

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・安原 電話：222-9650

**令和2年度消費生活相談の概要について
～新型コロナウイルス感染症に関連した相談が増加～**

令和2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します。

令和2年度消費生活相談の主な特徴

相談件数は14,003件で、前年度より1,209件、9.4%増加しました。新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられたことが、相談件数増加の大きな要因と考えられます。

○ 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が1,825件

1,825件の相談のうち、4月から7月までに1,378件の相談が寄せられ、8月以降は減少傾向となりました。定額給付金や持続化給付金、マスクなどの保健衛生品に関する相談や結婚式・旅行の解約に関する相談など多岐にわたりました。

○ 小学生のオンラインゲーム利用に関する相談が急増

子どもが、親の知らないうちにオンラインゲーム内で課金を繰り返し、後日クレジット会社などから多額の料金を請求されたという相談が46件あり、前年度16件に比べて2.9倍増加しました。

○ マatchingアプリをきっかけとした相談が増加

Matchingアプリで知り合った人からの勧誘をきっかけとした相談が68件あり、前年度は28件で2.4倍となりました。

○ 定期購入に関する相談が増加

インターネット広告などから値引きされた化粧品や健康食品等をお試しのつもりで注文したら定期購入だったので解約したい、2回目から高額すぎて払えない、電話が繋がらず解約できないといった定期購入に関する相談が1,105件ありました。前年度は920件で20%増加しており、年々増加傾向にあります。

○ トイレの詰まり修理に関する相談が急増

トイレの詰まり修理に関する相談が夏ごろに急増しました。ネット広告やマグネット広告を見て業者に修理を依頼したところ、次々と作業が必要と言われて高額な料金を請求されたという相談が68件あり、前年度9件に比べて急増しました。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

| 年 度 | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比増減 |
|----------------------|--------------|--------|--------|--------|----------------|
| 相談件数（総数） | | 14,294 | 12,794 | 14,003 | 1,209 (9.4%) |
| 契 約 当事者 年代別 | 高齢者(65歳以上) | 3,816 | 3,090 | 3,458 | 368 (11.9%) |
| | 若者 (30歳未満) | 1,653 | 1,867 | 2,062 | 195 (10.4%) |
| | 一般(高齢者・若者以外) | 8,825 | 7,837 | 8,483 | 646 (8.2%) |
| うち多重債務に関する相談 | | 287 | 229 | 210 | ▲19 (▲8.3%) |
| うち新型コロナウイルス感染症に関する相談 | | - | 233 | 1,825 | 1,592 (683.2%) |

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

| | 平成30年度 | | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 増減数 |
|----|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|-----|
| 1 | 商品一般 | 2,211 | 商品一般 | 1,206 | 商品一般 | 1,156 | ▲50 |
| 2 | デジタルコンテンツ | 1,416 | デジタルコンテンツ | 1,064 | デジタルコンテンツ | 1,105 | 41 |
| 3 | 賃貸アパート | 688 | 健康食品 | 758 | 健康食品 | 805 | 47 |
| 4 | インターネット通信サービス | 537 | 賃貸アパート | 547 | 他の行政サービス | 593 | 512 |
| 5 | 健康食品 | 512 | 化粧品 | 538 | 化粧品 | 542 | 4 |
| 6 | 家屋の修繕工事 | 433 | インターネット通信サービス | 408 | 賃貸アパート | 526 | ▲21 |
| 7 | 移動通信サービス | 380 | 家屋の修繕工事 | 322 | 家屋の修繕工事 | 396 | 74 |
| 8 | 化粧品 | 361 | 移動通信サービス | 319 | インターネット通信サービス | 393 | ▲15 |
| 9 | ローン・サラ金 | 359 | 教室・講座 | 279 | 他の保健衛生品 | 376 | 281 |
| 10 | 食料品 | 332 | ローン・サラ金 | 271 | 食料品 | 356 | 100 |

- ※「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。
- ※「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。
- ※「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。

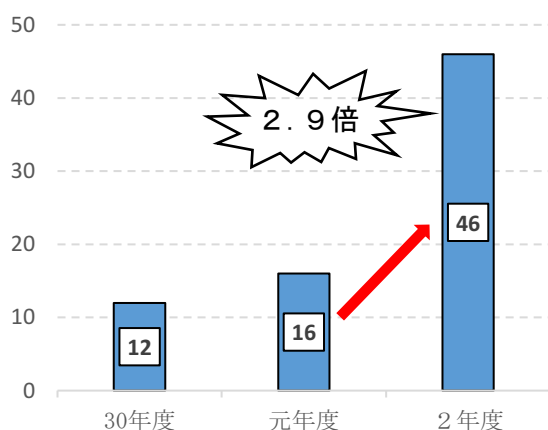
注意が必要な相談事例

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、「巣ごもり」や「新しい生活様式」など、生活習慣の変化による相談事例が多数寄せられました。

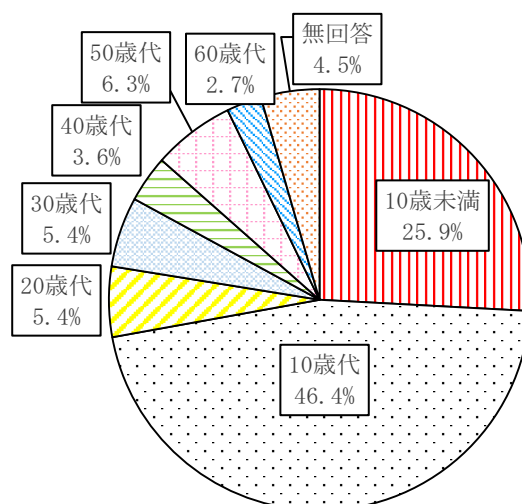
(1) 小学生のオンラインゲーム利用に関する相談

オンラインゲームに関する相談が112件、前年度63件で1.8倍増加し、なかでも、子どもが親の知らないうちにオンラインゲーム内で課金を繰り返し、後日クレジット会社などから多額の料金を請求されたという相談が多数寄せられました。

小学生のオンラインゲームに関する相談
(単位：件)



令和2年度 オンラインゲームに関する
年代別相談件数割合



【相談事例】 小学生の息子が自分のスマートフォンでオンラインゲームをし、50万円の課金をしていたことがわかった。取り消してもらえるか。

(40代 女性)

～アドバイス～

○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、原則として**未成年者契約の取り消し**ができます。まずは運営会社に連絡をし、状況を伝えて取り消しを求めます。しかし、インターネット契約の性質上、未成年者が行ったかどうかの事実関係の証明が難しく、未成年者が自分を「成人」と偽った場合や親の同意を得ていないのに「同意を得ている」と偽った場合には、**必ずしも返金されるとは限りません**。

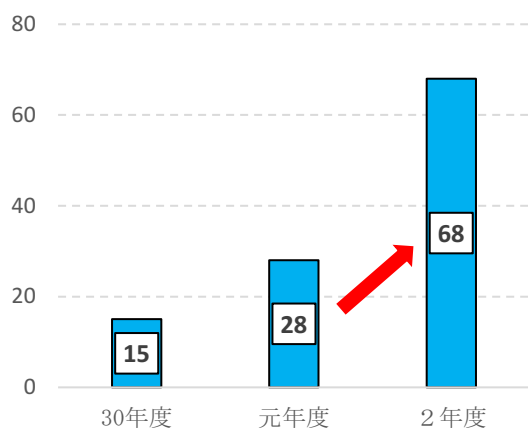
○クレジットカードを使用できるのは名義人（本人）だけです。子どもが勝手に親のクレジットカードを使用した場合は、**親の管理責任を問われることがあります**。日頃からクレジットカードやID、パスワードは適切に管理して、**請求明細を必ず確認**しましょう。

○オンラインゲームの遊び方やルールについて、家族でよく話し合しましょう。

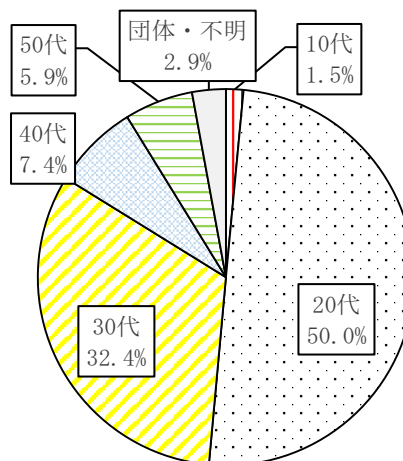
(2) マatchingアプリをきっかけとした儲け話被害等に関する相談

Matchingアプリで知り合った人からの勧誘をきっかけとした相談が68件あり、FXや暗号資産（仮想通貨）など投資を勧められトラブルになったという相談が15件で、前年度3件から大幅に増加しました。相談件数を年代別にみると、20歳代34件、30歳代22件と全体の約8割を占め、若い世代の方からの相談が多く寄せられました。

Matchingアプリをきっかけとした相談
(単位：件)



令和2年度 Matchingアプリを
きっかけとした年代別相談件数割合



【事例1】 Matchingアプリで知り合った女性とやり取りをし、その後出会い系サイトに誘導された。女性と連絡先を交換するためにポイントを購入したが連絡先は交換できず、その後も言われるままに次々とポイントを購入し合計150万円を銀行振り込みしてしまった。
(20歳代、男性)

【事例2】 Matchingアプリで知り合った男性に暗号資産を勧められて350万円購入し、海外FX事業者に送った。さらに消費者金融で128万円借りて投資に回し、儲かっていたので引き出そうとしたができなかった。引き出すために税金を納めるよう指示があり200万円振り込んだが、まだ不足していると言われて騙されたと気づいた。
(30歳代 女性)

～アドバイス～

○MatchingアプリなどのSNSで知り合った人や紹介などで、面識のない相手に対して、魅力的な誘いには絶対に応じない、個人情報や安易に伝えたり、現金を振り込まないようにしましょう。

○暗号資産（仮想通貨）やFX投資は元本も利益も保証されない取引です。「必ず儲かる」などと怪しい勧誘はきっぱり断りましょう。

○不審な点を感じたら毅然と関係を断ちましょう。

○暗号資産（仮想通貨）の取引を行う事業者は金融庁・財務局への登録が必要です。利用する際は金融庁・財務局のホームページで確認してください。

(3) 定期購入に関する相談

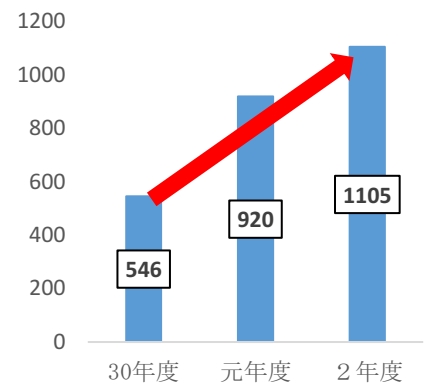
インターネットの広告をみて、初回限定で割安価格の「お試し」商品を購入したら、2回目が届いて定期購入だったという相談が年々増加しています。

購入商品は、ダイエットや美容のサプリメントなどの「健康食品」や、まつ毛美容液や脱毛クリーム、美白クリームなどの「化粧品」が多い状況です。

「いつでも解約OK」の表示があったので注文したが、いざ解約しようとするすると解約は「電話のみ」「メールのみ」などとあり、全く電話が繋がらず解約できない、何度メールしても返信がないといった相談や、2回目に突如大量の商品が届き、高額請求されたが払えない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となります。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。**

定期購入に関する相談件数（単位：件）



(4) トイレの詰まり修理に関する相談

トイレが詰まったため「トイレ修理税込み数百円から」の広告を見て修理を依頼したところ、高額な料金を請求されたという相談が、7月から11月に急増しました。業者から「薬剤を使用するので数千円」、それで直らなければ「便器を外すので数万円」、さらに「高圧洗浄機を使用するので数十万円」と、便器を外した状態で次々と迫られ、高額契約を結んでしまったといったものです。

トイレのつまりや修理を依頼するときは、

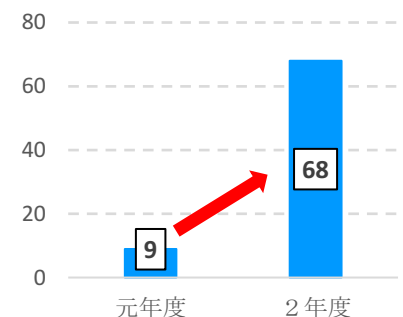
名古屋市指定給水装置工事事業者・名古屋市指定排水設備工事店にご依頼ください。

■上下水道局公式ウェブサイト <https://www.water.city.nagoya.jp/subsys/shop/>

■上下水道局お客さま受付センター「名水ダイヤル」 052-884-5959

ネット広告やマグネット広告では、電話での申し込み先と実際に作業する業者が異なる場合があるため、「見積金額」、「出張費」など必ず確認しましょう。

トイレの詰まり修理に関する相談件数（単位：件）



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。