

令和5年度(2023年度) 兵庫県内の消費生活相談状況 【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】

～ SNS上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブル急増、 定期購入は高水準で推移 ～

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は 46,908 件と前年(2022 年)度 49,046 件から 4.4%減少しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は 40,946 件で、前年度 (42,831 件) 比 4.4%減ではあるものの 5 年連続で 4 万件を超えました (図 1)。

【SNS上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブル急増】 2 頁参照

「SNS 上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブル」の苦情相談件数は 464 件と前年度 (182 件) の約 2.5 倍に急増しました。50 歳代からの相談が最多 (110 件) となり、40 歳以上の増加幅が大きく、70 歳代では前年度の約 4.4 倍になりました。

【定期購入トラブルが高水準で推移】 3 頁参照

定期購入に関する相談は 3,760 件で、前年度 (4,840 件) より 1,080 件減少したものの依然として高水準で推移しています。

1 契約当事者年代の状況

苦情相談における契約当事者の年代の割合をみると、60 歳以上が全体の 42.7%、70 歳以上は 27.0%を占め、苦情相談に占める高齢者の割合は、依然として高くなっています (図 2)。

若年世代(29 歳以下)の苦情相談は、全体の 10.4%を占める 4,217 件で (別表 2)、前年度 (4,525 件) 比 6.8%減となっています。民法改正により、令和 4 (2022) 年 4 月から成年となった 18 歳、19 歳の今年度の苦情相談は 406 件で、横ばいで推移しています (図 3)。

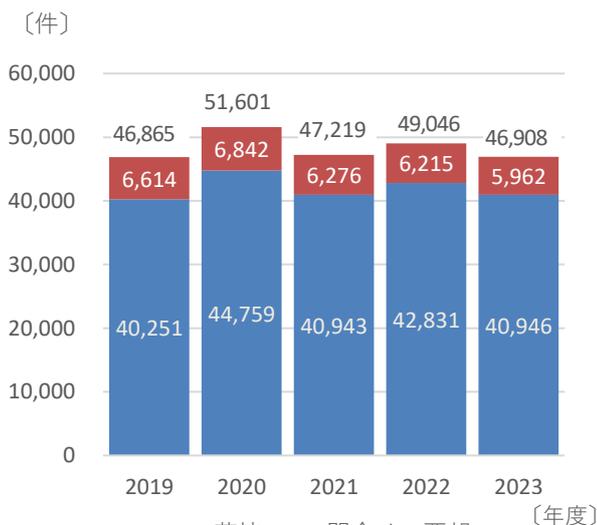


図 1 消費生活相談件数

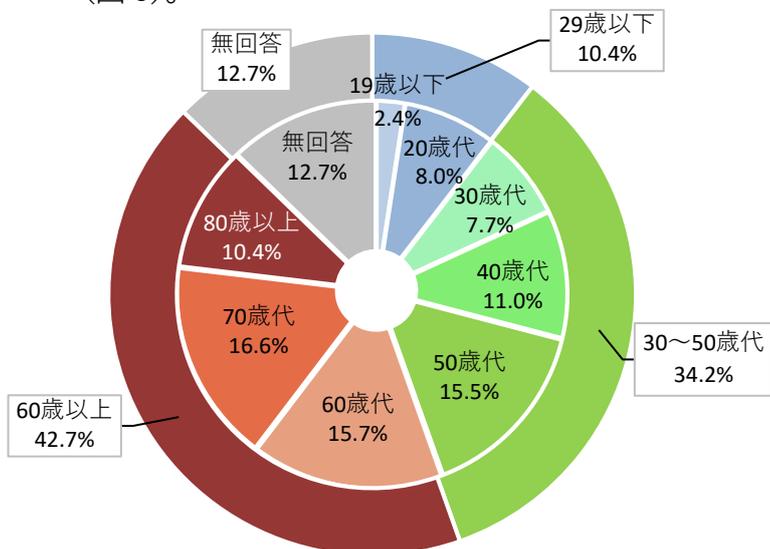


図 2 契約当事者年代比

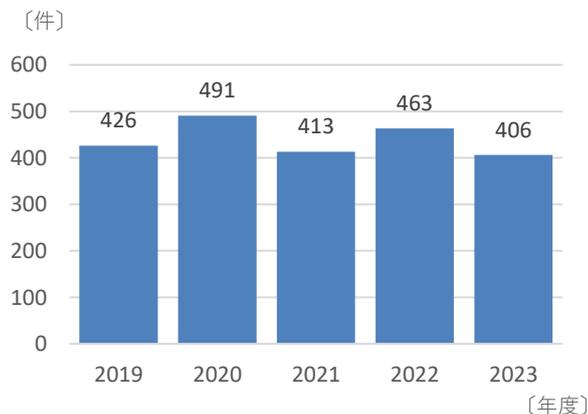


図 3 消費生活相談件数 (契約当事者 18歳、19歳)

2 SNS上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブル急増

SNS上の広告をきっかけとした詐欺的な投資トラブルは464件で、前年度182件の約2.5倍と急増しました（図4）。

中には、著名人を騙るSNSや動画等を信用して投資し、被害に遭ったケースも多数見られました。

年代別では、50歳代からの相談が最多(110件)となり、40歳以上の増加幅が大きく、70歳代では前年度の約4.4倍(9件→40件)になりました(図5)。

また、被害総額は18.3億円、一件あたりの平均被害額は570万円で、5千万円を超える相談が4件あるなど被害額が高額となっています。

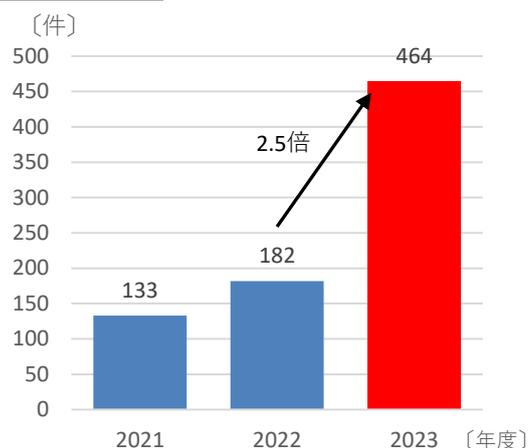


図4 SNS上の広告をきっかけとした詐欺的な投資トラブル件数

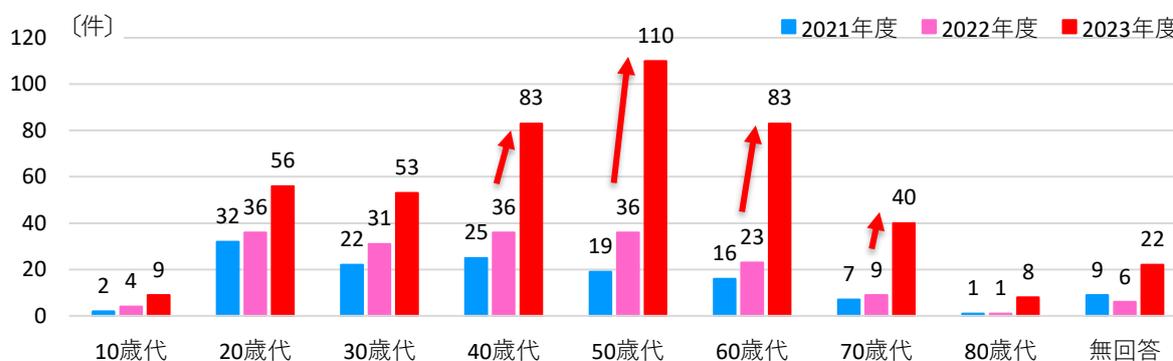


図5 SNS上の広告をきっかけとした詐欺的な投資トラブル契約者年代別

事例 「有名な投資家が優良投資先を紹介し、必ずもうかる」というSNSの記事を見て、無料の勉強会グループに入った。最初は慎重だったが、勧められたFX取引に150万円投資すると倍増したので一部を出金した。信用してしまい、追加で150万円振り込んだ。もう1度出金しようとしたらシステムエラーになり、金融庁に確認すると無登録業者と分かった。
(70歳代 男性)

事例 動画アプリの投資に関する広告をタップし、無料通話アプリで女性と友達登録をした。その女性から投資グループへの誘いを受け、参加した。グループにいる投資助言の先生から株式の投資を勧められ、取引を始めると利益が出た。更に暗号資産等の投資も勧められ6千万円送金した。投資資金が底をつく「資金を貸付けする」と連絡があったが、家族から騙されていると言われた。
(60歳代 女性)

- ☞ SNS上の投資グループ内での成功体験や「簡単にもうかる」との甘い言葉に注意
- ☞ 振込先に個人名義の口座を指定された場合、絶対に振り込まない
- ☞ 金融商品取引業の登録の有無を確認し、無登録業者との取引は行わない
(登録の有無は金融庁のホームページで確認可能)

不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活センター（局番なし188番）や警察にご相談ください。

3 定期購入トラブルは高水準で推移

定期購入に関する相談は3,760件で前年度（4,840件）より1,080件減少したものの、依然として高水準で推移しています（図6）。

定期購入3,760件のうち、通信販売での申込みが95%（3,569件）を占めました。中でも、インターネット通販が3,156件と突出しています。テレビショッピング（149件）や新聞広告（38件）からの申込みも見られ、テレビショッピングでは81.9%（122件）、新聞広告では94.7%（36件）が契約当事者70歳以上の相談です。

定期購入で契約する商品は、化粧品（2,174件）、健康食品（993件）が多く、前年度との比較では、化粧品は1,212件減少（前年度比35.8%減）、健康食品は80件増加（前年度比8.8%増）となっています（図6）。

定期購入の契約当事者の年代別でみると、80歳未満の全年代において、相談件数が前年度から減少しましたが、80歳以上では14件増加（前年度336件、今年度350件）となりました（表1）。

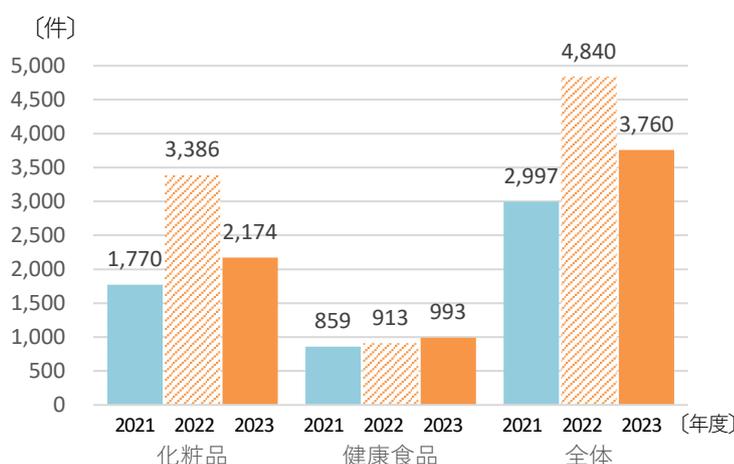


図6 定期購入 相談件数の推移 (化粧品・健康食品・全体)

	2021年度	2022年度	2023年度	対前年度増減率(%)
合計	2,997	4,840	3,760	△22.3
29歳未満	362	258	176	△31.8
30歳代	171	216	146	△32.4
40歳代	390	633	382	△39.7
50歳代	676	1,155	810	△29.9
60歳代	562	1,185	914	△22.9
70歳代	463	853	831	△2.6
80歳以上	228	336	350	4.2
不明	145	204	151	△26.0

表1 定期購入 契約当事者年代別の相談件数推移

事例 メッセージアプリに表示された広告を見て、初回1,300円のコンシーラーを注文。美容液の無料プレゼント付きだった。注文画面に「定期縛りなし」と記載があったのに、2回目と思われる商品が届き、コンシーラーと美容液が各2本で16,000円の納品書が同封されていた。定期購入で申し込んだ覚えはない。(40歳代 女性)

- ☞ 通信販売はクーリング・オフ制度がない
- ☞ 通常価格と比較してあまりにも安価な場合は、定期購入の可能性が高いので、注文確定ボタンを押す前に、最終確認画面で契約内容をチェックする
 - ①1回限りの購入か、それとも2回以上届くか
 - ②お試し価格は初回だけか、2回目からの価格・数量・総額
 - ③中途解約の可否、解約できる場合はその方法とタイミング
- ☞ 自分の契約した際の広告内容を確認できるように、最終確認画面のスクリーンショット等を保存する

4 ネット検索での暮らしのレスキュートラブルも多発

日常生活の緊急トラブルを解決するサービスについて、ネット検索し、格安価格を表示している事業者に依頼した結果、高額な料金を請求されたといった事例が多発しています。

相談が増加している主なサービスとして、害虫・害獣駆除サービス（2021年度121件→2023年度188件）やロードサービス（2021年度11件→2023年度80件）などがありますが、その他にも、鍵の解錠・修理・交換（2021年度85件→2023年度46件）やブレーカー等の電気工事（2021年度5件→2023年度15件）などもあり、いずれも緊急に対応が必要な内容となっています（図7）。

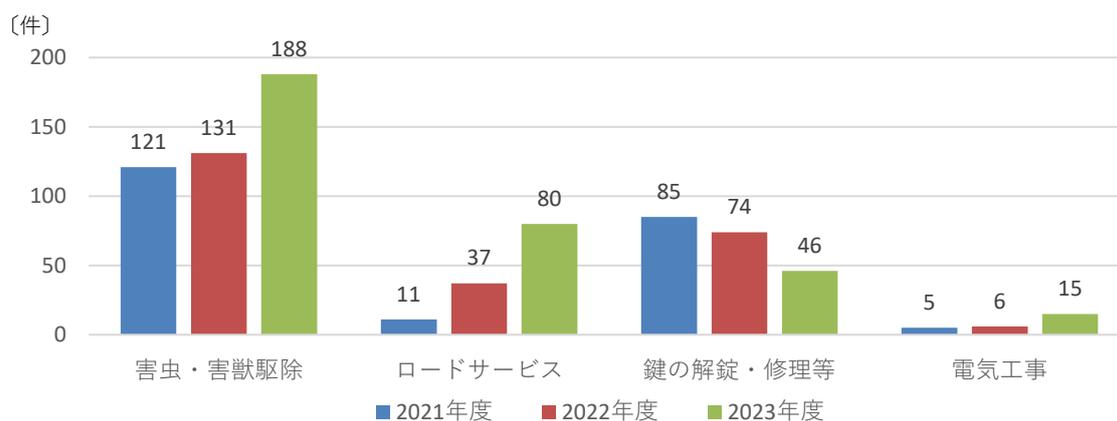


図7 暮らしのレスキュートラブル相談件数推移

事例 サンプルームで蜂を見つけ、ネットで検索し「蜂の巣駆除費用880円～」と記載のあった事業者へ電話で依頼した。自宅に来た業者に料金を尋ねると3千円くらいとの返答だった。サンプルームの巣を駆除した後に、庭を確認し「エアコン室外機の中に巣がある可能性があるため、室外機を外して駆除する」と言われた。作業後に「蜂の巣が6個あり、駆除費用は1個35,000円」と言い、合計で約28万円になっていた。（60歳代 女性）

事例 自動車のバッテリーが上がりに、ネット広告で「基本料金2,400円」と記載のあった業者へ電話をかけ、料金を尋ねた。「基本料金は2,400円、作業前に料金は伝える」と言われ了承。車と車をつなぐ作業で17,000円と言われ承諾したが復旧せず、別作業を行うので更に21,000円必要と言われ、仕方なくお願いした。結局、諸経費を含め44,000円請求され、支払ったが、高額すぎると思う。（30歳代 男性）

- ☞ 慌ててネット検索し、上位に表示された広告の格安料金例だけを鵜呑みにしない
- ☞ できるだけ複数社から見積りを取り、内容や料金を検討する
- ☞ 納得できない料金を提示されたり、追加サービスを次々と勧められたりした場合は、きっぱりと断る

※ 見積りのために訪問を依頼した事業者とその場で契約した場合や、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合等は、消費者から事業者に対し自宅への訪問を依頼した場合でも「訪問販売」にあたり、クーリング・オフが可能と考えられます。

5 未成年者のトラブルではインターネットゲームが最多

未成年者（17歳以下）の消費者トラブルは554件で、そのうち46%の255件がインターネットゲームの課金で、次いで化粧品44件（うち定期購入38件）、健康食品27件（うち定期購入25件）でした。

インターネットゲームトラブルでは、小学校の中学年から中学生までの9歳～15歳がトラブルに多く巻き込まれている結果となっています（図8）。また、契約金額は10～50万円が40%を占め、平均契約額は24万4千円となりました（図9）。

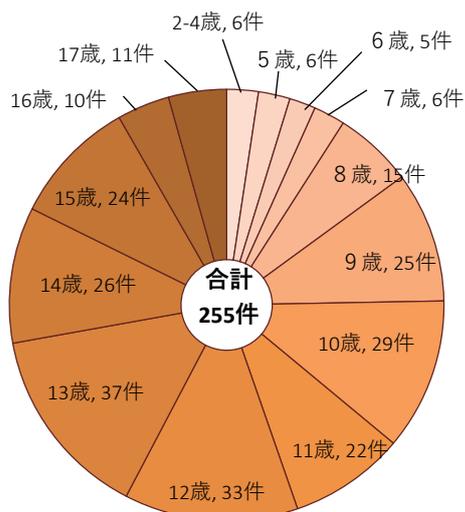


図8 未成年者のインターネットゲーム当事者年齢

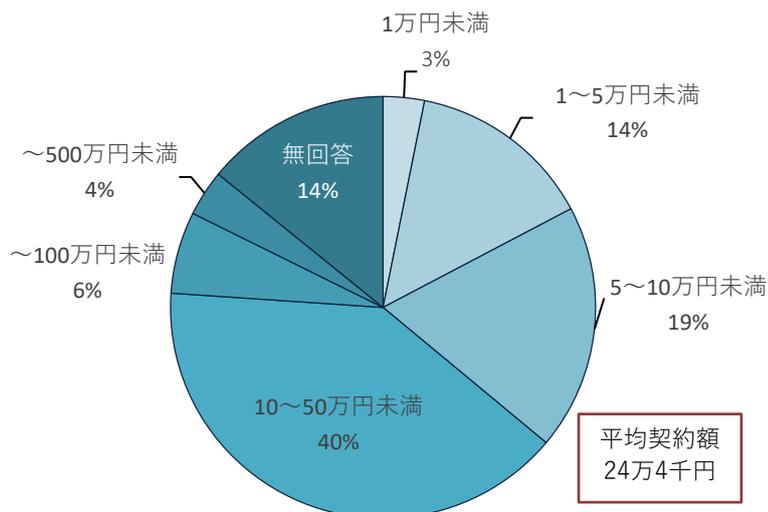


図9 未成年者のインターネットゲーム契約金額

事例 10歳の子どもがスマホでオンラインゲームを利用し、携帯電話のキャリア決済で約18万円を課金していた。高額で支払いが難しいので未成年者取消しをしたい。

(30歳代 女性)

事例 私名義のクレジットカード会社から「不正利用がある」と連絡があり、明細を確認するとネットゲームの課金で約8万円の利用と分かった。小学生の息子に親が以前使っていたスマホ端末を渡し、自宅のWi-Fiでゲーム用に使わせていたが、私のクレジットカードを無断で使いゲームで課金していたようだ。未成年者取消しをして欲しい。(40歳代 女性)

- ☞ 子どものオンラインゲーム利用について、家族でよく話し合い、利用時間や課金の金額などのルールを設ける
- ☞ フィルタリング（WEBの閲覧制限）や、スマホやゲーム機に導入されているペアレンタルコントロール機能（利用時間や使い方を管理）を検討する
- ☞ 子どもが親のクレジットカードを勝手に使用するケースや、数か月に渡りクレジットカードを利用しており高額になるケースも多く見られる。クレジットカードの保管に注意し、クレジットカードの利用明細は、毎月必ずチェックする

※ 未成年者が法定代理人（親権者）の同意を得ずに行った契約は、取り消すことができます。（民法5条2項：未成年者取消権）

6 美容医療の相談増加、エステティックサービスの相談減少

医療サービスの相談が、前年度 384 件から 486 件へと増加し、その増加率は 26.6%となりました（別表 4）。医療サービス 486 件のうち、美容整形や医師の行うピーリング・脱毛・豊胸・美顔等の美容医療が 214 件で約 44%を占め、2019 年度（88 件）との比較では約 2.4 倍に増加するなど、年々増加しています（図 10）。

エステティックサービスの相談は 763 件で、前年度（1,114 件）から 351 件減少（前年度比 31.5%減）しました。これは、事業者の倒産や店舗閉店の影響による前年度件数の急増からの反動によるものですが、2019 年度からの件数推移では、増加傾向となっています（図 11）。

また、美容医療とエステサービスの契約当事者年代の割合を比較すると、エステサービスでは 20 歳代が 56.4%を占めていますが、美容医療では 20 歳代が 35.0%となっているものの、30 歳代から 50 歳代にかけても、それぞれ 13%～20%程度となっています（表 2）。

	美容医療	エステサービス
10 歳代	2.8%	6.2%
20 歳代	35.0%	56.4%
30 歳代	15.4%	19.0%
40 歳代	19.6%	8.5%
50 歳代	13.1%	4.2%
60 歳代	7.0%	2.1%
70～80 歳代	2.4%	0.8%
不明	4.7%	2.9%

表 2 美容医療、エステティックサービスの契約当事者年代別割合

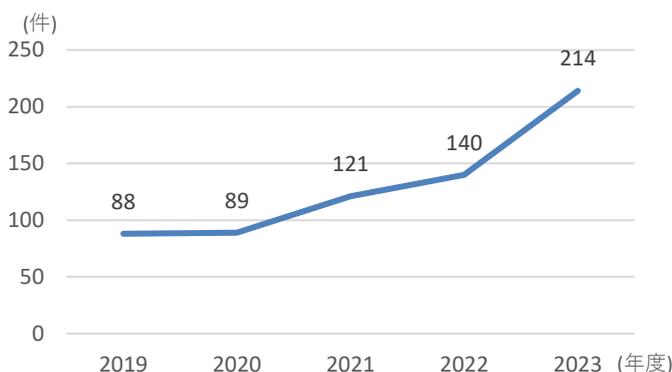


図 10 美容医療の相談件数推移

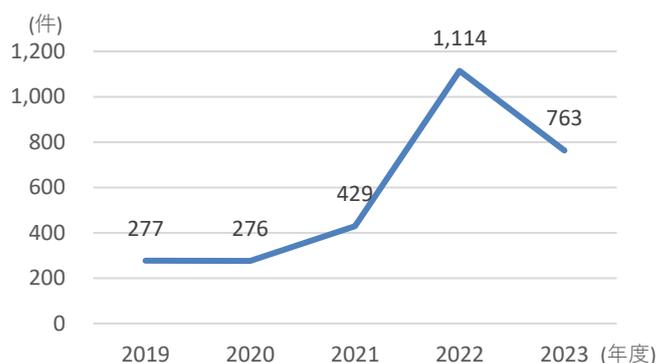


図 11 エステティックサービスの相談件数推移

事例 美容外科で鼻にヒアルロン酸を注入する施術を受けた。施術前に「安いヒアルロン酸では効果がない」と説明を受け、希望していたものより高額なものを選んだ。来院当日に施術を受けたが、帰宅直後から鼻に痛みを感じ、紫色に色素沈着した。（40 歳代 女性）

事例 医療脱毛 10 回分を約 30 万円で契約。4 回施術を受けたが、通っていたクリニックや近隣のクリニックが閉院となった。未だ施術を受けていない 6 回分の代金を返金して欲しい。（20 歳代 女性）

- ㊦ 美容医療サービス、エステティックサービスともに、特定商取引法の特定継続的役務提供の要件に該当すれば（契約期間が 1 か月を超え、契約金額が 5 万円を超えるもの）、クーリング・オフや中途解約が可能
- ㊦ ホームページ等に記載されている広告の内容だけで判断せずに、情報を収集する
- ㊦ 契約書面等で施術内容を確認し、不明な点があれば納得ができるまで医師からの説明を受ける
- ㊦ 即日の施術や高額な施術を強引に勧めるクリニックとは契約をしない