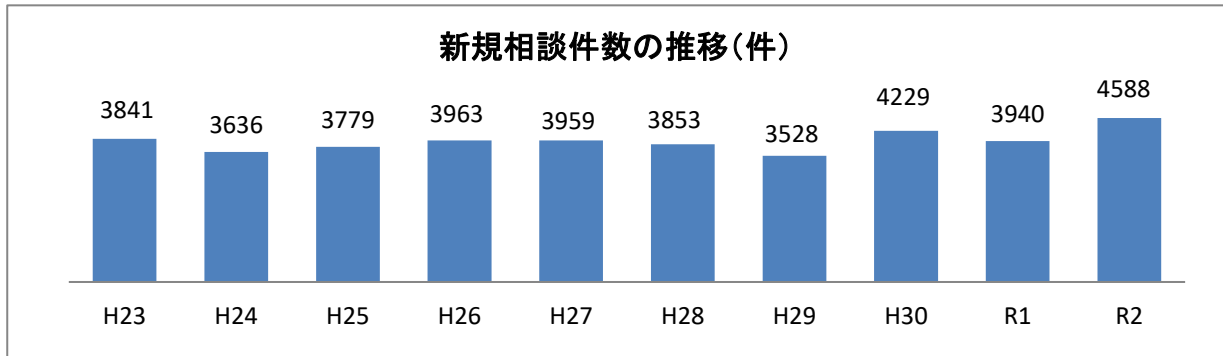


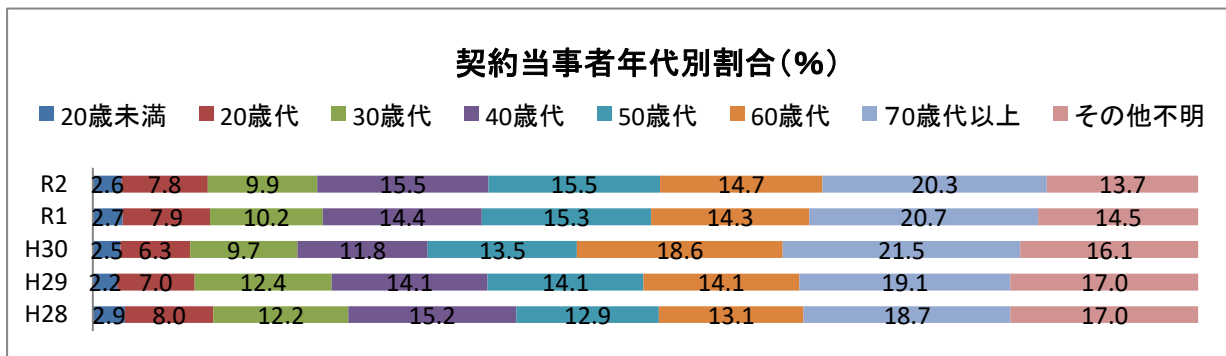
令和2年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和2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4,588件、継続相談件数は2,070件、受付総数は6,658件でした。新規相談件数は、前年度3,940件から648件増加しています。

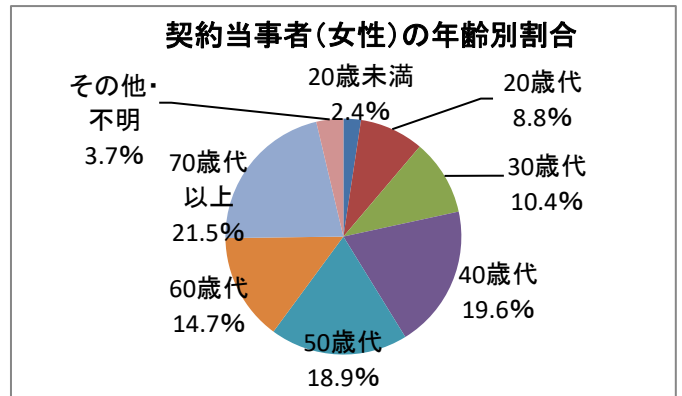
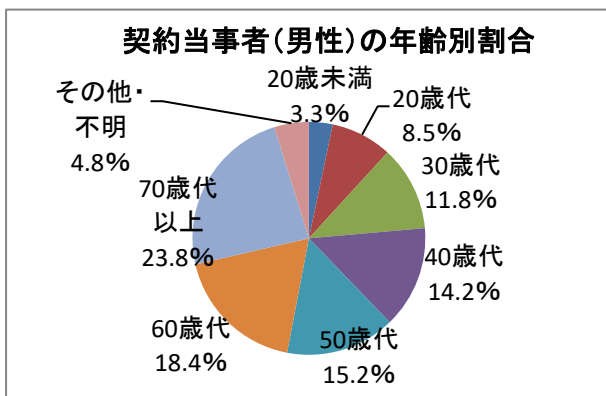
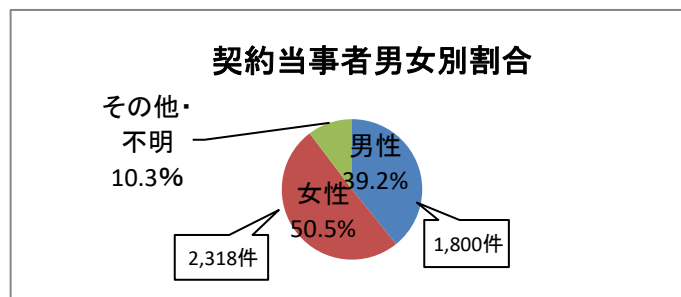


◆**契約当事者※の年代別割合**では70歳以上の割合が全体の20.3%を占め、前年度に続き最多となりました。

※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23.8%、女性は21.5%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	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 ・スマホに大手通販会社を名乗って、「登録料金が未納である。このまま放置すれば法的手続きを開始する。」とショートメッセージが届いた。問い合わせ先に電話をすると、コンビニで電子マネーを購入し、裏面の番号を伝えるよう指示された。 ・スマホに宅配業者を名乗った不在通知メールが届き、確認するためにアクセスした。その後、スマホの動作がおかしくなり、ウイルスに感染したことが分かった。流出した個人情報が心配である。	405	344	61
2	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 ・子供がスマホに夫のクレジットカード情報を勝手に入力し、オンラインゲームで高額な課金をしていた。あまりに高額で払えない。取り消しはできるか。 ・娘が画像専用SNSで知った儲かる情報商材について話を聞いて契約し、相手に誘導されて消費者金融で50万円を借り入れて支払った。全く儲からず借金が残った。	401	420	▲19
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 ・18歳の娘が1回だけの購入のつもりで、ダイエットサプリを注文したが、定期コースだと分かったのでキャンセルしたい。	295	284	11
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 ・賃貸アパートを退去することになり、立合いをした。原状回復費用として、天井やクロスの全面張替え費用を請求されたが、支払う必要はあるのか。 ・娘の卒業式の着物のレンタル契約をしたが、卒業式がコロナ渦のため中止になりキャンセルを申し出ると、キャンセル料を請求された。	217	198	19
5	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 ・ネット通販で化粧品を購入。肌に合わず解約を申し出たところ、定期コースであり、4回購入が必要だと言われた。肌に合わないのに契約し続けられないのか。	176	156	20
6	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 ・雨漏りがしたので屋根工事をしてもらったが屋根全体の張替えが必要と言われた。 ・訪問販売業者と外装工事の契約をしたが、後から考えると高額ではないかと思う。解約したい。	150	174	▲24
7	移动通信サービス	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 ・高齢の母が店舗で携帯電話の機種変更をした。今までと変わらない料金との説明だったが、非常に高額な通信料になった。 ・4ヶ月前にモバイルWi-Fiを契約。解約を申し出たら無償提供のタブレットは返却できず代金を請求された。当初の説明と違う。	122	94	28
8	他の保健衛生品	マスク、除菌剤等に関する相談。 ※相談事例 ・折込広告を見てマスクを注文した後で、高額なマスク販売を規制する報道を知った。このマスクも高額なのでキャンセルしたい。 ・国際封書便でマスクが届いた。注文した覚えはなく、請求書も同封されていない。どうすべきか。	120	32	88
9	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 ・洗面台が詰まったので、マグネット広告を見て修理業者を呼んだ。配水管をS字から直管に変えられ、臭くて耐えられない。高額な代金を支払ったのに納得できない。返金して欲しい。 ・鍵が開かなかったので、ネットで調べた業者に依頼した。工事が終了した後で、65,000円請求され支払ったが、高額ではないか。	120	94	26
10	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 ・1ヶ月前に、店舗で据置型ルーターとパソコンを実質無料で差し上げると言われ、通信契約をした。使ってみたが、通信速度が遅く、解約を申し出たところ、高額な違約金と機器端末代金を一括請求された。	118	122	▲4

令和2年度 商品・役務別の相談傾向

◆「商品一般」に関する相談は、スマホに大手通販会社や、宅配業者を騙ったショートメッセージが届くフィッシング詐欺が増加しました。スマートフォンの普及に伴い、中高年からの相談も昨年度に引き続き多く寄せられました。

◆「放送・コンテンツ」に関する相談は、緊急事態宣言を受け在宅時間が多くなった子供の保護者や若者からの相談が増加しました。ゲーム関連や、副業、投資、ギャンブル等での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若者の間で多くなっています。「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。また、子供がオンラインゲームで高額な課金をしてしまったという内容の相談も多く寄せられました。

◆「他の保健衛生品」は、昨年度から新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、一時マスクやアルコール消毒製品が不足し、入手できなくなるなど消費生活において大きな影響を与えました。その影響を受け、「広告を見て高額なマスクを購入したが、マスクの転売を規制する報道を知ったので、注文をキャンセルしたい」や、「携帯型の空間除菌用品を購入したが、表示通りの効果が得られないという報道があったので、返品はできるか」などといった相談が多く寄せられました。

◆「健康食品」と「化粧品」については、健康食品を「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、定期購入で化粧品を購入したが「肌に合わない」などの理由で解約したいが、「〇回以上の購入が必要」と言われたという相談も依然として多く寄せられています。

◆「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に関する相談では、高額な修理代（原状回復費用）を請求されたという相談が多く見られます。ただ、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、「子供の卒業式の着物のレンタル契約をしたが、コロナ渦のため卒業式が中止になりレンタルのキャンセルを申し出るとキャンセル料を請求された」などというものです。

◆「修理・補修」は、トイレ等の水回り修理や鍵の修理などに関する相談が寄せられています。「トイレが詰まったので、マグネット広告を見て業者を呼び修理してもらったが、修理代が高額過ぎると思う」や、「鍵が開けなかったため、ネットで調べた業者に修理を依頼したら、工事が終わった後に高額な代金を請求された」などというものです。

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	42
2	健康食品	25
3	化粧品	17
4	商品一般	3
5	ファンド型投資商品	3

20歳代		
1	放送・コンテンツ等	51
2	健康食品	36
3	商品一般	20
4	レンタル・リース・貸借	18
5	化粧品	17

30歳代		
1	商品一般	44
2	レンタル・リース・貸借	37
3	放送・コンテンツ等	32
4	健康食品	26
5	移動通信サービス	19

40歳代		
1	放送・コンテンツ等	66
2	健康食品	58
3	商品一般	54
4	レンタル・リース・貸借	47
5	化粧品	29

50歳代		
1	商品一般	61
2	放送・コンテンツ等	57
3	健康食品	50
4	化粧品	49
5	レンタル・リース・貸借	34

60歳代		
1	放送・コンテンツ等	74
2	商品一般	67
3	健康食品	44
4	化粧品	29
5	工事・建築・加工	26

70歳代以上		
1	商品一般	106
2	放送・コンテンツ等	64
3	健康食品	44
4	工事・建築・加工	38
5	移動通信サービス	32

その他・不明		
1	相談その他	120
2	商品一般	50
3	レンタル・リース・貸借	41
4	役務その他	35
5	工事・建築・加工	24