

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：222-9679

令和3年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要

～コロナ関係の相談は落ち着くも若者の相談は高止まり～

令和3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。

令和3年度上半期（4～9月）の消費生活相談の主な特徴

相談件数は、6,400件で前年同期に比べ1,263件、約16%減少しました。新型コロナウイルス感染症に関連した相談が昨年度の1,527件から248件に減少したことが主な要因と考えられます。

1 若者からの相談件数が高止まり

30歳未満の若者からの相談は1,007件で、令和2年度同時期に引き続き、1,000件を超え、高止まりの状態が続いています。副業や儲け話によるトラブルや、賃貸アパート契約に係る相談が増加しています。

2 電気の契約に関する相談が昨年同時期の2.5倍以上に

電気に関する相談が昨年度下半期から急増しています。令和2年度同時期の2.5倍以上で130件となっています。

3 高齢者をねらった魚介類販売の電話勧誘が増加

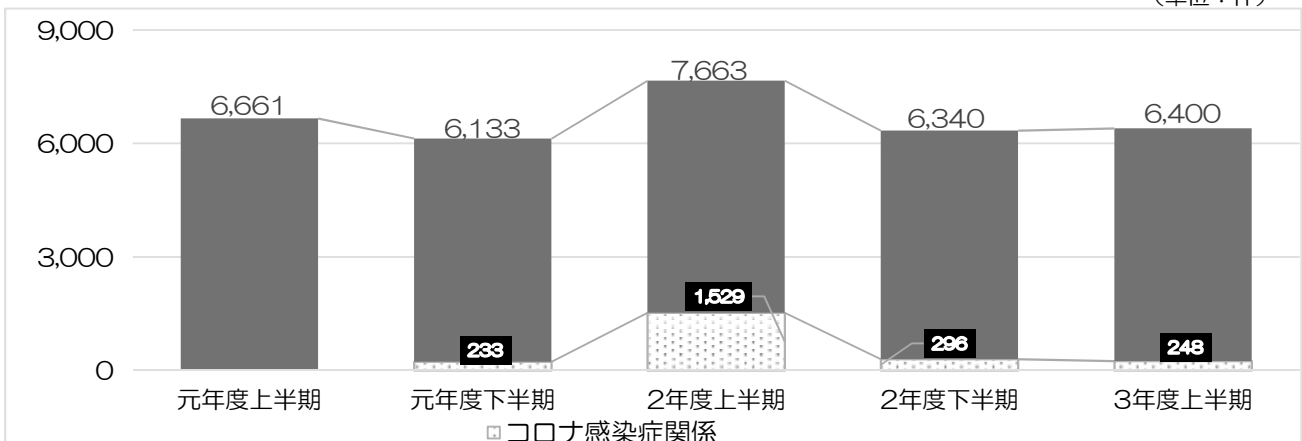
「新型コロナの影響で売り上げが下がっているから助けてほしい」などと電話で執ように勧誘され注文してしまったが、解約したいとの相談が25件ありました。令和2年度下半期からの増加傾向が続いています。

4 通信販売に関する相談の割合上昇

新型コロナウイルス感染症関連で、通信販売の相談の割合が増えており、令和元年度まで相談全体の3割程度だったものが令和2年度以降4割近くにまで上昇しました。

○ 消費生活相談の推移

(単位：件)



消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度	令和2年度	令和2年度 (4～9月)	令和3年度 (4～9月)	前年度比増減 (4～9月)	
相談件数（総数）	14,003	7,663	6,400	▲1,263 (▲16.0%)	
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,458	1,927	1,546	▲381 (▲19.8%)
	若者 (30歳未満)	2,062	1,100	1,007	▲93 (▲8.5%)
	一般(高齢者・若者以外)	8,483	4,636	3,847	▲789 (▲17.0%)
うち多重債務に関する相談	210	100	86	▲14 (▲14.0%)	

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和2年度		令和2年度 (4～9月)		令和3年度 (4～9月)	
1	商品一般	1,156	商品一般	612	商品一般	513
2	デジタルコンテンツ	1,105	デジタルコンテンツ	566	化粧品	337
3	健康食品	805	他の行政サービス	538	賃貸アパート	326
4	他の行政サービス	593	健康食品	515	健康食品	248
5	化粧品	542	他の保健衛生品	320	他の教養・娯楽	241
6	賃貸アパート	526	賃貸アパート	279	食料品(健康食品を除く)	202
7	家屋の修繕工事	396	化粧品	278	家屋の修繕工事	199
8	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	200	インターネット通信サービス	190
9	他の保健衛生品	376	移動通信サービス	186	移動通信サービス	173
10	食料品	356	家屋の修繕工事	179	教室・講座	142

- ※ 「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。
- ※ 「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。
- ※ 「他の行政サービス」：定額給付金、持続化給付金など。
- ※ 「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。
- ※ 「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。
- ※ 「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。
- ※ 「デジタルコンテンツ」については、令和3年度に行った改訂により、令和2年度以前と令和3年度での時系列の比較はできない。

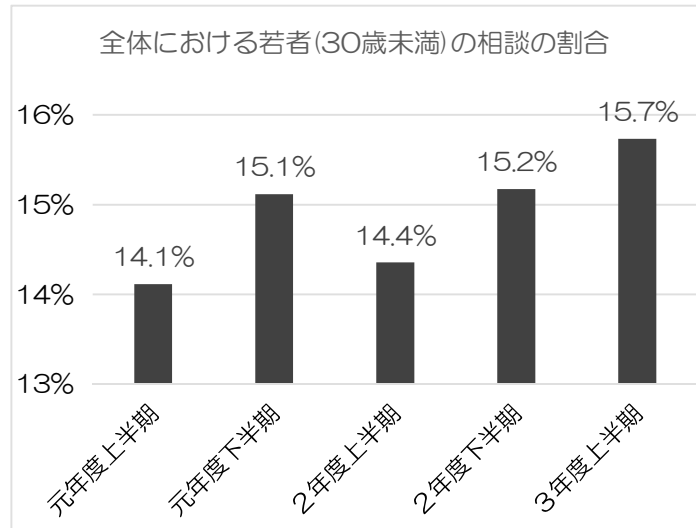
1 若者からの相談件数が高止まり

令和3年度上半期には30歳未満の若者からの相談は1,007件で、昨年度に引き続き1,000件を超え、高止まりの状態が続いています。また、全体の相談における若者の割合も増加しています。

若者に多い相談

(令和3年4~9月)

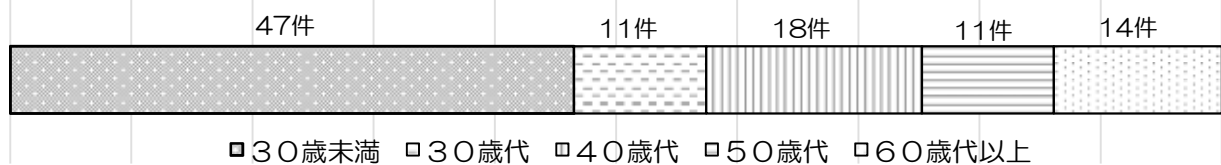
順位	件数	商品・サービス名
1	106	他の教養・娯楽
2	71	賃貸アパート
3	65	内職・副業
4	61	電気
5	52	商品一般
6	43	エステティックサービス
7	42	教室・講座
8	36	健康食品
9	35	化粧品
10	23	フリーローン・サラ金



(1) 副業・サイドビジネスに関する相談

若者の相談のうち最も多かった相談が「他の教養・娯楽」の106件ですが、うち4割以上にあたる47件が「出会い系サイト」に係る相談です。スマホで副業を探したところ、話を聞くだけで報酬が得られるなどという、出会い系サイトに誘導され、高額な登録料をだまし取られたというような相談が寄せられています。

令和3年度年代別出会い系サイト・アプリに関する相談



【事例1】 ネットで副業を検索し、相手の話を聞くだけで報酬が得られるというサイトに登録した。サイトから次々に手続きが必要だと告げられ、その都度決済した。次第に請求額が高額となり怖くなった。その後ネットでこのサイトについて調べたところ騙されたと気が付いた。
(20代女性)

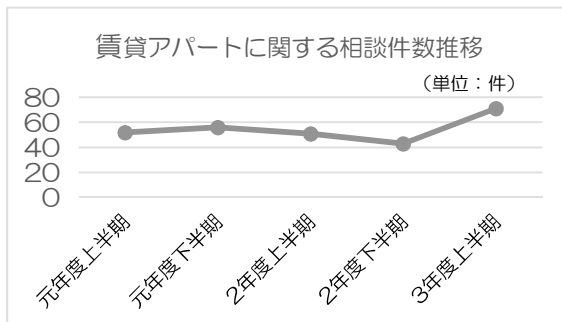
—アドバイス—

簡単に収入が得られるという甘い文句に誘われて、副業するつもりが悪質なサイトに登録してしまい被害にあったという事例です。仕事を始める前に多額の費用が必要になることはありません。こういったサイトとのやり取りはすぐにやめましょう。また、運転免許証などの個人情報、悪用される可能性があるため簡単に送らないようにしましょう。

(2) 賃貸アパートについての相談

若者の賃貸アパートについての相談は71件でしたが、令和2年度の同時期と比較し1.4倍と大幅に増加しています。

相談の内容は、退去時等の修繕費用の金額や負担についての相談が32件(45%)を占めています。



【事例2】 賃貸アパートを退去した。修理代としてクロスの張替えなど約9万円を請求されている。クロスの傷やシミなどは通常使用範囲内のもので、傷はよく見ないと気づかない程度のものである。支払わなければならないか。(20代男性)

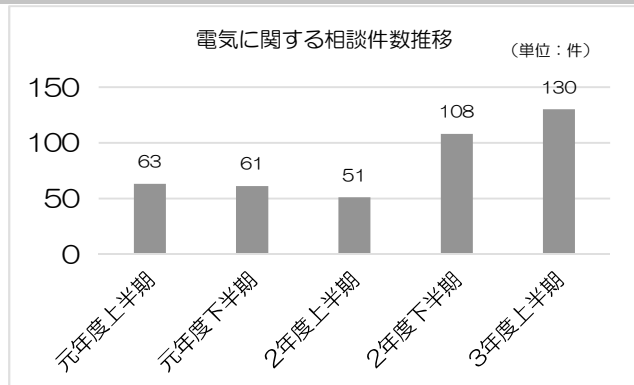
—アドバイス—

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確認し、納得のいかない点があれば交渉しましょう。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。

成年年齢の引き下げ

若者からの相談が減少しない中、民法改正により成年年齢が18歳に引き下げられます。親等の同意なしに18歳、19歳で締結した契約はこれまで「未成年だから」という理由で取り消すことができたのですが、令和4年4月1日から取り消せなくなります。10代のうちから自分で責任をもって契約することを身に着ける必要があります。

2 電気の契約に関する相談が昨年同時期の2.5倍以上に



電気の契約に関する相談が昨年度下半期から急増しており、令和2年度同時期51件から2.5倍以上の130件となっています。年代別では、20代の56人が最も多く全体の43%を占めています。また、販売方法としては、訪問販売が92件と70%以上になっています。

【事例】 自宅に電気の調査だと来訪があり、家に上げると電力業者の代理店の営業担当だった。電気代が安くなると言われ契約することになった。強引な担当者に言われるまま個人情報を教えてしまったが、今までの契約に戻したくない。解約したい。(20代女性)

—アドバイス—

事業者は、勧誘の際に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。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。

3 高齢者をねらった魚介類販売の電話勧誘が増加

「新型コロナの影響で売上げ下がっているから助けてほしい」などと電話で執ように勧誘され魚介類を注文してしまったが、解約したいとの相談が25件ありました。令和2年度下半期から増加傾向が続いています。

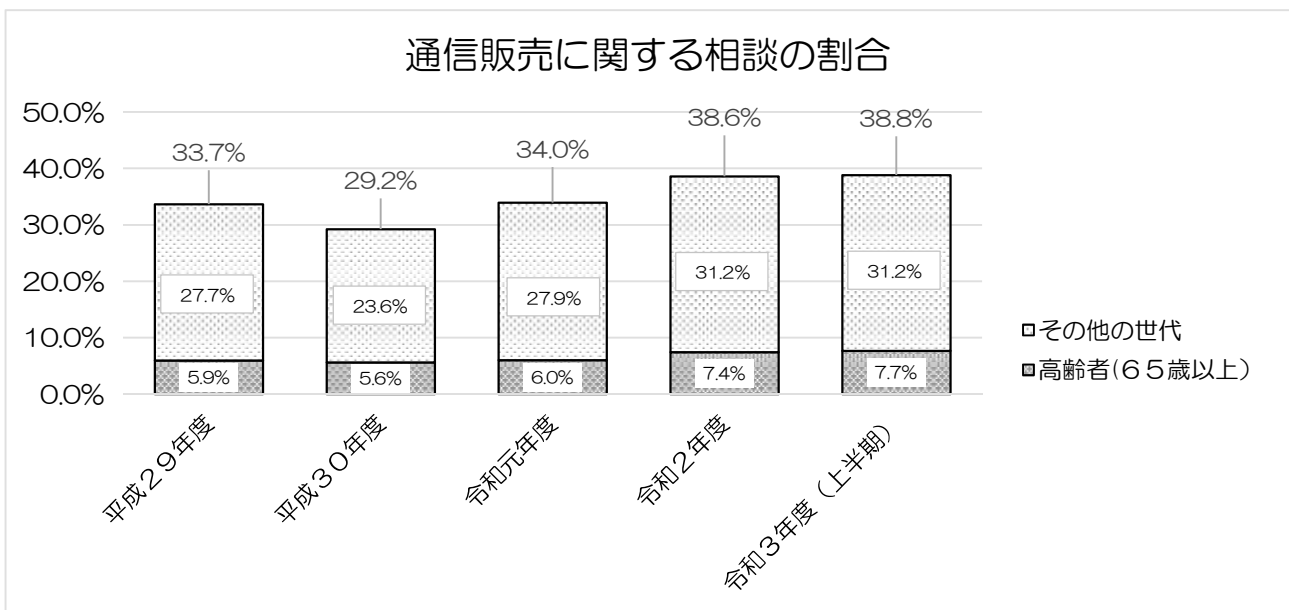
【事例】 「コロナ禍で売上げ下がったので助けてほしい。通常よりお得な値段で販売する」と電話があり、代引きで海産物を注文した。娘が反対したので、取り消しの電話をしたが担当ではなく、別の人に伝えた。その後、不在中に当該商品が届いたようで、不在票があった。今後どう対処したらいいのか。 (60代男性)

—アドバイス—

不要な商品の購入を電話で勧誘されてもきっぱり断り、すぐに電話を切りましょう。断ったのに代金引換で商品が届いてしまった場合は受け取らないことが大切です。また、電話で勧誘を受けて契約した場合は、8日以内ならクーリング・オフができます。業者と連絡が取れないなど不安な時は、できるだけ早く消費生活センターに相談しましょう。

4 通信販売に関する相談の割合上昇

新型コロナウイルス感染症関連で、通信販売の相談の割合が増えており、令和元年度まで相談全体の3割程度だったものが令和2年度以降4割近くにまで上昇しました。



【事例】 スマホの広告を見てシャンプーを定期購入することにした。合わなかったらいつでも解約できると書いてあった。使ってみたら気に入らなかったのが解約しようと電話をかけたがつかない。(60代女性)

—アドバイス—

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。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相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いをしています。

電話相談のほか、ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。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

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。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、名古屋市消費生活センターの相談は当面の間、来所をお控えいただき、まずは電話相談・メール相談をご利用いただくようお願いしております。

■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/>