

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：橘・安原 電話：222-9679

## 令和元年度消費生活相談の概要 ～若者の消費生活トラブルが増加！～

令和元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。市民の方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。

### 令和元年度消費生活相談の主な特徴

#### ○ 全体の相談件数は減少したが、若者の相談が増加

令和元年度の相談件数は12,794件で、前年度より10.5%減少しました。契約当事者の年代3区分別の相談件数をみると、若者（30歳未満）の相談はこれまで減少傾向が続いていましたが増加に転じました。

#### ○ 架空請求ハガキに関する相談は7割減

架空の公的機関をかたって「消費料金に関する訴訟最終告知」などといった身に覚えのない内容のハガキが届いたという相談は前年度より70.0%減少しました。

#### ○ 商品・サービス別相談で見ると健康食品、化粧品が特に増加

身に覚えのない架空請求、クレジットカードの不正利用のような内容の特定できない「商品一般」が最も多く1,206件、次にアダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」で1,064件、「健康食品」で758件の順となりました。

前年度より特に増加した「健康食品」（+246件）、「化粧品」（+177件）については、1回限りのお試しだと思って注文したが、複数回購入が条件の定期購入だったという相談など、定期購入に関する相談が大幅に増加したことが原因と考えられます。

#### ○ 若者を中心に広がるサイドビジネス商法（副業）の被害

友人やSNS上の繋がりをきっかけとして「簡単にもうかる副業がある」と勧誘され、事業に必要なだと言われて高額な契約をしてしまうといった、サイドビジネス商法（副業）に関する相談は321件で前年度より30.5%増加しました。中でも30歳未満の若者が当事者である相談は189件と、全体の58.9%を占めています。

#### ○ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談は230件

関連する相談は今年1月から3月までの間に合計230件ありました。トラブルの内容は「旅行や航空券、結婚式のキャンセル料」「塾や教室が休講になったが返金されない」「マスクの販売価格が高すぎる」など多岐にわたります。

## 消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比増減	
相談件数（総数）	14,796	14,294	12,794	▲1,500（▲10.5%）	
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,353	3,816	3,090	▲726（▲19.0%）
	若者（30歳未満）	1,752	1,653	1,865	212（12.8%）
	一般(高齢者・若者以外)	9,691	8,825	7,839	▲986（▲11.2%）
うち架空請求に関する相談	3,011	2,265	950	▲1,315（▲58.1%）	
請 求 手段	ハガキ	1,219	1,494	448	▲1,046（▲70.0%）
	メール	1,396	512	304	▲208（▲40.6%）
	ワンクリック請求	340	226	174	▲52（▲23.0%）
	その他	56	33	24	▲9（▲27.3%）
うち多重債務に関する相談	312	287	229	▲58（▲20.2%）	

## 商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

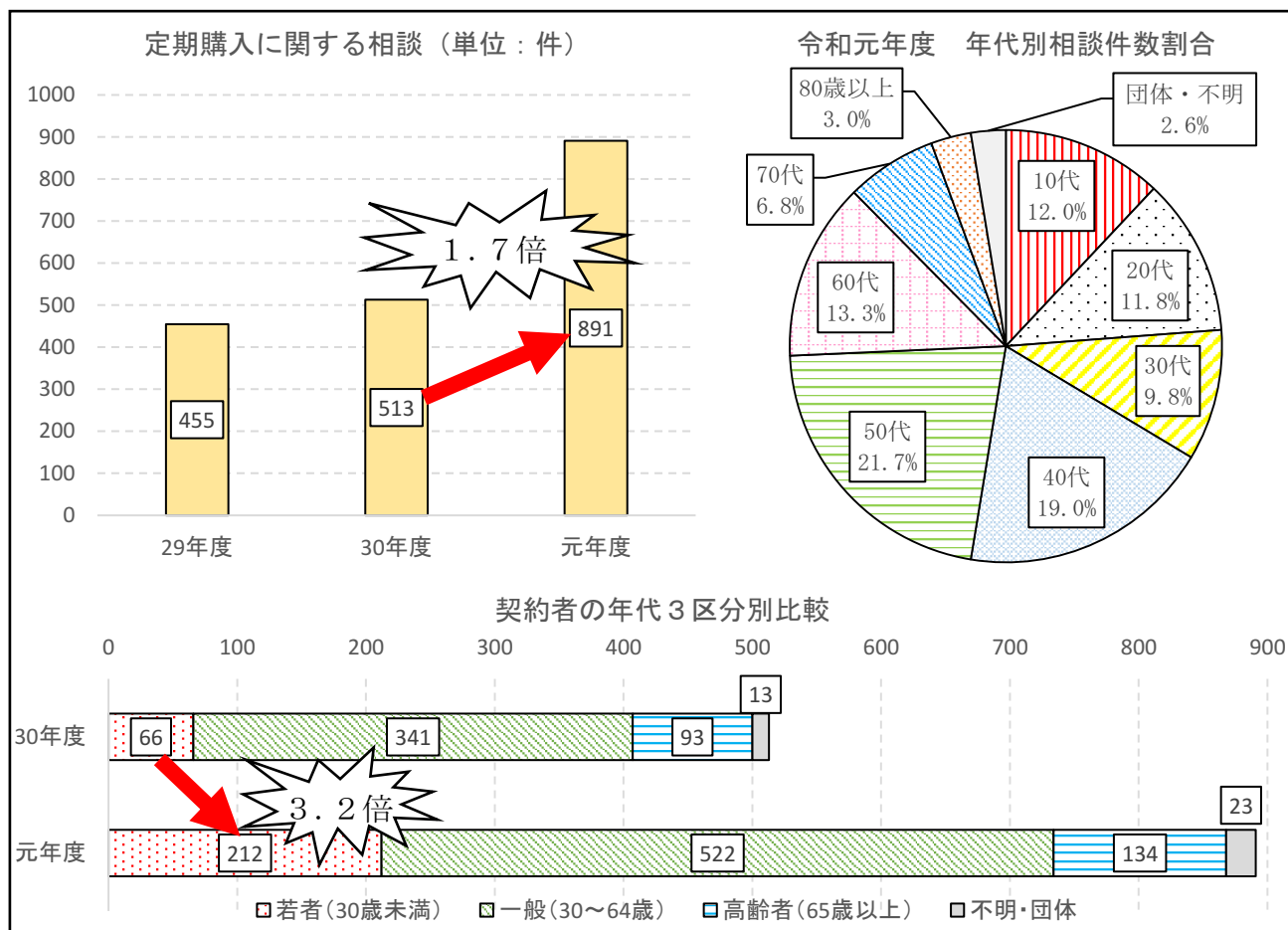
	平成29年度		平成30年度		令和元年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,225	商品一般	2,211	商品一般	1,206	▲1,005
2	商品一般	1,840	デジタルコンテンツ	1,416	デジタルコンテンツ	1,064	▲352
3	インターネット通信サービス	621	賃貸アパート	688	健康食品	758	246
4	賃貸アパート	620	インターネット通信サービス	537	賃貸アパート	547	▲141
5	健康食品	497	健康食品	512	化粧品	538	177
6	移動通信サービス	396	家屋の修繕工事	433	インターネット通信サービス	408	▲129
7	ローン・サラ金	366	移動通信サービス	380	家屋の修繕工事	322	▲111
8	食料品	366	化粧品	361	移動通信サービス	319	▲61
9	家屋の修繕工事	346	ローン・サラ金	359	教室・講座	279	21
10	エステティックサービス	269	食料品	332	ローン・サラ金	271	▲88

- ※ 「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もここに分類される。
- ※ 「デジタルコンテンツ」：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報。パソコン、スマートフォンなど端末の種類は問わない。
- ※ 「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。
- ※ 「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
- ※ 「食料品」は健康食品を除く。
- ※ 「教室・講座」：料理教室やスイミングスクール、資格取得のための講座など。

## 注意が必要な相談事例

### (1) 定期購入に関する相談

1回限りのお試しだと思って注文したが、複数回購入が条件の定期購入だったという化粧品や健康食品の契約など、定期購入に関する相談が増加しています。特に30歳未満の若者の相談が前年度比3.2倍と大幅に増加しており、注意が必要です。



**【相談事例】** 初回無料という広告を見て、ネット注文で青汁の定期購入を申し込んだ。いつでも解約できると思っていたら、初回のみで解約する場合約1万円払うように連絡があった。未成年で支払いができない。(10代 女性)

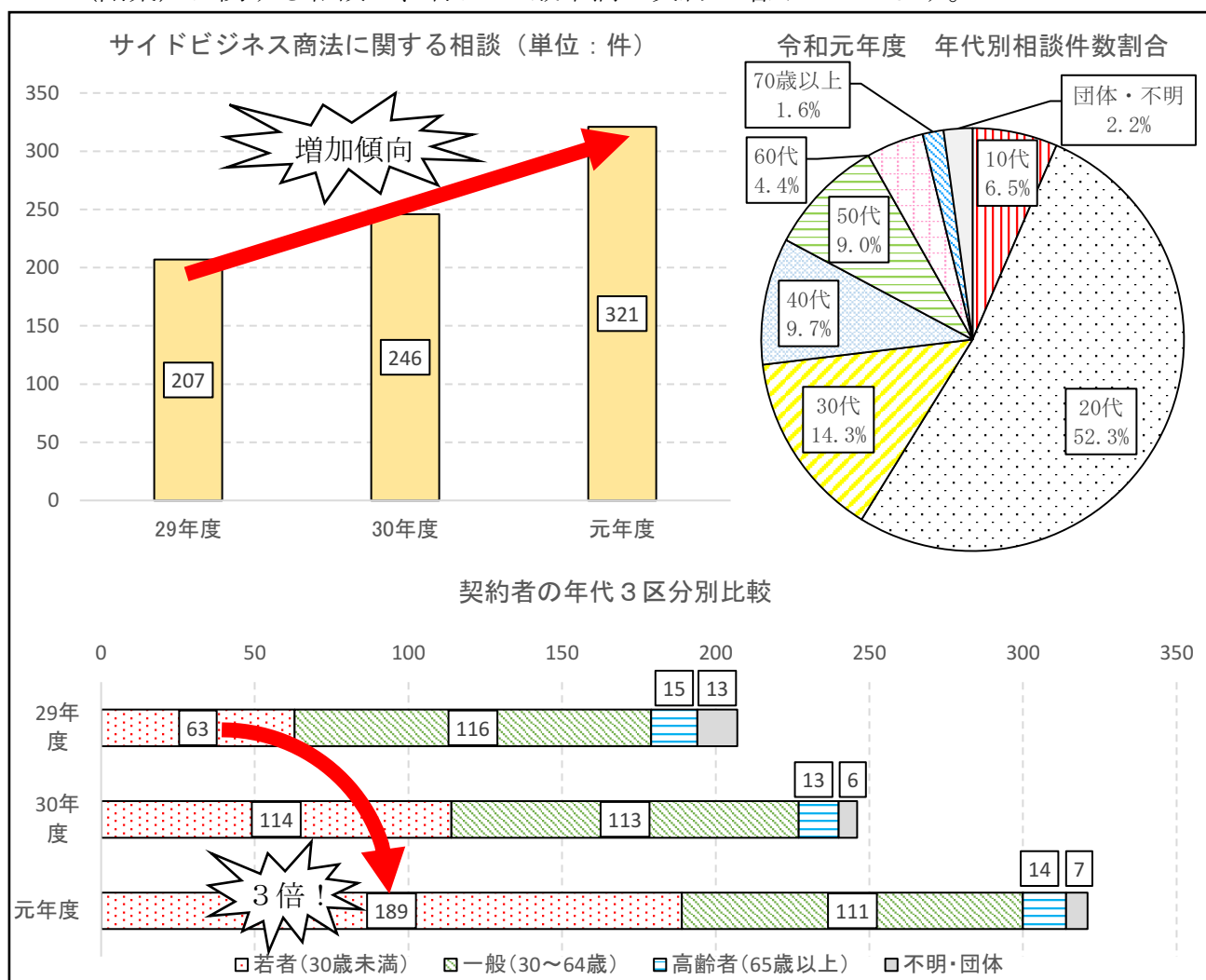
○インターネット通販をはじめ通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。ホームページなどで返品や解約に関する特約の表示があれば、その規定に従うことになります。

○定期購入に関するトラブルでは、魅力的な広告に目を奪われて、契約内容の確認がおろそかになっている場合があります。注文する前に、定期購入になっていないかなど購入条件や解約、返品ができる期間、事業者の連絡先などをしっかり確認しておくことが大切です。注文確認画面は保存しておきましょう。

○事例のように未成年者が法定代理人(親など)の同意を得ずに高額な契約をしてしまった場合、未成年者契約の取り消しを主張できる場合があります。詳しくは消費生活センターまでご相談ください。

## (2) サイドビジネス商法（副業）に関する相談

友人やSNS上の繋がりをきっかけとして「簡単にもうかる副業がある」と勧誘され、事業に必要なだと言われて高額な契約をしてしまうといった、サイドビジネス商法（副業）に関する相談が、特に30歳未満の契約で増加しています。



**【相談事例】** 友人にアフィリエイト\*の副業を紹介され説明会に行った。広告収入とは別に加入者を増やすと報酬がもらえ、月2~3万円稼げる。加入には高額な登録料が必要と言われ、90万円ほど借金して払ってしまった。（20代 男性）

○簡単に収入が得られる、副業になるなどと言って高額な契約をさせる事例です。簡単に収入が得られるというおいしい話はありません。契約の前に落ち着いて考えましょう。

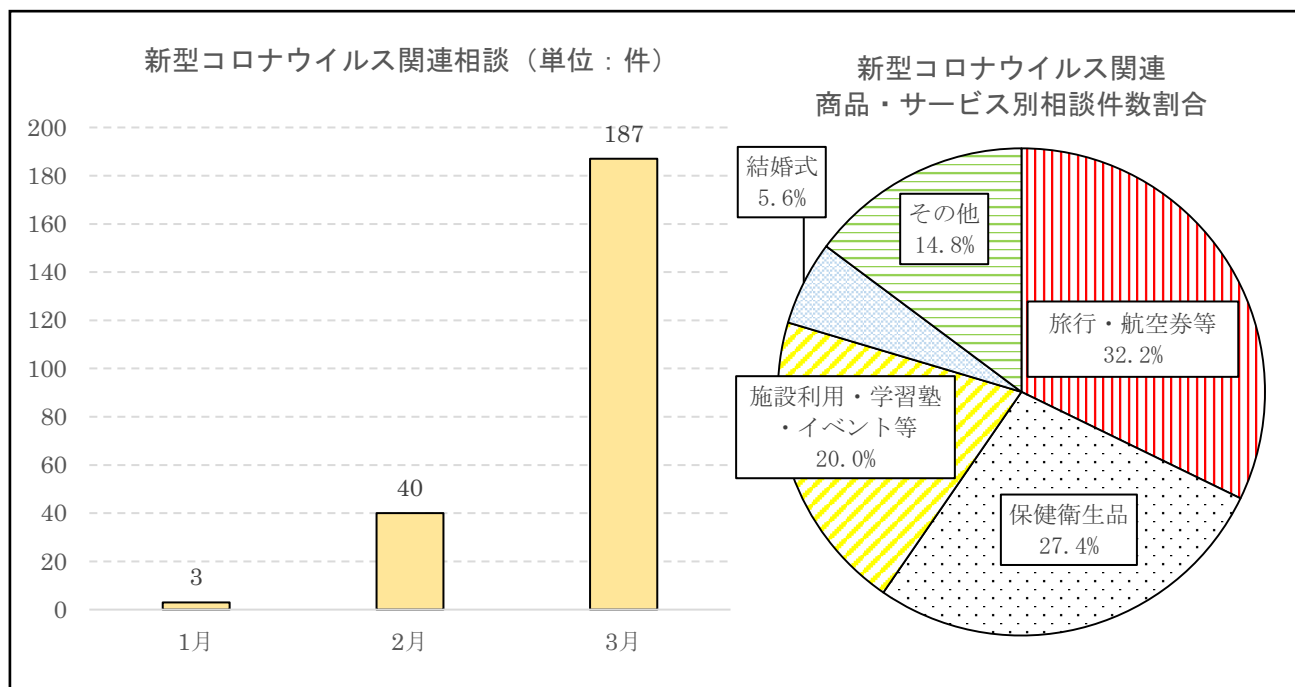
○この事例ではほかの人を勧誘して収入が得られるとうたうマルチ取引で広がったと考えられます。マルチ取引はトラブルになると経済的被害だけでなく人間関係を損なうことがあります。契約する気がなければはっきりと断りましょう。

○インターネットでアルバイトに応募した後、話を聞いてみたら実は登録料が必要だったという事例や、お金がもらえるはずが出会い系サイトに誘導されて高額な請求を受けたという事例もありました。不審な請求を受けたら支払う前に相談してください。

\*アフィリエイトとは、インターネット上に商品やサービスの宣伝広告を掲出し、広告主（企業など）の利益に応じて収入が得られるという仕組み。

### (3) 新型コロナウイルス感染症に関連した相談

関連する相談は今年1月から3月までの間に合計230件ありました。商品・サービス別の相談件数割合では、旅行や航空券等についての相談が32.2%で最も多く、次いでマスクやトイレットペーパー等の保健衛生品についての相談が27.4%、3番目にスポーツジムやヨガ教室等の施設利用・学習塾・イベント等の相談で20.0%でした。



#### 【相談事例】 出席者が新型コロナウイルスに感染するといけなので結婚式のキャンセルを申し出たところ、解約料を請求された。（30代 男性）

昨年に結婚式場と契約し6月に挙式を予定していたが、出席者が新型コロナウイルスに感染するといけなので結婚式場にキャンセルを申し出た。すると「契約時に説明し、契約書にも記載されている通り、自己都合の解約では契約金額の20%の解約料をいただきます。」と言われた。新型コロナウイルスが原因で解約するのに、解約料を払う必要があるのか。

○新型コロナウイルス感染症が原因で契約を解除した場合に解約料を払わなければならないかどうかについては、基本的に契約書に従うこととなります。ただし、今回のように感染症によって契約を解除せざるを得ないような場合について想定している契約書は少ないと思われ、契約書に記載がない場合については互いの話し合いで解決するしかありません。

○消費者契約法では、平均的な損害額を超える違約金は無効という考え方があります。いくらが平均的な損害額なのかを示すのは困難ですが、示された解約料に納得がいけない場合は、解約料の根拠として明細や説明を求め、納得いかない部分を明確にして交渉しましょう。

○解約以外にも日程の変更や感染リスクを抑える対策の実施により挙式できる場合もありますので、まずはしっかりと結婚式場と話し合いましょう。

## 【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。電話相談のほか、ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

名古屋市消費生活センター電話相談  052-222-9671 くろーない

受付時間 月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時15分

または

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。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、名古屋市消費生活センターの相談は当面の間来所をお控えいただき、まずは電話相談・メール相談をご利用いただくようお願いしております。

■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/>