

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：木村・仲 電話：222-9679

令和6年度の消費生活相談の概要 ～SNS広告の罠にはまる市民続出！～

令和6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。

1 令和6年度の概要

- ・全体の相談件数 13,199件（前年比+201件）
- ・高齢者（65歳以上） 3,783件（前年比+440件）
- ・若者（30歳未満） 1,811件（前年比▲54件）



2 相談の主な特徴

令和5年度 令和6年度

- (1) 広告に釣られた定期購入、相談件数は依然として増加（1,196件→1,522件）
 - ・SNSがきっかけになったものが約4割
- (2) 副業に関する相談が増加傾向、SNS関連の相談が7割超え（285件→322件）
 - ・20代・30代が全体の約6割
 - ・契約金額が高額化（平均約184万円）
- (3) 点検商法に関する相談が高齢者を中心に急増（86件→183件）
 - ・60～80代が全体の約7割
- (4) 増え続ける美容医療の相談（190件→234件）
 - ・事業者の閉店や倒産に伴う相談が全体の半数近くを占める
 - ・20代の若者を中心に増加傾向続く

SNSの「一回限り、解約不要」といった広告を見て商品を購入したが、高額な定期購入の申込みになっていた、SNSで知り合った相手から「簡単に稼げる」と勧誘されて高額な契約を結んでしまった、といったSNSをきっかけとしたトラブルが後を絶ちません。全ての年代でトラブルが発生しており、注意が必要です。

～センターからのワンポイントアドバイス～ **契約は自己責任です！**

契約は、「申込み」と「承諾」という意思表示の合致で成立する法的な責任を伴う約束です。

契約は口約束でも成立し、いったん成立した契約は一方的にはやめられません。

クーリング・オフは、不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約した場合など、

特定の取引で無条件に解約できる特別な制度です。契約するときは慎重に。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	前年度比増減
相談件数（総数）		12, 617	12, 998	13, 199	201 （ 1. 5%）
契 約 当 事 者 年 代 別	高齢者(65 歳以上)	3, 174	3, 343	3, 783	440 （ 13. 2%）
	若者 （30 歳未満）	1, 782	1, 865	1, 811	▲54 （▲2. 9%）
	一般(高齢者・若者以外)	7, 661	7, 790	7, 605	▲185 （▲2. 4%）
うち多重債務に関する相談		181	191	200	9 （ 4. 7%）

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度		増減数
1	化粧品	1,128	商品一般	1,141	商品一般	1,280	139
2	商品一般	976	化粧品	912	化粧品	1,063	151
3	賃貸アパート	597	賃貸アパート	736	賃貸アパート	659	▲77
4	家屋の修繕工事	429	健康食品	399	健康食品	538	139
5	エステティックサービス	383	家屋の修繕工事	398	家屋の修繕工事	477	79
6	健康食品	373	他の教養・娯楽	388	食料品	380	32
7	食料品	361	医療	351	医療	367	16
8	他の教養・娯楽	352	食料品	348	他の教養・娯楽	335	▲53
9	紳士・婦人洋服	288	自動車・二輪車	307	エステティックサービス	293	16
10	移動通信サービス	283	教室・講座	306	インターネット通信サービス	287	▲2

- ※「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。
- ※「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など。
- ※「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。
- ※「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。
- ※「食料品」は健康食品を除く。
- ※「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。

【事例１】 定期購入に関する相談

- SNSで「1回限り、解約不要」と強調して表示されたシミが消えるという美容クリームの広告を見て注文した。広告を信用して商品が届いた後、1回分の料金を支払ったところ、同じ商品が再度届いたため、宅配業者に持ち帰ってもらった。販売会社に電話をかけ確認したところ、定期購入の申込みになっていると言われたため、広告のことを繰り返し伝えたと、解約には応じるが、解約料を請求すると言われた。支払わなければならないか。
- SNSでまつ毛美容液の広告を見た。初回1本約1,300円、定期コースだが1回で解約できると書いてあった。商品が届き使用したところ、目元の赤み、痒み等の症状が出て肌が荒れた。使用を続けることができないため、解約しようと電話をかけたが、「混みあっているのでお待ちください。順番にお繋ぎします」とアナウンスが流れ10分経っても繋がらない。解約は電話のみでメールでは受け付けないと言っている。解約したいがどう対処したらよいか。
- ダイエットサプリメントのお試しを注文し、代金780円をコンビニ後払いで支払った。届いたサプリメントを飲んだら下痢をしたので、やめたいと思った。しかし1か月後、2回目の商品が届いた。外箱は開封したが、中身は開けていないため、販売会社に送り返したが、後払い決済サービスの事業者から約13,000円の請求書が毎月届く。販売会社に電話をかけても繋がらないため、送らないように手紙を書いたが、請求書が届き続ける。商品を送り返したのに請求を受けることが納得できない。

＜アドバイス＞

- ・SNSやインターネット上には「定期縛りなし」「期間限定」といった興味を引く広告が多数あり、消費者が継続的な契約や解約条件などをきちんと認識できないまま、意図せず定期購入の契約をしてしまうトラブルが依然として増加しています。
 広告のお得な情報だけでなく、**最終確認画面（注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面）で注文確定ボタンを押す前に、購入回数、2回目以降の価格、解約条件・方法などの契約内容をよく確認しましょう。また最終確認画面はスクリーンショットなどで保存しておきましょう。**
- ・インターネット通販にクーリング・オフはありません。返品できるかどうかは販売業者が定める返品の条件に従うことになります。ただし、誤認させる表示により申し込みをした場合は取り消せる場合がありますので、勝手に商品を送り返したりせず、返せる状態のまま保管し、早急に業者に連絡しましょう。
- ・「解約は次回の商品到着日の10日前までに」「解約は電話のみ」など、解約できる期間や方法が定められている場合があります。販売業者が話し中で電話が繋がらないときは、曜日や時間帯を変えてかけ、「混みあっている」などとメッセージが流れる場合はすぐに切らずに根気よく待つと繋がる場合も多いです。それでも繋がらない場合は、FAXやメールなど、別の方法で連絡し、連絡した証拠としてその記録を残しておきましょう。

【事例２】 副業に関する相談

- SNSで「簡単に稼げる副業」を知り登録した。副業の内容は、視聴した動画のスクリーンショットを相手に送るというものだ。300円程報酬を受け取った。事業者から高額報酬のミッションを紹介され、消費者金融から総額180万円を借金し、毎回指定された口座に振り込んだ。ところがミッションの作業中にミスが発生したと言われ、報酬を受け取るためには600万円を振り込むよう言われた。先ほど別の消費者金融に電話をかけ融資を依頼したところ、詐欺だと言われた。返金してほしい。
- SNSでやり取りをした相手から「誰でも稼げる」と副業のマニュアル購入の勧誘を受けた。代金は後払いで振り込むことになっているが、契約を取り消して、代金を払いたくない。

《アドバイス》

- ・「簡単に稼げる副業」や「確実に儲かる話」はありません。「簡単に稼げる」「誰でも高収入を得られる」と強調する広告や勧誘には、疑いの目を持ち、どのような作業をするのか、どのような仕組みで利益がでるのかよくわからないまま簡単に契約をしないようにしましょう。
- ・いったんお金を振り込んでしまうと、被害回復は困難です。「副業を続けるためにはお金が必要」などと、お金を支払うように言われた時は、一度立ち止まって、家族や友人など周囲の人に相談するようにしましょう。また、個人情報も安易に教えないようにしましょう。

【事例３】 点検商法に関する相談

- 「給湯器の点検をする」と電話があり、来訪した業者に「給湯器が古くいつ壊れてもおかしくない」と言われ、この場で契約を申し込めば値引きすると勧められたため、契約してしまった。翌日、早急な契約に後悔し、業者に電話したところ連絡が取れない。
- 「屋根の瓦がずれている」と尋ねてきた業者に一方的に話をされ、仕方なく見積もりをお願いすると100万円と書かれていた。無理だと断ると「50万円にする」と言われ、契約してしまったが、子どもに信用できないと指摘され断りたい。

《アドバイス》

- ・「近所で工事しているので、無料で点検します」などと「点検」を口実に突然訪問し、消費者の不安を煽るなどして商品やサービスの契約をさせる点検商法のトラブルが増加しています。
- ・突然来た業者に勧誘されて自宅で契約した場合、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。
- ・その場ですぐに契約せずに、複数の業者から見積もりを取るなど、十分に比較・検討しましょう。突然の訪問にはドアを開けず対応し、不要な時はきっぱり断りましょう。

【事例4】 美容医療に関する相談

- SNSで二重手術の広告を見て、美容外科に行ったところ、広告では2万円程で施術できると書いてあったが、私の場合は、広告に記載された方法ではなく、別の方法が適していると言われた。通常約30万円するところ、値引きして、ボトックス注射もサービスでつけると言われ、約24万円の契約をしてしまった。あとで調べたら他の美容外科よりも高いことがわかり、キャンセルしたいが電話が繋がらない。契約書にはキャンセル料は契約金額の20%相当と記載があるが、クーリング・オフしたい。
- 美容整形外科で目の下のくまを取る手術を25万円で受けたが、術後にまぶたのくぼみがひどくなった。担当した医師に苦情を言うと、個人的要因が大きいと言われた。しかし、術前にそのリスクの説明を聞いていたら手術を受けなかった。問題ではないか。
- 契約していた脱毛クリニックが倒産した。代金はクレジットカード一括で支払い済みで、7回のうち3回分の施術が残っている。返金してほしい。

《アドバイス》

- ・美容医療サービスの全てがクーリング・オフや中途解約ができるわけではありません。クーリング・オフや中途解約ができるのは、「脱毛」「ニキビ・しみ・そばかす・ほくろなどの除去等」「しわ・たるみの軽減」「脂肪の減少」「歯牙の漂白」の5つの医療行為かつ契約期間が1カ月を超え、金額が5万円を超える契約です。よって二重整形や包茎手術などは対象外になり、契約書に基づいて解約料を支払うことになります。
- ・「この場で契約すれば特典が受けられる」などと即日契約を勧められても、その場で慌てて判断せず、リスクや副作用についても十分に説明を受け、理解したうえで施術を受けるかどうかの判断をしましょう。
- ・事業者が倒産してしまった場合、未施術分の代金を取り戻すことは困難です。倒産のリスクも考慮して、契約しましょう。分割払いをしている場合、クレジットカード会社や信販会社に対して今後の支払いを止めるように申し出ることができます。まずはクレジットカード会社または信販会社に相談しましょう。

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/>