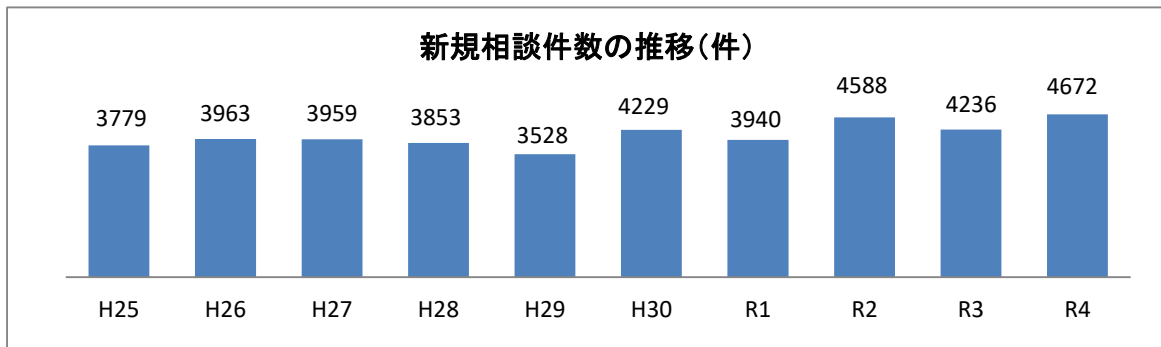


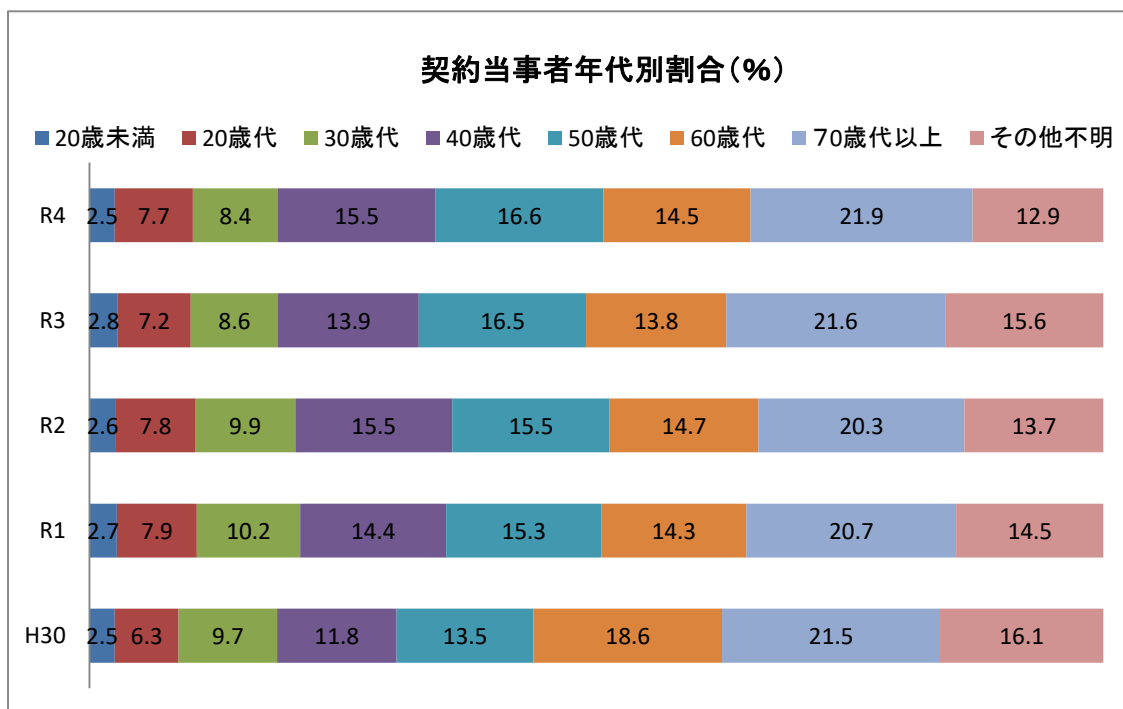
令和4年度 姫路市消費生活センター相談概要

◆令和4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4,672件、継続相談件数は2,114件、受付総数は6,786件でした。新規相談件数は、前年度4,236件から436件増加しています。

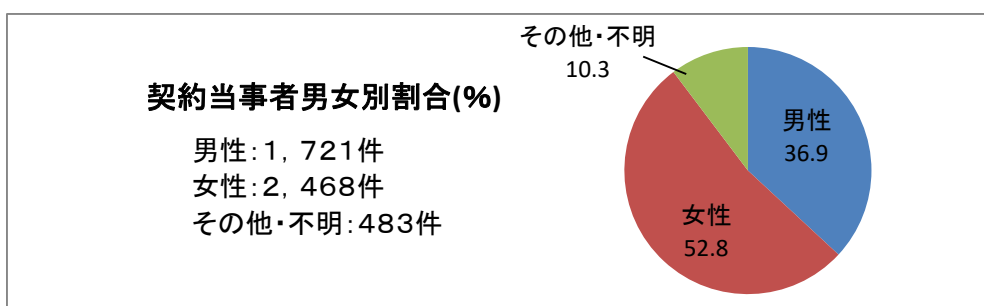


◆**契約当事者※の年代別割合**では70歳以上の割合が全体の21.9%を占め、前年度に続き最多となりました。

※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 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「料金のごことで確認したいことがある」とSMSが届いた。気になって折り返し電話をしたところ名前と生年月日を聞かれ答えた。心配になって携帯電話会社に尋ねたところ、「料金のごことをSMSで連絡はしません」と言われた。個人情報伝えてしまったので心配だ。	496	426	70
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 友人に紹介され、化粧品のマルチ商法の契約をした。まず自分で使ってみようと思い数回使ったところ、肌が赤くなりヒリヒリし、皮が剥けてきた。クーリングオフしたいと思い連絡したところ、クーリングオフには応じてもらえなかったが、開封した商品は返品できないと言われた。本当に返品はできないのだろうか。 ※相談事例 SNSの広告を見て、定期購入と分かっていたが、お試しで1回だけと思い、まつげ美容液を注文した。次回商品発送の1週間前までに連絡すると解約できるはずだったので解約を申し出た。すると、4回以上商品を受けとらないと解約できないと言われた。初回だけ安く2回目からは高額になるので解約したい。	366	211	155
3	役務その他	※相談事例 SNSで繋がった人からせどりで簡単に稼げる話を聞き、別の人からサポート会員について電話で説明を受けた。自分の空いている時間に物を売ることによって収入を得るバイトで、私たちがサポートして絶対に稼げると言われ50万円の会員契約をし、支払いのために指示されるままクレジットカードを3枚作り、高額な決済をした。とても収入を得るとは思われないので、解約し返金して欲しい。 ※相談事例 パソコンを操作中に突然警告画面が表示され大音量の警告音が鳴った。音に驚いて冷静な判断ができず、画面に出ていた電話番号に架電した。すると、使用中のOS提供会社名を名乗るオペレーターにつながり言われるがまま遠隔操作され、サポートするのでコンビニでプリペイドカード式電子マネーを買ってくるように何度も言われ、気がついたら12万円も使っていた。騙されたと思う。	223	191	32
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 8年住んでいた賃貸マンションを退去したが、大家から高額な原状回復費用を請求されている。故意に破損などはしてなくても、請求されるまま支払わなければいけないのだろうか。	161	180	▲19
5	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 永久保証の付いた脱毛エステを契約し、24回コースの脱毛エステは消化したが、契約した会社が倒産したので永久保証のサービスを受けることができなくなった。毎月支払っているローンを止めてほしい。	154	48	106
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 5日前に業者が自宅に訪し、外壁の塗装工事を契約したが、後でよく考えると高額なのでクーリング・オフして、契約を検討し直したい。	141	153	▲12
7	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時的な効果やそれと類似の効果謳って製造、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 小学生の娘がネットでダイエットサプリを購入していることが分かった。業者に未成年者取消を申し出ると、パッケージの返送か、キャンセル料の支払いを言われた。パッケージが残っているかどうか分からないが、キャンセル料は払いたくない。	135	119	16
8	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 私名義で契約しているスマホで息子が通話プランをかけ放題と勘違いして長時間通話をしてしまった。2か月で通話料だけで10万以上請求されている。電話会社に減額してもらえないか尋ねたが、できないと言われた。どうにもならないのだろうか。	133	134	▲1
9	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 中古車をオークションで落札し購入した。事前には修復歴なしと聞いていたのに、納車後に修復歴があることが分かった。解約できるか。	100	84	16
10	他の教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービスに関する相談。 ※相談事例 小学生の子供が、私のメールアドレスを入力しゲームで高額な課金をしていたことが分かった。ゲーム会社に未成年者取り消しを申し出たが難しいと言われた。払わないといけなくなるか。	98	135	▲37

令和4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、スマートフォンに大手通販会社や金融機関を騙ったショートメッセージが届くフィッシング詐欺や、送り主が不明で、注文した覚えもない荷物が届くという送り付け商法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、化粧品や健康食品を「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた」、「購入回数に決まりがあると広告には書いてなかったのに、初回購入だけで解約出来ないと言われた」といった相談が多く寄せられています。

◆「役務その他」は、ネット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。などといった相談が寄せられました。

◆「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多く寄せられました。

◆「工事・建築・加工」は、業者の訪問を受け、外壁塗装の契約をしたが、後から考えると高額なので契約を検討し直したいなどの相談や、10年間は無償点検・修理のサービスある契約で新築注文住宅を建てたが、2年目点検の前に新型コロナが流行し、点検サービスが延期されていたのだが、延期されている間に点検のサービスを受付ける窓口も無くなってしまい不満だと言った相談が寄せられました。

◆「移動通信サービス」は、子どもがスマホの契約をかけ放題プランだと勘違いして長時間通話をしてしまい高額な通話料の請求書が届いた。減額してほしいなどといった相談が寄せられました。

◆「自動車」は、ネットオークションで購入した自動車の修復歴などが納車後にオークション時に確認した内容と違うことが分かったので解約したいなどといった相談や、海外製のバイクを注文し支払いも済ませているにも関わらず予定日を過ぎても納車されず困っているといった相談も寄せられました。

◆「他の教養・娯楽サービス」は、SNSで知り合った女性から案内された出会い系サイトでやり取りをするためポイントを購入して会員登録し、文字化けに対応するため保証サービスにも加入したが、いつまでもたっても連絡先の交換ができない。連絡先の交換が出来ないのであれば返金してほしいと言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	20
2	化粧品	17
3	理美容	14
4	健康食品	10
5	娯楽等情報配信サービス	8

20歳代		
1	理美容	83
2	商品一般	21
3	役務その他	18
4	融資サービス	15
5	他の教養・娯楽サービス	14

30歳代		
1	レンタル・リース・貸借	26
2	理美容	25
3	商品一般	20
4	他の教養娯楽品	16
5	自動車	16

40歳代		
1	商品一般	74
2	化粧品	63
3	レンタル・リース・貸借	34
4	移動通信サービス	30
5	紳士・婦人洋服	28

50歳代		
1	化粧品	114
2	商品一般	79
3	役務その他	35
4	移動通信サービス	27
5	レンタル・リース・貸借	25

60歳代		
1	商品一般	96
2	化粧品	86
3	工事・建築・加工	34
4	役務その他	27
5	健康食品	25

70歳代以上		
1	商品一般	147
2	化粧品	59
3	役務その他	46
4	健康食品	41
5	移動通信サービス	36

その他・不明		
1	相談その他	133
2	商品一般	56
3	役務その他	55
4	レンタル・リース・貸借	31
5	工事・建築・加工	24