

令和6年6月11日

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年度の消費生活相談の概要 ～投資詐欺の被害が急増、5,000万円を超える被害も～

令和5年度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 令和5年度の概要

・全体の相談件数 12,998件

対前年度比3.0%増 令和4年度12,617件→ 令和5年度12,998件 (+381件)

・高齢者(65歳以上) 3,343件

対前年度比5.3%増 令和4年度3,174件→ 令和5年度3,343件 (+169件)

・若者(30歳未満) 1,865件

対前年度比4.7%増 令和4年度1,782件→ 令和5年度1,865件 (+83件)

【18～19歳：令和4年度136件→ 令和5年度150件 (+14件)】

2 相談の主な特徴

・投資に関する相談が3割増加、SNSでの勧誘に注意！

著名人がノウハウを教えてくれるという勧誘を受け投資をしたが儲からない、出金できないといった投資詐欺が疑われるような相談が、285件(前年度219件)と急増しています。契約者の年齢は10代から80代までと幅広く、なかには投資した金額を取り戻すために更に投資しようと消費者金融などで借金してしまう事例も見られます。なお、金額が分かっているもののうち、令和4年度に引き続き半数以上が100万円を超える相談で、なかには5,000万円を超える相談もありました。

・定期購入に関する相談が1,000件超、注文確定前に最終確認を

「1回だけ試すつもりで商品を注文したら、継続して購入しなければならない定期購入の契約だった」「初回のみで解約するつもりができなかった」など定期購入に関する相談が1,196件(前年度1,412件)と2年続けて1,000件を超え、高止まりの状態が続いています。定期購入の相談のうち化粧品の相談が763件、健康食品の相談が279件で合わせると全体の約9割を占めています。年代別では50～70代が多く、約7割となっています。

・若者の間で広がる美容医療、相談は倍増

医療に関する相談が351件(前年度208件)と急増しています。そのうち医療脱毛や美容整形など美容医療に関する相談は、190件と前年度の91件と比較して約2倍になり、年代別では10～30代が約6割を占めています。事業者の閉店や倒産で施術が受けられないといった相談や、契約時や解約時のトラブルなどの相談が多く寄せられています。なお、体調不良や皮膚の火傷など施術による危害も発生しています。

・賃貸住宅に関する相談が増加、修理代の相談が約5割

賃貸住宅に関する相談が前年度597件に対して736件と約1.2倍になりました。内容としては、退去時の修繕費等、修理代についての相談が約5割を占めています。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比増減
相談件数（総数）		12,527	12,617	12,998	381（3.0%）
契 約 当事者 年代別	高齢者（65歳以上）	3,102	3,174	3,343	169（5.3%）
	若者（30歳未満）	1,879	1,782	1,865	83（4.7%）
	一般（高齢者・若者以外）	7,546	7,661	7,790	129（1.7%）
うち多重債務に関する相談		171	181	191	10（5.5%）

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		増減数
1	商品一般	1,105	化粧品	1,128	商品一般	1,141	165
2	賃貸アパート	644	商品一般	976	化粧品	912	▲216
3	化粧品	615	賃貸アパート	597	賃貸アパート	736	139
4	家屋の修繕工事	427	家屋の修繕工事	429	健康食品	399	26
5	他の教養・娯楽	426	エステティックサービス	383	家屋の修繕工事	398	▲31
6	食料品	396	健康食品	373	他の教養・娯楽	388	36
7	健康食品	389	食料品	361	医療	351	143
8	インターネット通信サービス	345	他の教養・娯楽	352	食料品	348	▲13
9	移動通信サービス	331	紳士・婦人洋服	288	自動車・二輪車	307	79
10	紳士・婦人洋服	283	移動通信サービス	283	教室・講座	306	63

- ※「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やワンクリック請求もここに分類される。
- ※「他の教養・娯楽」：出会い系サイト・アプリ、インターネットゲームなど。
- ※「教室・講座」：スポーツ・健康教室、語学教室やビジネス教室など。
- ※「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。
- ※「食料品」は健康食品を除く。
- ※「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

【事例1】 投資に関する相談

- スマホで副業を検索したところ「簡単に稼げる」というサイトを見つけた。「簡単にできる副業を紹介している」という業者とメッセージアプリでやりとりしているうちに、結果としてFX投資を勧められたので始めることにした。FXの準備金が必要だと言われたが、お金がないと答えたと「消費者金融から借りればFXの利益から返せる」と指示され、消費者金融3社から合計120万円を借りて業者に振り込んだ。FXの利益はほぼ出なかったため、「消費者金融から借りたお金の返済ができない」と業者に相談すると、連絡が取れなくなった。
- 投資に興味があったのでSNSの投資グループに登録した。そこで知り合った専門家Aから投資に関するチャット講義を受けるようになり、FXを勧められて海外の証券会社に自分の口座を作った。海外送金のためにAから指示があり、指定の個人口座に50万円振り込んだところ、スマホの投資用アプリの残高が面白いように増えた。更に儲けようと、その後も指定の個人口座に送金を続け、合計1億円近い金額を振り込んだ。アプリの残高が投資金額の数倍になったところで出金しようとする、数千万の手数料を請求する通知が届いた。どうしたらよいか。

《アドバイス》

- ・ SNSをきっかけに投資など「もうけ話」をすすめられたとの相談が年代を問わず寄せられています。お金を取り戻そうと借金をしてしまう例もあり、被害が深刻化しています。
- ・ 著名人・有名人のなりすましや、もうけが出ていると見せかけたニセの画面で勧誘される事例もあります。
- ・ FX（外国為替証拠金取引）や暗号資産（仮想通貨）は価格の変動リスク、暴落リスクの高い取引です。海外業者も含め、取引業者は金融庁の登録が必要です。利用の際は金融庁・財務局のホームページで確認してください。
- ・ 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でください。
- ・ 必ず稼げるうまい話はありません。「もうかるノウハウ」「利益が出るシステム」もありません。儲け話をすすめられたら、まずは疑いましょう。

【事例2】 定期購入に関する相談

- スマホで白髪が黒くなるシャンプーの広告を見た。広告には「1度で真っ黒になる」と書いてあったので、1回だけのお試しと思い注文した。支払方法をクレジットカードにすると更に安くなると表示されたので代金約千円はクレジットカード決済にした。1回目の商品が届いた後、2回目の商品が届き、約1万2千円を請求された。明細書には返品不可と書いてあった。シャンプーを使用しても髪が黒くならなかったため返品したいと思い業者に電話したがつながらない。3回目もまた来る予定になっている。
- スマホに表示された広告で、ダイエットサプリメントが初回500円とあったので注文した。商品が届いたのでコンビニから支払った。1回の注文で終わりだと思っていたが、翌月、同じ商品が届き、約1万円の振込票が同封されていた。返品したいと思い業者に電話をかけているがつながらない。どうしたらよいか。

《アドバイス》

- ・インターネット通販はクーリング・オフできません。返品できるかどうかは販売業者が定める返品の条件に従うことになります。ただし、誤認させる表示により申し込みをした場合は取り消せる場合がありますので、勝手に商品を送り返したりせず、返せる状態のまま保管し、早急に業者に連絡しましょう。
- ・最終確認画面（注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面）で注文確定ボタンを押す前に、購入回数、2回目以降の価格、解約条件・方法などの契約内容をよく確認しましょう。定期購入契約では契約内容を最終確認画面に分かりやすく表示することが義務付けられ、消費者を誤認させるような表示も禁止となっています。最終確認画面はスクリーンショットなどで証拠として保存しておきましょう。
- ・販売業者が話し中で電話が繋がらないときには曜日や時間帯を変えてかけ、「混みあっている」などとメッセージが流れる場合はすぐに切らずに根気よく待つとつながる場合も多いです。それでもつながらない場合は、FAXやメール等、別の方法での連絡を検討しましょう。

【事例3】 美容医療に関する相談

- SNSで目の下のたるみとり10万円弱がモニターになれば最大5万円引きという広告を見た。予約を取って美容外科に出向いたところ、カウンセラーから「たるみとり以外にも他の施術も必要。合計100万円のところモニター価格で3割程度値引く」と言われた。高額なため「帰る。やめたい」と伝えたが、勧誘がしつこく帰れなかった。数時間にわたる勧誘に根負けし、個別クレジット契約を結び、100回近くに分けて支払うことにした。その日のうちに手術になったが、医師からはリスクについての説明はなかった。施術後しばらくして、目や顔が痛くなったうえ、かえって見た目も悪くなってしまった。減額と慰謝料を求めたい。
- SNSの広告を見て美容外科に行った。担当者から契約を急がされ、雰囲気のにまれて120万円の高額な包茎手術の契約をした。月1万5千円の分割払いにした。契約書にはキャンセル料は契約金額の30パーセントと記載がある。キャンセルしたいと思い美容外科に電話をした。クーリング・オフできるか。

《アドバイス》

- ・美容医療サービスの全てがクーリング・オフや中途解約ができるわけではありません。クーリング・オフや中途解約ができるのは、「脱毛」「ニキビ・しみ・そばかす・ほくろなどの除去等」「シミ・たるみの軽減」「脂肪の減少」「歯牙の漂白」の5つの医療行為かつ契約期間が1カ月を超え、金額が5万円を超える契約です。よって二重整形や包茎手術などは対象外になり、契約書に基づいて解約料を支払うことになります。
- ・施術内容や料金、リスク等について十分に説明を受け、納得できない場合や即日施術を強要された場合には、契約しないようにしましょう。また、皮膚科や泌尿器科等も含めた複数の医療機関で相談し、保険診療の範囲内で治療できないかも含め検討しましょう。

【事例4】 賃貸住宅に関する相談

○約2年住んだ賃貸マンションを退去予定。入居時には敷金として家賃1か月分を収めている。以前、お湯を少し床にこぼしたため、フローリングの塗装に一部剥げたところがあり、退去費用が高額になるのではないかと心配。入居当時から床などに傷やシミがあったが、証拠の写真は撮っていない。賃貸借契約書に退去時の特約はなかったと思う。退去にあたり注意点を知りたい。

○賃貸アパートのトイレレバーが折れ、水が止まらなくなってしまった。慌てて修理業者を調べ自宅に呼んだ。修理代が5万円と言われ高いと思いつつ支払った。後日、管理会社に報告したところ、「提携業者は約2万5千円なので2万5千円しか払わない」と言われた。契約書には何かあったら管理会社に連絡するよう記載があったが、緊急であったので納得ができない。修理業者も経年劣化が原因と言っていた。管理会社に修理代の5万円を払ってほしい。

《アドバイス》

- ・賃貸住宅の退去時には原状回復義務があります。退去時には管理会社や家主に立ち会ってもらい、清算金の詳細な見積りをもらいましょう。納得ができない箇所は、契約書に基づき、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）」を参考に管理会社や家主とよく話し合しましょう。
- ・賃貸住宅に修理が必要な場合は、慌てず**管理会社や家主に連絡**することが原則です。自分で対応するときも事前に了解をとっておきましょう。
- ・管理会社や家主に連絡がつかず、水まわりの詰まり・水漏れ等で緊急対応が必要な場合は、「名古屋市指定水道工事店協同組合（名水協）修繕センター」に連絡すると、応急処置の方法の案内や、組合加入業者の紹介をしてくれます。
- ・日ごろからガスや水道の**元栓の位置を確認**し、緊急時に慌てないようにしましょう。

センターからのワンポイントアドバイス

その契約、クーリング・オフできる？

本来、契約は口約束でも成立し、いったん成立した契約は一方的にはやめられません。クーリング・オフは、不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約した場合など、特定の取引で無条件に解約できる特別な制度です。通信販売や店舗販売、使用した消耗品（化粧品・健康食品など）、3千円未満の現金取引などはクーリング・オフできません。契約するときには気を付けましょう。

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/>