	化粧品	21
4	商品一般	20
5	理美容	19

30歳代		
1	放送・コンテンツ等	45
2	工事・建築・加工	27
3	健康食品	26
4	レンタル・リース・貸借	26
5	商品一般	16

40歳代		
1	放送・コンテンツ等	65
2	健康食品	60
3	商品一般	34
4	レンタル・リース・貸借	31
5	工事・建築・加工	30

50歳代		
1	健康食品	72
2	放送・コンテンツ等	72
3	商品一般	54
4	化粧品	36
5	インターネット通信サービス	29

60歳代		
1	放送・コンテンツ等	60
2	商品一般	52
3	健康食品	36
4	工事・建築・加工	26
5	レンタル・リース・貸借	25

70歳代以上		
1	商品一般	113
2	放送・コンテンツ等	81
3	健康食品	46
4	工事・建築・加工	39
5	インターネット通信サービス	31

その他・不明		
1	相談その他	127
2	商品一般	52
3	役務その他	34
4	レンタル・リース・貸借	33
5	工事・建築・加工	23