

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：倉・尾崎 電話：222-9679

令和4年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要 ～エステティックサービスに関する相談が急増～

令和4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

・全体の相談件数 6,441件

対前年度比0.6%増 令和3年度上半期6,400件→ 令和4年度上半期6,441件 (+41件)

・高齢者（65歳以上）1,648件

対前年度比6.6%増 令和3年度上半期1,546件→ 令和4年度上半期1,648件 (+102件)

・若者（30歳未満）936件

対前年度比7.0%減 令和3年度上半期1,006件→ 令和4年度上半期936件 (-70件)

【18～19歳：令和3年度上半期86件→ 令和4年度上半期74件 (-12件)】

2 相談の主な特徴

・エステティックサービスに関する相談が昨年同時期の約3倍に

脱毛エステ事業者の倒産や経営不振などの影響を受け、解約や返金手続きに関する相談が急増しました。昨年度同時期の相談件数70件に対して約3倍の203件となり、そのうち127件が30歳未満の若者からの相談でした。【18～19歳：17件（昨年度同時期2件）、20歳：8件（同7件）】

・通信販売に関する相談割合が高止まり

インターネット通販を始めとした通信販売の相談が2,512件（昨年度同時期2,484件）で、令和2年度以降相談全体に占める割合が4割近くにまで増えています。特に、定期購入に関する相談が目立っており、その中では化粧品に関する相談が昨年度同時期に305件であったところ、403件と大幅に増加し、50～60歳代からの相談が半数以上を占めています。

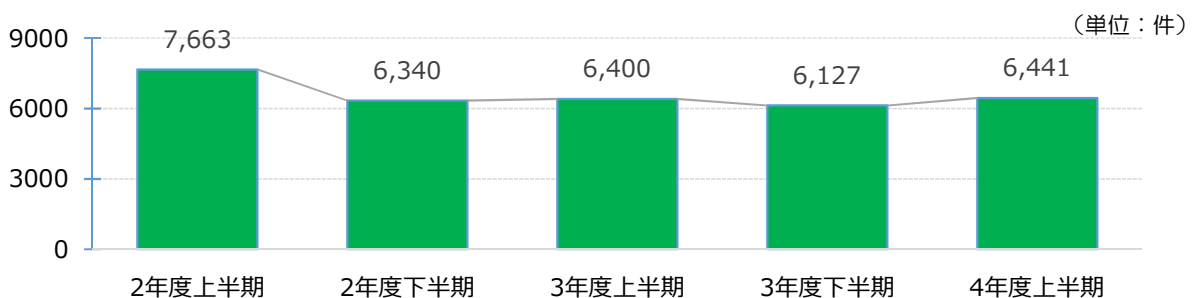
・家屋の修繕工事に関する相談が増加傾向

住宅の修繕やリフォームなどに関する相談が241件（昨年度同時期199件）で増加しています。訪問販売による相談が130件（昨年度同時期96件）で、70歳代からの相談が最も多く、50～80歳代を合わせると約7割を占めています。

・観覧・鑑賞に関する相談が増加

コンサートやスポーツ観戦などのイベントが開催されるようになり、観覧・鑑賞に関する相談が増加し42件（昨年度同時期17件）で、そのうち転売仲介サイトで購入してしまい高額だった、解約したいという相談が24件ありました。

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3年度 | 令和3年度 (4～9月) | 令和4年度 (4～9月) | 前年度比増減 (4～9月) | |
|-------------------|--------------|-----------------|-----------------|------------------|------------|
| 相談件数（総数） | 12,527 | 6,400 | 6,441 | 41(0.6%) | |
| 契 約 当事者 年代別 | 高齢者(65歳以上) | 3,102 | 1,546 | 1,648 | 102(6.6%) |
| | 若者（30歳未満） | 1,879 | 1,006 | 936 | ▲70(▲7.0%) |
| | 一般(高齢者・若者以外) | 7,546 | 3,848 | 3,857 | 9(0.2%) |
| うち多重債務に関する相談 | 171 | 86 | 105 | 19(22.1%) | |

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

| | 令和3年度 | | 令和3年度 (4～9月) | | 令和4年度 (4～9月) | |
|----|---------------|-------|-----------------|-----|-----------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 1,105 | 商品一般 | 513 | 商品一般 | 503 |
| 2 | 賃貸アパート | 644 | 化粧品 | 337 | 化粧品 | 435 |
| 3 | 化粧品 | 615 | 賃貸アパート | 326 | 賃貸アパート | 307 |
| 4 | 家屋の修繕工事 | 427 | 健康食品 | 248 | 家屋の修繕工事 | 241 |
| 5 | 他の教養・娯楽 | 426 | 他の教養・娯楽 | 241 | 他の教養・娯楽 | 203 |
| 6 | 食料品 | 396 | 食料品 | 202 | エステティックサービス | 203 |
| 7 | 健康食品 | 389 | 家屋の修繕工事 | 199 | 食料品 | 187 |
| 8 | インターネット通信サービス | 345 | インターネット通信サービス | 190 | 健康食品 | 168 |
| 9 | 移動通信サービス | 331 | 移動通信サービス | 173 | 移動通信サービス | 152 |
| 10 | 紳士・婦人洋服 | 283 | 教室・講座 | 142 | 紳士・婦人洋服 | 139 |

※「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。

※「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

※「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】 エステティックサービスに関する相談

- 18歳学生の息子がネット広告を見てメンズエステに出向き、2年間通い放題のヒゲ脱毛を契約し、50回払いで手数料込み35万円だった。5回施術を受けたようだ。中途解約の申し出をしたところ、契約上では6回分が有料の施術となっており、7回目以降は無料（アフターサービス）のため、5回分の施術代と解約料を請求された。高額で納得できない。(50代女性)
- ネット広告を見て店舗で脱毛エステの契約をした。契約金額40万円は分割払いをしている。18回の施術で一生通えと聞いて契約したのに契約期間は2年半だった。予約が取れないので解約したいが、申し出先の電話が繋がらない。店舗では解約できない。(20代女性)

《アドバイス》

- ・通い放題コースの場合、「有償での期間・回数」と、「無償での期間・回数（アフターサービス）」に分かれているケースがあります。詳細を書面で確認しましょう。
- ・高額な契約金額の場合が多く、施術内容や契約条件の説明を受けて、よく理解し検討したうえで契約することが大切です。
- ・エステの長期間にわたる契約の場合、事情が変わって通えなくなる場合もあります。中途解約や返金の条件もよく確認して慎重に検討しましょう。長期の契約が心配な時は都度払いできるコースやエステ店を選択しましょう。

【事例2】 通信販売に関する相談

- SNS広告からファンデーションを注文した。初回特別価格2千円で1回だけと思っていたが、2回目が届き1万3千円の請求書が入っていた。業者に電話で解約を伝えたが、4回の縛りがあるのでできないと言われた。(70代女性)
- SNSの広告で知った通販サイトで2万円の腕時計を注文した。支払いは代引きを選択した。昨日商品が届き確認したところ、本物とは質感が違う粗悪な偽物だった。返品・返金したい。(50代男性)

《アドバイス》

- ・SNS等に表示された広告は、しっかり内容を確認しましょう。虚偽や誇大表示広告、偽サイトもあるため、慎重に会社概要や特約条項、契約内容を確認することが大切です。
- ・通信販売には、クーリング・オフがありません。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れに従うことになります。商品を注文する際は、定期購入になっていないかなどの購入条件や解約、返品できる期間、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。
- ・今年6月から特定商取引法の改正により、インターネット通販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。
- ・また、学生証や運転免許証などの身分証明書や個人情報、身元が特定されるような情報を安易に送信しないようにしましょう。

【事例3】 家屋の修繕工事に関する相談

- 近所で工事をしているという業者が突然家に来て、「お宅の屋根が危ない状態だとわかった、工事したほうがいい」と言われた。屋根に上がってスマートフォンで屋根を撮り、傷んでいる画像を見せられた。そろそろリフォーム工事が必要と思っていたため、160万円で屋根防水塗装工事を契約してしまった。解約したい。(70代男性)
- 「ガス漏れ点検をする」という電話があり、取引先の業者と思って来訪を承諾した。しかし水漏れの話になり台所や洗面所、風呂場から漏水があるとマンションの下層階に何百万円もの損害賠償が必要になると言われて40万円の住宅リフォーム契約をってしまった。解約したい。(80代女性)

《アドバイス》

- ・住宅の修繕やリフォームなどは、その日のうちに契約せず、家族に相談したり、近くの工務店などから相見積もりを取って比較するなど、慎重に検討しましょう。
- ・知らない人が訪問してきたら、業者名や担当者名を確認し、ドアを開けずにインターホン越しに対応し、必要のない時は、きっぱり断りましょう。
- ・訪問販売で契約した場合、書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間が過ぎていても、勧誘に問題があるときは解約できる場合もあります。早急に消費生活センターにご相談ください。
- ・また、緊急性を要する水回りや解錠などのトラブルの場合も、発生状況や内容はさまざまです。必ずしもネットやチラシの広告表示や電話の説明通りの料金で依頼できるとは限らないので注意しましょう。広告の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。「業界最安値」等と広告に記載されていても、安易に飛びつかないようにしましょう。

【事例4】 観覧・鑑賞に関する相談

- コンサートチケットを、主催者が運営している公式サイトと勘違いして海外のチケット転売サイトで申し込んだ。クレジットカードで決済したが、定価よりも高額な金額で購入してしまったことに気づいた。転売サイトに電話をかけたが繋がらない。どうしたらいいか。(40代男性)

《アドバイス》

- ・検索サイトを利用すると、公式サイトと誤解させるようなサイトもありますので、注意が必要です。チケットを購入する際は、公式チケットサイトであることを確認しましょう。海外の転売仲介サイトは、トラブルが起きてもキャンセルの条件や返金の保証等について交渉が難しい場合があります。
- ・令和元年6月にチケット不正転売禁止法が施行され、チケットを主催者の許可なく販売価格を上回る額で転売することや、転売目的で譲り受けることが禁止されています。

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/>