

令和6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】

～ 医療サービスのトラブル急増、定期購入トラブル減らず ～

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は 46,123 件と前年(令和5年)度 46,908 件から 1.7%減少しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は 40,388 件で、前年度 (40,946 件) 比 1.4%減ではあるものの (図1)、6年連続で4万件を超えました。

【医療サービスのトラブル急増】 2頁参照

医療サービスの相談が 705 件で、前年度 (486 件) から 219 件 (45.1%) 増加しました。これは美容医療の相談が、423 件と前年度 (214 件) から倍増したため、30 歳代までの若い世代の割合が 65.7%を占めました。

【定期購入トラブル減らず】 3頁参照

定期購入に関する相談は 3,378 件で、前年度 (3,760 件) の 9 割と若干減少したものの、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 45.5%、70 歳以上は 29.6%を占め、苦情相談に占める高齢者の割合は、年々、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 9.5%を占める 3,827 件で (別表2)、前年度 (4,217 件) 比 9.2%減となっています。民法改正により、令和4年4月から成年となった 18 歳、19 歳の苦情相談は 411 件で、横ばいで推移しています (図3)。

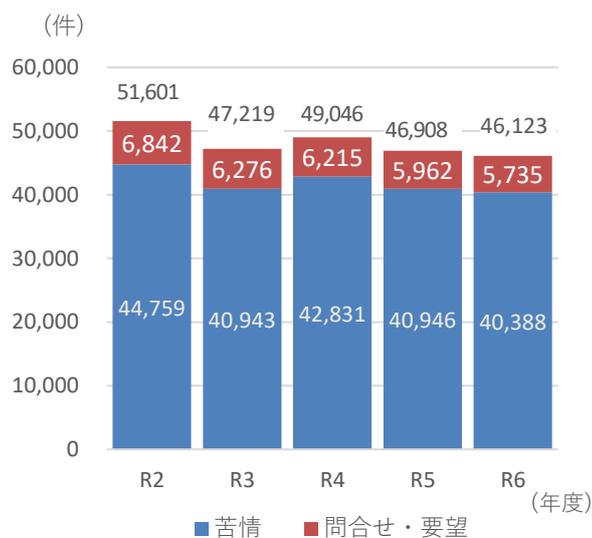


図1 消費生活相談件数

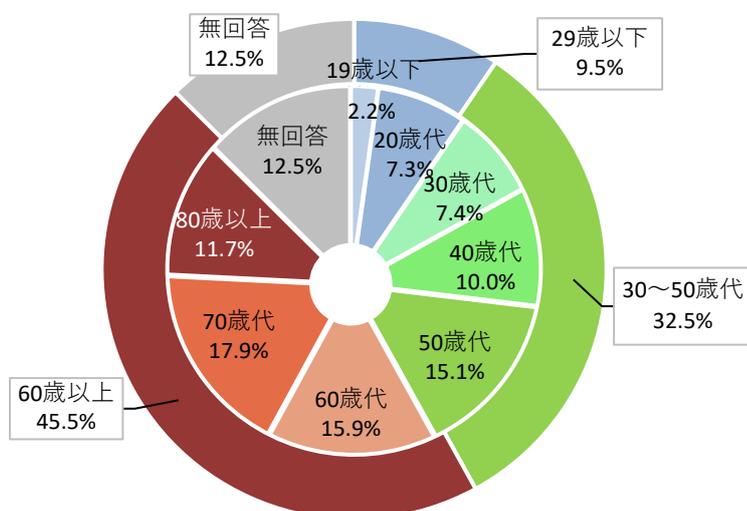


図2 契約当事者年代比

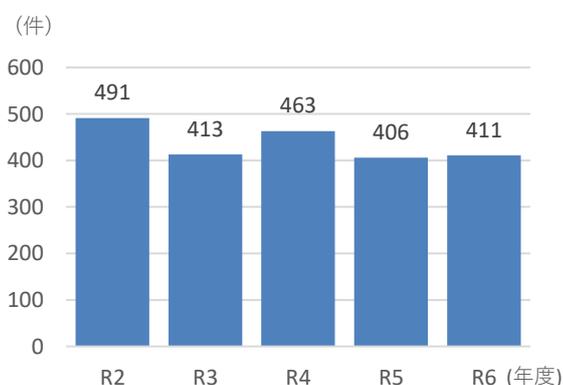


図3 消費生活相談件数
(契約当事者 18歳、19歳)

2 医療サービスのトラブルが急増

医療サービスの相談が705件で、前年度486件から219件（45.1%）増加しました（別表4）。これは、医療脱毛や美容整形などの美容医療に関する相談が前年度214件から令和6年度423件と倍増（209件増）したことによるものです（図4）。

美容医療の当事者年代別では、20歳代が39.9%、30歳代が20.1%と若い世代が多く、10歳代も5.7%見られました（図5）。契約額の平均は約46万円、最高額は約334万円で、6割以上の方が支払いにクレジットを組んでいました。

また、423件中、約4割の163件が事業者の倒産に関するもので、「長期間の契約をしていたがクリニックが倒産し、未施術分が残っている」という相談が多く寄せられました。

美容医療の施術を受け身体的に危害を受けた相談が52件寄せられ、その危害程度は治療1週間未満が33件と比較的軽いものが多いものの、約1割に当たる5件が治療期間1か月以上のものでした。

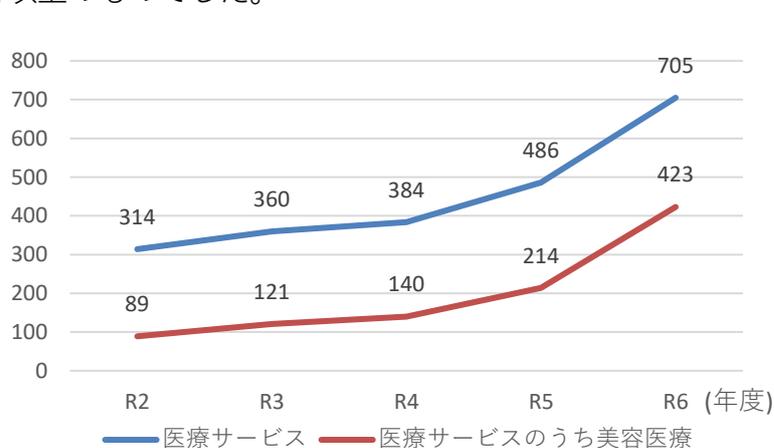


図4 医療サービス、美容医療の相談件数

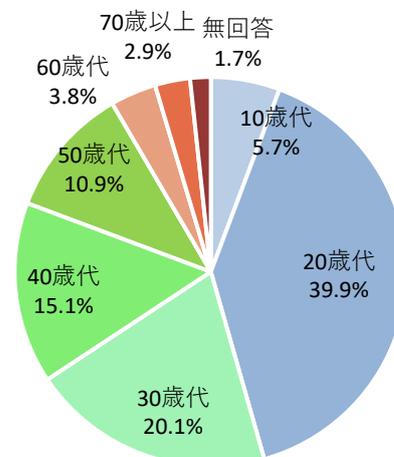


図5 美容医療の契約当事者年代比

事例 5か月前に医療脱毛11回コースを契約。契約金額約30万円をクレジットカードの18回払いにした。まだ施術が8回残っているが、事業者の倒産を知った。（20歳代 女性）

事例 インターネットでクマ取り施術の広告を見て、無料カウンセリングを予約。施術を受けても5万円程度と思っていた。予約当日、カウンセラーから200万円のプランを勧められ、結局約68万円のプランを契約。支払いはクレジット83回払いにした。即日施術を受けたが、20日経つ今でも左目が腫れている。（50歳代 女性）

- ㊦ 美容医療サービスは、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
- ㊦ 事業者の倒産リスクも考慮し、長期間に渡る契約は慎重に行う
- ㊦ ホームページの広告内容だけで判断せずに、医師に施術内容を確認し、不明な点があれば納得ができるまで説明を受ける
- ㊦ 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

3 定期購入トラブル減らず

定期購入に関する相談は3,378件で前年度(3,760件)の約9割と若干減少したものの、依然として高水準で推移しています。

商品別の相談件数は、健康食品1,525件(前年度993件の約1.5倍)が最も多く、次いで化粧品1,361件で、この2品目で85%以上を占めています。第3位の医薬品類は150件ですが、年々増加し、3年前(令和3年度56件)の約2.7倍となっています(図6)。

購入した商品と契約当事者の年代の関係では、健康食品、化粧品では60歳代、70歳代の割合が高く、医薬品類では70歳以上が66.6%と全体の3分の2を占めています(表1)。

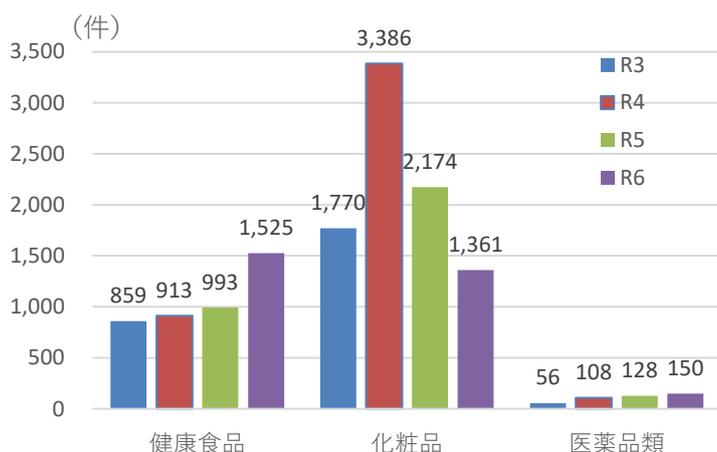


図6 相談件数 (健康食品・化粧品・医薬品類)

	健康食品		化粧品		医薬品類	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
29歳未満	60	3.9	82	6.0	2	1.3
30歳代	38	2.5	29	2.1	1	0.7
40歳代	112	7.3	91	6.7	2	1.3
50歳代	267	17.5	228	16.8	9	6.0
60歳代	375	24.6	375	27.6	29	19.3
70歳代	389	25.5	373	27.4	44	29.3
80歳以上	220	14.4	135	9.9	56	37.3
無回答	64	4.2	48	3.5	7	4.7
合計	1,525	100.0	1,361	100.0	150	100.0

表1 契約当事者の年代 (健康食品・化粧品・医薬品類)

事例 動画共有SNSの広告を見て、980円の洗顔フォームを注文した。「定期縛りなし」と記載があったので初回で解約するつもりだった。注文後に届いたメールを確認すると、「3回まとめて定期コース」となっていた。事業者には電話をすると、「4回の受取条件があるコースで、2回目以降は2本で13,000円」と言われた。高額で支払えないので解約したい。(30歳代 女性)

事例 スマホで初回980円のサプリを注文しようと思い、氏名や住所を入力した。途中で定期購入だと気づき、支払方法を指定せずに注文をやめた。販売会社からの「支払方法を選んでください」とのメールに返事をせずに放置していたら、「後払い決済で商品を発送する」とメールが届いた。受け取らずに解約したい。(40歳代 男性)

- ☞ 通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、解約や返品条件は規約で定められている
- ☞ 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ため、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
 - ① 定期購入の契約になっていないか、最低購入回数の指定はないか
 - ② 安価な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 「商品一般」の相談が7年連続で最多

「商品一般」の相談が5,214件で（別表4）、7年連続で最も多い相談となっています。

「商品一般」に分類されるのは、その商品・役務が何なのか消費者が知らず分類を特定できない、または特定する必要のないもので、「自分あてに身に覚えのない荷物が届いた」、「この電話は2時間後に使えなくなるという電話があった」、「クレジットカードを不正利用された」という相談が多く見られました。

相談者の年代別では、60歳代（1,006件・19.3%）、70歳代（1,226件・23.5%）からの相談が多く、60歳以上が全体の5割以上を占めています（図7）。

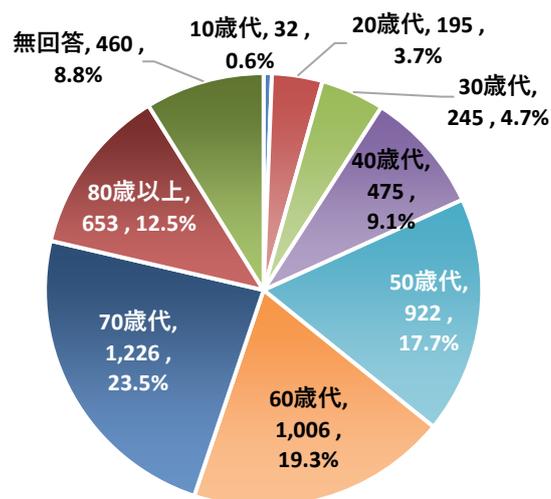


図7 年代別の相談者内訳

事例 宅配便事業者から代引き配達の荷物があると事前連絡があった。代金は3,800円だが、自分には注文した覚えがない。伝票には、私の住所、氏名、携帯電話番号が正確に書かれているようだ。受取拒否してもよいだろうか。（60歳代 男性）

事例 固定電話に大手電話会社を名乗り「2時間後にこの電話は使えなくなる」とテープ音声の電話があった。指示された番号を押すと、住所、氏名、生年月日を聞かれて答えてしまった。不審に思い、すぐに電話を切ったが不安だ。（70歳代 女性）

事例 クレジットカードの利用明細に身に覚えのない請求があり、カード会社に連絡してカード番号を変更した。カード会社も不正利用と認めてくれたが、その後も古いカード番号に1万円以下の請求が止まらない。不正利用の額が合計で約14万円となっており、不安だ。（60歳代 女性）

- ㊦ 契約していない商品代金等の請求を受ける架空請求や、個人情報取得する目的でのフィッシング詐欺などが多発しているため、公的機関や実在する事業者を名乗る電話やメールであっても、すぐに信用しない
- ㊦ 不審に感じた場合は、相手方に連絡をする前に、消費生活センター（局番なしの188番）に相談する
- ㊦ 注文した覚えのない荷物が配達された場合は、送り状の依頼主の欄を確認したうえで受け取りを保留にし、まずは家族に確認する

5 ロードサービスのトラブル増加傾向

自動車に不具合が生じ、ネット検索で見つけた事業者に作業を依頼すると、広告表示とはかけ離れた高額な料金を請求されたといった事例が96件で、令和2年度（5件）の20倍近くまで増加しています（図8）。

不具合の内容は、バッテリー上がり（35件）やタイヤのパンク（10件）等で、最高契約額は約80万円、平均契約額は年々高額化（R3, 約27,000円 → R4, 約79,000円 → R5, 約92,000円）し、令和6年度は約117,000円でした。その場での支払いを求められキャッシングをして代金を支払っているケースも見られました。

契約当事者の年代では、20歳代が全体の41.7%を占めました（図9）。

また、同様に緊急対応が必要なサービスのトラブルとして、水漏れ修理やトイレの詰まり解消（117件）、鍵の解錠・修理・交換（60件）、害虫・害獣駆除（56件）などの相談があり、いずれもインターネット広告に表示された格安料金をきっかけとして契約に至ったが、高額な料金に納得できないとの内容になっています。

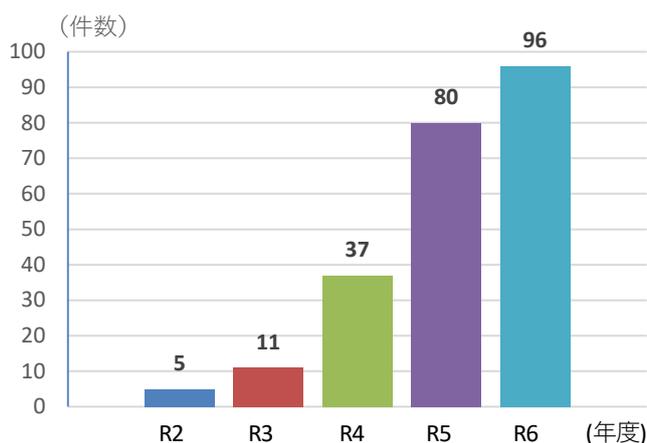


図8 相談件数

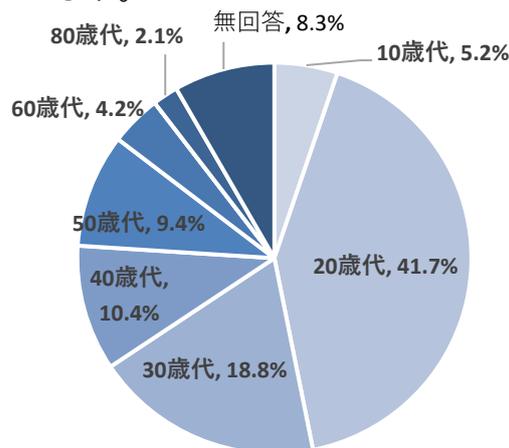


図9 当事者年代比

事例 自家用車に乗ろうとしたらバッテリーが上がっていて動かなかったので、ネットで検索して「1,000円～」と書いてあったところに電話をした。料金を聞くと「2万円くらいだが、場合によってはそれ以上」と言われた。現場で作業中に担当者から何度か金額を言われ、作業後に11万円請求された。高額で手持ちがなく、担当者がATMまでついて来て、現金を引き出して支払った。（20歳代 男性）

事例 車が脱輪し、ネット検索して業者に電話。担当者から折り返しの電話があり「現場を見ないと分からないが5万円ぐらい」と言われた。来訪した業者から「レッカーで引きあげたらゴジュウはかからない」と言われたが意味が分からなかった。作業後に46万円請求。納得できなかったが、「支払わないなら、預かっている免許証は返さない」と言われ、コンビニで現金を出金し全額支払った。あまりに高額すぎるのではないかと。（50歳代 男性）

- ☞ 自動車保険にはロードサービスが付帯していることが多いので、まずは加入している損害保険会社に問い合わせる
 - ☞ 検索して表示された格安の料金や電話で説明された料金を鵜呑みにしない
依頼前に、キャンセル料についても確認する
 - ☞ 不具合箇所が改善されていない場合や、説明なく高額な料金を請求された場合は、後日納得した金額を支払う意思を示しつつ、その場での支払いは避ける
- ※ 見積りのために事業者を呼び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る

5 その他の注意を要する事例

■ 紅麹を使用した健康食品に関する相談

事例 健康被害でリコールしている紅麹の健康食品をインターネットで購入し、7か月間摂取した。健康診断で腎機能の数値が急に悪くなっていたため、専門医を受診し、薬の服用を継続中。メーカーへは報告済みだが、補償内容など今後の対応が不安だ。(50歳代 男性)

■ オンライン診療に関する相談

事例 未成年の娘あてに1年分のピル(約3万円)が届いた。娘に確認すると、生理痛緩和のため、1年前にオンライン診療を受け、クーポンを利用し8千円で1年分のピルを注文していた。娘は自動更新で定期的に薬が届くとは知らなかったようだ。(50歳代 男性)

※ この他にも、ビデオ通話ではなく電話やチャットのみでの診療だった、診察をキャンセルしたらキャンセル料を請求された、医薬品が届かない等の事例もありました。

■ 全年代で見られる投資に関する相談

事例 SNSで知り合った人に誘われて暗号資産投資を始めた。最初は暗号資産交換業の登録のある事業者のアプリに登録して暗号資産を購入。その後、指示通りに海外サイトに送金し、別の暗号資産に変換した。サイト上では利益が上がっていたので出金を申し出たら、「税金がかかる」と言われ、支払ったのにアカウントがロックされ出金できない。総額で1,000万円を支払ってしまった。(30歳代 男性)

■ 若者に多い内職・副業に関する相談

事例 ネットで見つけた副業サイトのメッセージアプリに登録し、その後、電話で「大手通販サイトで安い商品を仕入れて売る。AIツールを利用して売り方を教える」と説明を受け、250万円でサポートの契約をした。支払いは、画面を共有し遠隔操作で指示され、消費者金融5社から各50万円の借入れを申し込んだ。怪しいと思い、事業者からの電話をブロックしたら勤務先にまで電話があるが、解約したい。契約書は交付されていない。(20歳代 女性)

■ 高齢者に多い屋根等の点検商法に関する相談

事例 3日前に、業者が自宅に来て「向かいの家の工事をした。お宅の屋根が傷んでいるのが見えたので点検してあげる」と言い、屋根に上って点検をした。「屋根が傷んでいる。すぐに工事をした方がいい」と言われ、約700万円の契約をした。見積書はもらったが、契約書は受け取っていない。向かいの家の住人に聞くと「そんな業者は知らない」と言われ、嘘だと分かった。クーリング・オフは可能か。(70歳代 男性)

- ㊦ SNS上の書き込みや広告、突然訪問してきた業者の話等を鵜呑みにせず、特に高額な契約をする場合は、内容をよく理解し家族にも相談するなど慎重に行動する
- ㊦ 契約について不安を感じたり、トラブルにあたりた場合は、すぐに消費生活センター(局番なしの188番)に相談する
- ㊦ 高齢者、未成年者などの消費者トラブルを防ぐために、家族や身近にいる人が日頃から本人の様子を見守り、変化に気付いた時は声かけ等を行う