

令和4年6月17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：倉・尾崎 電話：222-9650

令和3年度の消費生活相談の概要 ～若者の消費者トラブルに注意が必要～

令和3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。

令和3年度消費生活相談の主な特徴

相談件数は12,527件で、前年度に比べ1,476件、10.5%の減少となりました。新型コロナウイルス感染症に関連した相談が前年度1,825件から385件に減少したことが主な要因と考えられます。

また、令和4年4月1日から成年年齢が引き下げられました。まだ社会経験の少ない若者が消費者トラブルに巻き込まれても、18歳以上については未成年であることを理由として契約を取り消すことができませんので注意が必要です。

1 賃貸住宅に関する相談が増加

賃貸住宅に関する相談が前年度526件に対し644件に増加しています。相談の内容では、退去費用に関する相談が多く、特に若者を中心に増加傾向にあります。

2 電気の契約に関する相談が急増

電気の契約に関する相談が急増しています。前年度159件に比べて1.5倍以上の246件の相談が寄せられました。訪問販売による勧誘が増えており、若者からの相談が多くなっています。

3 副業や投資等に関する相談が依然として高い傾向

「簡単に稼げる」「高額な金額を支払ってもすぐに元が取れる」などと副業や投資話を持ちかけられて契約してしまったという相談が多く、特に20代を中心に高い傾向が続いています。

4 美容医療に関する相談が増加傾向

若者を中心に幅広い年代で、医療脱毛や美容整形と言った美容医療に関する相談が増加しています。前年度と比較すると42件から70件と増加しており、火傷や皮膚の炎症を起こしたなど施術による危害も発生しています。

5 定期購入に関する相談が高止まり

定期購入に関する相談が令和元年度に急増して以降、令和3年度も高止まりの状態が続いています。商品別では、化粧品に関する相談が473件で最も多く、次いで健康食品が262件となっており定期購入全体の85%を占めています。

令和4年6月1日からの改正

特定商取引法の改正により、インターネット通販サイトでは、取引における基本的な事項について、最終確認画面にわ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ります。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比増減
相談件数（総数）		12,794	14,003	12,527	▲1,476（▲10.5%）
契 約 当事者 年代別	高齢者（65歳以上）	3,090	3,458	3,102	▲356（▲10.3%）
	若者（30歳未満）	1,867	2,062	1,879	▲183（▲8.9%）
	一般（高齢者・若者以外）	7,837	8,483	7,546	▲937（▲11.0%）
うち多重債務に関する相談		229	210	171	▲39（▲18.6%）
うち新型コロナウイルス感染症に関する相談		233	1,825	385	▲1,440（▲78.9%）

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

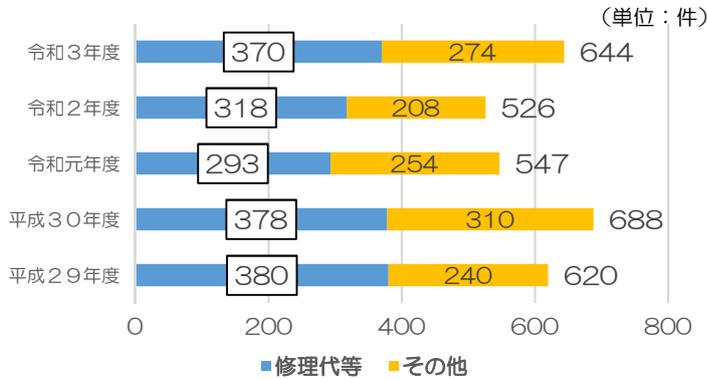
	令和元年度		令和2年度		令和3年度		増減数
1	商品一般	1,206	商品一般	1,156	商品一般	1,105	▲51
2	デジタルコンテンツ	1,064	デジタルコンテンツ	1,105	賃貸アパート	644	118
3	健康食品	758	健康食品	805	化粧品	615	73
4	賃貸アパート	547	他の行政サービス	593	家屋の修繕工事	427	31
5	化粧品	538	化粧品	542	他の教養・娯楽	426	327
6	インターネット通信サービス	408	賃貸アパート	526	食料品	396	40
7	家屋の修繕工事	322	家屋の修繕工事	396	健康食品	389	▲416
8	移動通信サービス	319	インターネット通信サービス	393	インターネット通信サービス	345	▲48
9	教室・講座	279	他の保健衛生品	376	移動通信サービス	331	▲21
10	ローン・サラ金	271	食料品	356	紳士・婦人洋服	283	▲15

- ※ 「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。
- ※ 「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、スポーツ施設利用など。
- ※ 「デジタルコンテンツ」（令和3年度廃止）：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
- ※ 「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。
- ※ 「他の行政サービス」：定額給付金、持続化給付金など。
- ※ 「他の保健衛生品」：マスク、消毒液、除菌剤、トイレトペーパーなど。
- ※ 「デジタルコンテンツ」は令和2年度で廃止。令和3年度から内容により各役務に分類されている。

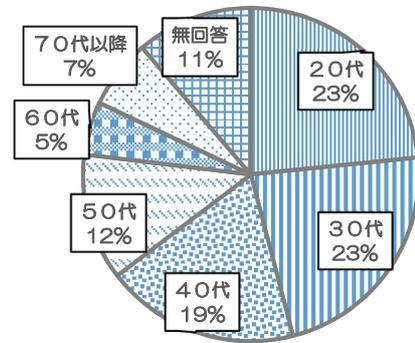
1 賃貸住宅に関する相談が増加

賃貸住宅に関する相談は644件で、前年度と比較し1.2倍に増加しています。20代が前年度92件から150件と大幅に増加し20～30代で295件と全体の46%を占めています。相談内容を見ると、主に退去時等の修繕費用の金額や負担についての相談で、全体の約57%を占めています。

賃貸住宅の修理代等に関する相談件数の推移



令和3年度賃貸住宅に関する年齢別相談割合



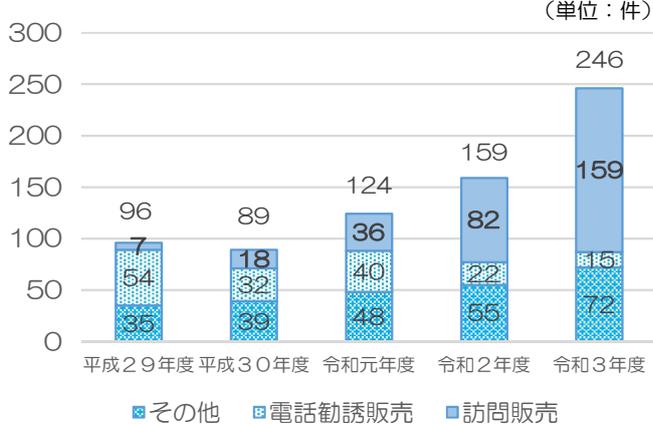
【事例】 4日前に2年間入居していた家賃7万5千円の賃貸マンションを退去した。退去時の立ち合いのない物件で業者だけが確認し日割り家賃5万円とクロスの張替え11万円で16万円の請求を受け、今日中に払うよう言われた。請求の内訳もわからず、明細は領収書で送ると言われた。

—アドバイス—

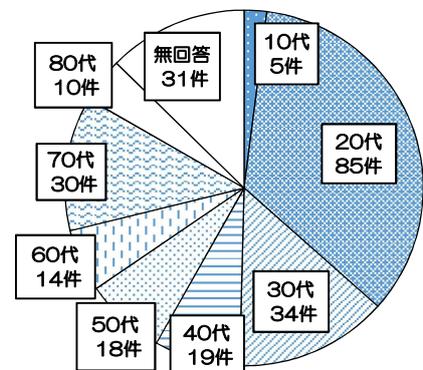
賃貸住宅の借主は退去するにあたり原状回復義務があり、不注意で損傷、破損した箇所があれば原状に戻すことになります。修繕費の負担については**賃貸借契約書をよく確認し、納得のいかない点があれば貸主（管理会社）と交渉**しましょう。国土交通省の「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**」を参考にしましょう。

2 電気の契約に関する相談が急増

電気に関する相談件数の推移



令和3年度電気の契約に関する年代別件数



電気の契約に関する相談件数が急増しており、令和3年度は246件となっています。販売方法として、以前は主に電話勧誘販売でしたが、訪問販売が急増して相談全体の65%を占めています。年代別では20代が85件と最も多く全体の35%の割合となっています。

【事例1】訪問販売で強引に電気とウォーターサーバーの契約をさせられた。その場では断れなかったのでクーリング・オフしたい。

【事例2】業者が来訪し、電気代が安くなると言われてプラン変更と思って契約したところ、別の業者への契約変更だった。解約したい。

—アドバイス—

事業者は、勧誘の際に会社名やプラン及び料金の算定方法について説明を行う義務があります。契約内容や料金の割引期間等の契約条件をよく説明してもらい、**メリット、デメリットを把握したうえで契約**しましょう。勧誘員に検針票を見せるよう求められる場合がありますが、**検針票の情報があれば契約先を変更してしまうことが可能です。検針票は気軽に見せないよう慎重に取り扱**いましょう。

万が一契約してしまっても、訪問販売や電話勧誘販売により契約した場合は、契約書面を受け取った日を含めて**8日間はクーリング・オフ**をすることができます。

契約は口頭でも成立するため、**安易な返答はせず、契約内容を十分に理解したうえで慎重に検討する**必要があります。**継続的にサービス提供を受ける契約については、解約条件についても確認**することが重要です。

3 副業や投資等に関する相談が依然として高い傾向

副業や投資等に関する相談の推移



副業や投資等に関する相談は、平成30年度以降20代からの相談が急増しました。令和3年度は212件で全体の4割以上を占めており、相談内容は、SNSをきっかけに「簡単に稼げる」「高額な金額を支払ってもすぐに元が取れる」などと誘われ、情報商材の購入や登録料を請求されたなどの相談が寄せられています。

【事例】 動画サイトでお金を稼ぐ副業の広告を見て興味を持ち、申込みをしたら後刻電話がかかってきて、写真を撮りネット送信する仕事と言われた。ガイドブックを購入させられサイトに登録した。その後再度電話があり仕事の説明だと思ったらサポートプランの契約が必要と言われ100万円の契約をしてしまったがやめたい。

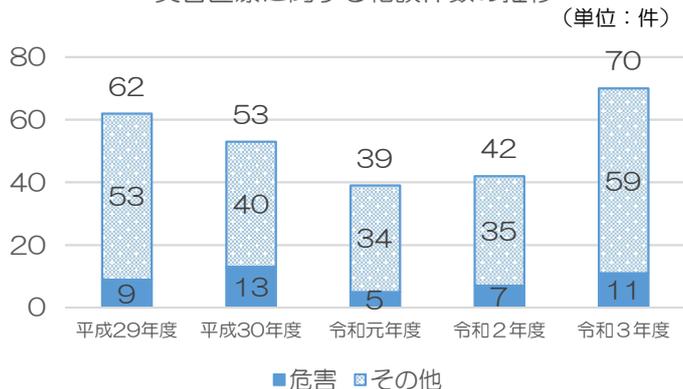
—アドバイス—

「簡単に稼げる」うまい話は絶対にありません。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、勧誘を鵜呑みにせず、疑いの目を持って内容を確認し、情報収集を行って**安易に契約をしない**ようにしましょう。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。断るときは、「いません」ときっぱり断り**ましょう。

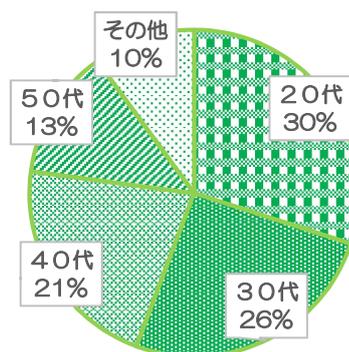
また、投資は余裕資金で行うことが基本です。返済できるかわからない借金という大きなリスクを負ってまで契約する必要があるのかよく考えましょう。

4 美容医療に関する相談が増加傾向

美容医療に関する相談件数の推移



令和3年度美容医療に関する年代別相談割合



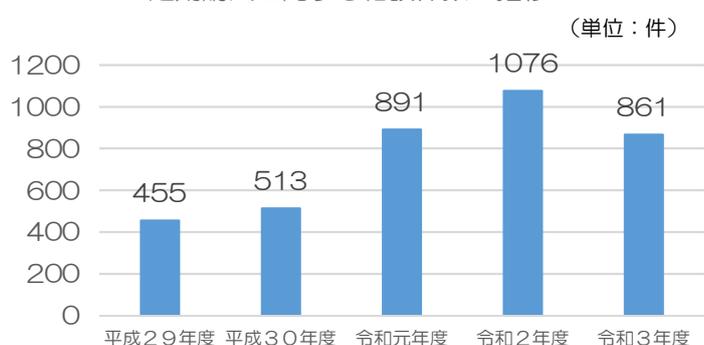
美容医療に関する相談が増加しています。年代別にみると、幅広い年代で相談がありますが、20～30代が全体の56%を占めています。契約内容は医療脱毛や美容整形等さまざまですが、施術内容の不満のほか解約、返金に関する相談が寄せられています。

中には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**ので注意が必要です。

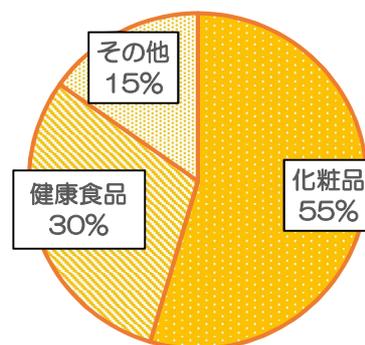
高額な契約や即日施術を勧められても、その場で慌てて判断しないようにしましょう。 施術による効果だけでなく、**リスク（副作用、術中・術後の痛み等）**や使用される**医薬品、医療機器等の安全性や有効性についても十分な説明を受け、納得してからサービスを受けるように**しましょう。

5 定期購入に関する相談が高止まり

定期購入に関する相談件数の推移



令和3年度定期購入に関する相談の内訳



スマートフォンでお値打ちな化粧品の広告を見つけて購入したら定期購入だった。「いつでも解約できる」と表示があったのに、いざ解約しようとしたら全く電話が繋がらない、何度メールしても返信がないといった相談や、初回で解約する場合には、追加で代金を支払う必要があると言われたなどといった相談が多数寄せられています。

インターネット通販を始め**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れに従うことになります。一度契約したものは簡単には解約できないため、商品を購入する際は、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。注文した画面には記載がなかったという相談もありますので、**注文確認画面は保存**しておきましょう。

【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）

月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時15分

ウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

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。