

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6年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要 ～狙われる高齢者！忍び寄る点検商法～

令和6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 6,596件

対前年度比3.0%減 令和5年度上半期6,799件→ 令和6年度上半期6,596件（▲203件）

(2) 高齢者（65歳以上）1,921件

対前年度比13.7%増 令和5年度上半期1,689件→ 令和6年度上半期1,921件（+232件）

(3) 若者（30歳未満）872件

対前年度比12.8%減 令和5年度上半期1,000件→ 令和6年度上半期872件（▲128件）

2 相談の主な特徴

(1) 点検商法に関する相談が高齢者を中心に急増

「給湯器の無料点検です」などという突然業者が訪ねてきたので依頼したところ、不安をあおられ給湯器の交換や配管の引き直しを契約してしまったが、高額なのでやめたい等、点検商法に関する相談が昨年同期に比べ約1.7倍に急増しています（今年度上半期75件、昨年同期45件）。契約当事者の年齢は80歳以上が約4割を占め、70歳以上を含めると約6割となっています（年齢不明除く）。役所やメーカーから委託を受けている等、虚偽の説明をする事例も見受けられました。

(2) 副業に関する相談が増加・高額化

「簡単に稼げる」といった副業の広告を見て契約したが、お金を払うばかりなので解約したいという相談が昨年同期に比べ約1.4倍に増加しました（今年度上半期197件、昨年同期143件）。そのうちSNSの広告がきっかけになったものが141件と7割を超え、儲からないばかりか詐欺的な手口で逆に借金する羽目になってしまったという事例が多く寄せられています。支払った金額の平均は約230万円で、昨年同期約80万円、昨年度全体約130万円に比べ高額化しています。

(3) 多重債務に関する相談が拡大傾向

遊興費や生活費のために借金を重ね返せなくなった等、多重債務に関する相談が昨年同期に比べ約1.2倍に増加しました（今年度上半期111件、昨年同期95件）。平均金額は約460万円となっており、令和4年度約250万円、令和5年度約370万円に比べ大幅な上昇が見られました。

(4) 駆除サービスに関する相談が若者を中心に増加

夜中にゴキブリが出てパニックになり、慌ててインターネットを検索し24時間対応で安価な駆除業者を見つけすぐ来てもらったら、高額な料金を請求された等、駆除サービスに関する相談が昨年同期に比べ約2.2倍に急増しました（今年度上半期29件、昨年同期13件）。『部屋中大量にいる』と不安をあおられた」「支払いのために夜中でもATMに行くよう要求された」「終始高圧的な態度で対応され冷静な判断ができなかった」という声が若い世代を中心に寄せられています。

(5) 収束の兆しが見えない定期購入の相談

定期購入に関する相談件数が昨年同期に比べ約1.3倍に増加しました（今年度上半期799件、昨年同期601件）。令和4年度下半期の852件に次ぐ高水準となっており、相談全体の12%を占めています。「初回特別価格」「定期縛りなし」の広告をSNSで見て、初回だけのつもりで化粧品や健康食品を注文したら定期購入で2回目を送られてきたという相談が後を絶ちません。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年	度	令和5年度	令和5年度 (4～9月)	令和6年度 (4～9月)	前年度比増減 (4～9月)
相談件数（総数）		12,998	6,799	6,596	▲203(▲ 3.0%)
契 約 当 事 者 年 代 別	高齢者(65歳以上)	3,343	1,689	1,921	232(13.7%)
	若者 (30歳未満)	1,865	1,000	872	▲128(▲12.8%)
	一般(高齢者・若者以外)	7,790	4,110	3,803	▲307(▲ 7.5%)
うち多重債務に関する相談		191	95	111	16(16.8%)

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和5年度		令和5年度 (4～9月)		令和6年度 (4～9月)	
1	商品一般	1,141	商品一般	567	商品一般	636
2	化粧品	912	化粧品	464	化粧品	527
3	賃貸アパート	736	賃貸アパート	393	賃貸アパート	333
4	健康食品	399	他の教養・娯楽	213	健康食品	310
5	家屋の修繕工事	398	健康食品	204	家屋の修繕工事	225
6	他の教養・娯楽	388	医療	192	食料品	186
7	医療	351	家屋の修繕工事	189	他の教養・娯楽	177
8	食料品	348	自動車・二輪車	169	インターネット通信サービス	150
9	自動車・二輪車	307	食料品	158	医療	143
10	教室・講座	306	エステティックサービス	151	フリーローン・サラ金	135

※「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。

※「食料品」は健康食品を除く。

※「他の教養・娯楽」：出会い系サイト、オンラインゲーム、スポーツ施設利用など。

※「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。

※「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。

【事例１】点検商法に関する相談

- 水道局の委託で水道管の無料点検をすると業者から電話があり、信用して来訪の約束をした。家族がおかしいと気づき電話で点検を断ったが、当初約束していた日の数日後に突然訪ねてきたので再度断った。市から委託を受けているのは明らかに嘘だと思う。
- 自宅に突然、ガス給湯器の無料点検をするという電話が入った。来訪を承諾したところ、古い物件なので分電盤の交換が必要と訪れた業者に言われ、その場で約３０万円の契約に申込みしてしまった。信用性が心配になったのでクーリング・オフしたい。
- 近所の建築工事の関係者を名乗り、業者が突然自宅に来訪した。「屋根にあがった際に屋根瓦が落ちそうなのが見えた、台風が来るから応急措置をしてあげる」と言うので、うっかり家に上げてしまった。工事は早い方がいいということで、約２００万円の工事をよくわからないまま契約してしまった。子供が知るところになり、おかしいと指摘された。解約したい。
- 祖母が水道管工事を契約した。まず、ガス工事業者が給湯器の点検に来て、その業者から紹介された業者が洗面台の交換工事をし、その後、同じ業者と１４０万円の水道管の取替工事を契約することになった。水道管全てを交換すると聞いていたが、トイレと洗面台の見えるところ以外は交換されていないようだ。４日間かかる予定の工事期間も１日で終わった。祖母は記憶が曖昧で詳しいことはよくわからない。周りに代金が高すぎると言われたがどうすればいいか。

《アドバイス》

- ・「近所で工事をしているので、無料で点検してあげる」と言って訪問し、「修理しないと地震で倒壊する」などと不安をあおって家屋の修繕工事を契約させる訪問販売の手口を点検商法といい、主に高齢者世帯がターゲットになっています。
- ・一度契約すると業者が頻繁に訪ねて来るようになり、来訪する度に、トイレ、キッチン、浴槽のリフォーム工事や床下工事の契約を次々と勧められる「次々販売」の被害にあう危険性が高まります。
- ・被害にあった本人が覚えていないこともあるため、家族や親せき、隣人が気づいたら速やかに消費生活センターへ相談してください。
- ・突然来た業者に勧誘されて自宅で契約をした場合、契約書を受け取って８日以内であればクーリング・オフができます。工事が始まっている場合でも、クーリング・オフは可能です。
- ・信頼できる業者と契約するために、地元で店舗を構えている業者を選ぶ、複数の業者から見積もりを取るなど、時間をかけてよく検討しましょう。
- ・突然の訪問にはドアを開けずに対応し、不要な時にはきっぱり断りましょう。

【事例２】副業に関する相談

- スマホで副業の広告を見た。動画のスクリーンショットを送ると１回につき１００円か２００円の報酬が得られるという副業だ。事前にお金を振り込むと報酬が高額になると言われたので、指定口座に５千円振り込んだところ、自分の口座に６千円入金された。その後、複数の銀行に数回に渡り合計２０万円振り込んだが、報酬の入金がないばかりか、報酬の受け取りには追加で４５万円の振り込みが必要とメッセージが届いた。
- ネットで副業を検索しメッセージアプリを登録したところ、月数十万稼げる仕事の資料を５０万円で買うよう言われた。代金は消費者金融で借りるよう指示された。資料が届き、電話で説明を受けたが、ショッピングサイトで品物を買って高く売る副業だった。スマホが苦手なので何もしておらず借金だけが残った。

《アドバイス》

- ・「簡単に高額収入が得られる」と強調する広告を見て副業に登録したが、収入が得られるどころか借金が残ってしまったという相談が多く寄せられています。
- ・「簡単に高収入が得られる副業」はありません。どのような仕組みで「もうけ」が出るのか、自分がどのような契約をするのかわからないまま簡単に契約することは危険です。SNSで知っただけの、連絡手段もSNSしかないような相手には注意しましょう。

【事例３】多重債務に関する相談

- 投資詐欺にあい預金が底をついた。仮想通貨の投資を行ったが、アプリ内の運用金が引き出せず詐欺にあったと気づいた。警察に相談し被害届を出し、振込先の金融機関にも連絡した。ネットで探した弁護士に相談したところ、「振込先の口座名義人に返済請求する。返金される可能性が高い」と言われたので着金２０万円余を分割で支払うことにした。弁護士への支払いのほかにも毎月の債務返済もあり、生活が苦しい。弁護士には着金だけ取られ、連絡もろくにとれない。返金もないままだ。
- 数年前から体調不良で働けなくなった。コロナで配偶者の収入も減ったため、生活費や病院への支払い等はクレジットカードで決済した。消費者金融からの借金も含め残債が３００万円以上ある。債務整理したい。

《アドバイス》

- ・多重債務とは、複数の業者から借り入れし、返済困難となっている状況のことです。多重債務者の生活再建を図るための救済手続として債務整理があります。名古屋消費生活センターでは、債務整理の方法を情報提供するなど、消費生活相談員が解決に向けて一緒に考えていきます。専門機関の紹介や、必要に応じて相談員が同席して弁護士や司法書士による法律相談を実施しています。多重債務問題は、専門家に相談することで解決へとつながります。一人で悩まず、早めにご相談ください。
- ・自分の支払い能力を超えた借金は今後の生活を脅かします。お金を借りる前に返済計画を立てておきましょう。

【事例４】駆除サービスに関する相談

- 未明、部屋にゴキブリが出た。「4, 400円～」と記載されている害虫駆除の見積サイトに条件を入力したところ、駆除業者から電話が入った。料金は現地を見ないとわからないと言われた。明け方4時頃業者が自宅に来て、「部屋全体にいる。部屋中の駆除が必要、料金は20万円」と言われた。20万円は厳しいといったところ16万円を提示され了承した。業者が一旦部屋を出て見積金額のメッセージを送ってきたので、言われるままに承諾のメッセージを返した。代金は車でコンビニまで連れていかれ現金を下ろして支払った。高額で後悔している。
- 賃貸アパートの換気扇でハチを見つけた。管理会社に相談すればよかったが、自分でネット検索し、ハチ駆除が1万円台の業者を見つけたので「見積を見る」をタップした。その後、業者から電話がかかってきたので、換気扇のハチを駆除してほしいと依頼した。金額についての話はなかった。夜になり、業者が一人で訪ねてきて換気扇を見て5万円を示された。作業終了後、またハチが出てきたらどうすればよいか尋ねたところ、「薬剤散布しかない、玄関とベランダで10万円くらい。」と言われた。後日作業だと出張料で料金が倍になるかもしれないということだったので、現状復旧作業など諸費用を含めた計30万円近くを現金で支払ってしまった。高額なのでクーリング・オフしたい。

《アドバイス》

- ・ウェブサイトに安価な料金が表示されていても、高額な料金を請求される場合があります。業者を呼ぶ前に、まずは料金設定を確認しましょう。業者が作業を始める前には、あらかじめ明細入りの見積書をもらい、納得いかなければ断る勇氣も必要です。
- ・ウェブサイトの表示額と請求額が大きく異なる場合には、自分から呼んで契約していたとしてもクーリング・オフができる可能性があります。
- ・普段から市販のゴキブリ殺虫剤を用意して自分で対応できるようにするなど、事前に準備しておきましょう。賃貸住宅の場合、管理会社や家主に相談しましょう。
- ・夜中に知らない人を家に招き入れるのは、防犯面からもリスクがあります。特に一人暮らしの場合、犯罪に巻き込まれる可能性も考え注意してください。
- ・駆除サービスだけでなく、「トイレが詰まった」「車のバッテリーが上がった」など暮らしの緊急事態を解決する「暮らしのレスキューサービス」はトラブルに陥りやすいサービスです。日ごろから、信頼できる業者を探すなど情報収集をしておきましょう。

名古屋市消費生活センターからのお知らせ

【消費生活相談のご案内】

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

いろいろな相談事例とアドバイスが検索できます。

【訪問販売お断りステッカーの配布】



点検商法の撃退等、望まない訪問販売対策として「訪問販売お断りステッカー」を消費生活センターにて配布しています。
ぜひご利用ください。

【問い合わせ先】

名古屋市消費生活センター啓発担当 ☎052-222-9679

訪問販売お断り!

断っている消費者への再勧誘は、法律・条例で禁止されています

名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

我が家は、名古屋市消費生活センター・愛知県警察に相談します

必要のない訪問販売・電話勧誘には

「いりません 帰ってください (電話を切ります)」

困った時は
名古屋市消費生活センターへ
☎052-222-9671
受付時間:月～土/午前9時～午後4時15分
消費者ホットライン **☎188**

相談無料