

市政記者クラブ 様

スポーツ市民局市民生活部消費生活課
担当：三輪・仲 電話：222-9679

令和5年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要 ～美容医療に関する相談が急増～

令和5年度上半期（4～9月）に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民への注意喚起のため広くご周知いただきますようお願いいたします。

1 上半期の概要

(1) 全体の相談件数 6,799件

対前年度比5.6%増 令和4年度上半期6,441件→ 令和5年度上半期6,799件 (+358件)

(2) 高齢者（65歳以上）1,689件

対前年度比2.5%増 令和4年度上半期1,648件→ 令和5年度上半期1,689件 (+41件)

(3) 若者（30歳未満）1,000件

対前年度比6.8%増 令和4年度上半期936件→ 令和5年度上半期1,000件 (+64件)

【18～19歳：令和4年度上半期74件→ 令和5年度上半期90件 (+16件)】

2 相談の主な特徴

(1) 医療に関する相談が急増

医療に関する相談が192件（昨年度同時期115件）で急増しました。特に美容医療に関する相談が100件（昨年度同時期43件）で、なかでも男性向け医療脱毛に関する相談が多く寄せられたことを受け、医療脱毛に関する相談が63件（昨年度同時期7件）と大幅に増加し、20～30代が約8割を占めています。特に事業者の閉店でサービスが受けられない、返金してほしいといった相談が多く寄せられました。

(2) 賃貸住宅に関する相談が増加

賃貸住宅に関する相談が393件（昨年度同時期307件）で、ここ数年減少傾向にあったものが増加に転じ、前年度同時期と比較して約1.3倍となりました。退去時の修繕費用に関する相談が多く、特に20～30代の若者が半数近くを占めています。

(3) 自動車・二輪車に関する相談が増加

自動車・二輪車の契約に関する相談が169件（昨年度同時期127件）で増加し、うち、中古車に関する相談が98件（昨年度同時期68件）でした。報道等による影響も受け、特定の事業者に限らず幅広い相談が寄せられました。50代からの相談が多く、続いて30～40代からの相談が多くなっています。

(4) 副業・投資に関する相談が年々増加傾向

「簡単に稼げる」といった副業や投資の広告を見て契約したが解約したいといった相談が406件（昨年度同時期333件）と年々増加しています。依然として20代からの相談が中心となっていますが、40～50代からの相談も増加傾向です。

消費生活相談件数（半期ごと）



消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		令和4年度	令和4年度 (4～9月)	令和5年度 (4～9月)	前年度比増減 (4～9月)
相談件数（総数）		12,617	6,441	6,799	358(5.6%)
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,174	1,648	1,689	41(2.5%)
	若者(30歳未満)	1,782	936	1,000	64(6.8%)
	一般(高齢者・若者以外)	7,661	3,857	4,110	253(6.6%)
うち多重債務に関する相談		181	105	95	▲10(▲9.5%)

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和4年度		令和4年度 (4～9月)		令和5年度 (4～9月)	
1	化粧品	1,128	商品一般	503	商品一般	567
2	商品一般	976	化粧品	435	化粧品	464
3	賃貸アパート	597	賃貸アパート	307	賃貸アパート	393
4	家屋の修繕工事	429	家屋の修繕工事	241	他の教養・娯楽	213
5	エステティックサービス	383	他の教養・娯楽	203	健康食品	204
6	健康食品	373	エステティックサービス	203	医療	192
7	食料品	361	食料品	187	家屋の修繕工事	189
8	他の教養・娯楽	352	健康食品	168	自動車・二輪車	169
9	紳士・婦人洋服	288	移動通信サービス	152	食料品	158
10	移動通信サービス	283	紳士・婦人洋服	139	エステティックサービス	151

※「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求ハガキやワンクリック請求もここに分類される。

※「移動通信サービス」：携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信に関するサービス

※「他の教養・娯楽」：出会い系サイト、インターネットゲーム、スポーツ施設利用など。

※「食料品」は健康食品を除く。

【事例1】 医療に関する相談

- ウェブ広告を見て、美容外科のSNSに登録したらトライアルクーポンが届いた。安いと思いい予約を入れ、診察を受けた。医師の診察はすぐに終わり、カウンセラーと2時間話をして「他の病院ではこの金額では手術できない」と言われ60万円の契約をしてしまった。後で調べてみたらこの手術で60万円は高額だと思った。数時間後にメールでキャンセルを申し出たが、誓約書にある通り30%のキャンセル料を払ってもらおうと言われた。納得できない。(20代男性)
- 美容医療クリニックでほうれい線を消す糸リフト手術を受けた。ほうれい線が消えると宣伝していたが、治っていない。頬がこけてしまい、げっそりしているように見える。ほうれい線を消すか元に戻るか返金してほしい。(40代女性)

《アドバイス》

- ・広告などにはお値打ち感のある料金が表示されていても、実際には高額な契約金額を勧められることが多いようです。即日施術や、本来保険適用となる施術に対し高額な施術を強く勧めるようなクリニックには要注意です。
- ・施術による効果だけでなく、リスク（副作用、術中・術後の痛み等）や使用される医薬品、医療機器等の安全性や有効性についても十分な説明を受け、納得してからサービスを受けるようにしましょう。
- ・施術により火傷や皮膚の炎症などの危害が発生して、長期間の治療が必要という相談も寄せられています。
- ・事業者者の倒産などにより施術が受けられない、未施術分の料金を返金してほしいと言った相談も多く寄せられています。商品・サービスの提供に先立って代金を支払う場合には事業者の倒産リスクについても考慮する必要があります。倒産の場合、返金されない可能性が高いため、慎重に契約しましょう。

【事例2】 賃貸住宅に関する相談

- 3年間居住したマンションを退去し、立ち合い後の見積りが届いた。壁面クロスやクッションフロアの全面張替え、ルームクリーニング、エアコンクリーニングなどで総額25万円の請求だった。納得できない。(20代男性)
- 9年前から住んでいる賃貸マンションのクローゼットの天井から水漏れが起きた。管理会社が調査したが原因不明。クローゼット内の洋服が濡れてしまい、管理会社から入居時に入った火災保険で対応できるか聞いてほしいと言われた。保険対応できない場合はどうなるのか。原因がわからないまま住み続けることに抵抗もあるが、今後の補償はどう求めればいいのか。(50代女性)

《アドバイス》

- ・賃貸住宅の借主は退去するにあたり原状回復義務があり、不注意で損傷、破損した箇所があれば原状に戻すことになります。退去時には、入居時と同様に、できる限り貸主側と一緒に、写真を撮ったりメモを取ったりして記録を残しながら、賃貸住宅の現状を確認しましょう。

- ・入居中にトラブルが起きた場合は、すぐに貸主側に連絡し、どうすればよいか相談しましょう。賃貸住宅の使用のために必要な修繕は、原則として貸主に修繕の義務があります。貸主側に無断で修繕を行うと、退去時の精算の際にトラブルになる可能性があります。
- ・退去時の修繕費等精算内容は賃貸借契約書をよく確認し、納得のいかない点があれば貸主（管理会社）に説明を求めましょう。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしましょう。

【事例3】 自動車に関する相談

- 自動車を売ろうと事業者に電話したところ、担当者が車を見に来て買い取り額は195万円だと言った。担当者は車を持ち帰りたがり、売却する車に乗って帰った。その時に契約書は発行されず、後日2万円の陸送費と保証料などの費用を差し引くと連絡があり186万円が振り込まれた。令和2年か3年製の車で1万キロも走っていない。今から差額9万円を請求することはできるか。(40代男性)
- 中古車販売店で輸入中古車を購入したが、納車から1週間で車が突然停車し修理した。その後同様のトラブルが発生したので再度修理に出した。購入から数か月で2度も故障している。平成14年製で210万円だったが、不具合があればそもそも市場に出すべきではなく、販売店に契約不適合責任を追及できないか。(40代男性)

《アドバイス》

- ・「中古車を購入したが、納車後すぐに故障した」などのトラブルに関する相談が多く寄せられています。中古車は1台ごとに品質が異なります。
- ・気に入った中古車を見つけたら、販売店に足を運んで車両の状態を確認することをお勧めします。また、万が一故障した場合の修理対応やその際の修理費用、車両の運搬費用の負担など納車後のトラブルを防止するためにも忘れずに確認しましょう。
- ・車の売却はクーリング・オフの対象外です。契約を急がされても、冷静に考えましょう。また、複数の事業者の査定額を比較検討し、特にキャンセル料はいくらか、いつから発生するのか確認しましょう。
- ・売却時、修復歴を事前に正しく告げた場合、修復歴を理由とした契約解除や減額に応じる必要はありません。

【事例4】 副業・投資に関する相談

- SNSの広告で自分の得意な事をブログに書いて収入を得られるという副業を見つけた。必ず元が取れる、支払った分は稼げるなどと書かれていたので、事業者に登録し2千円支払った。担当者からすぐに電話があり、30万円のコースを勧められ、お金は借りればいいと言って私の名前で消費者金融のアカウントを作り30万円借りた。しかし、高額なのでやめたいと伝えると、続けようと説得されて承諾してしまった。まだ契約書など受け取っていない。広告の特定商取引法の表記には、クーリング・オフの記載があるができるか。(20代男性)
- SNSでDMもらった外国人男性から、暗号資産の投資を勧誘された。スマホに専用アプリをインストールし、メッセージアプリに誘導されてやり取りが始まった。暗号資産は取引のたびに選択画面が表示され、10万円を指定口座に入金した。翌日利益を含めた11万3千円が知らない男性から銀行口座に入金された。その後、150万円を個人口座に振り込んだところ、アプリ上で150万円が1,000万円になっていた。出金しようとしたところ、国際税務署に税金を支払うよう指示された。詐欺にあったかもしれない。(40代女性)

《アドバイス》

- ・「簡単に稼げる」「すぐに元が取れる」という投資話は非常に危険です。契約後の解約や返金は難しい場合が多いため、簡単に高収入を得られることを強調する広告や宣伝、勧誘には疑いの目を持って内容を確認し、どのような作業をするのか、利益が出る仕組みなど情報収集をまず行いましょう。断るときは、「いりません」ときっぱり断りましょう。
- ・お金が無いと断っても、すぐに元が取れると言って消費者金融から借金するよう指示するほか、クレジットカードを作らせて支払いさせる手口も見られます。投資は余裕資金で行うことが基本です。返済できるかわからない借金という大きなリスクを負ってまで契約する必要があるのかよく考えましょう。

センターからのワンポイントアドバイス

喫茶店や接骨院などで回数券を購入したが、未使用なので払い戻ししてほしいといった相談が寄せられています。

割安になる、特典が付くなどお値打ち感のある回数券ですが、お店が閉店した、思った施術と違ったなどの理由で解約や返金を求めても返金されないケースが多くあります。

回数券の払い戻しは各事業者の定めた約款等に従うことになるため、返金されないリスクなどをよく考えて慎重に購入しましょう。

名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

名古屋市消費生活センター電話相談 ☎052-222-9671（くろーない）

月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時15分

消費者ホットライン ☎188（いやや）

受付時間 年末年始を除く毎日 お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>