

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター  
担当：橘・前田 電話：222-9679

**平成30年度消費生活相談の概要をお知らせします  
～高齢者からの相談が13.8%増加～**

平成30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いたします。

**平成30年度消費生活相談の主な特徴**

- **相談件数は、14,000件台で横ばい。高齢者からの相談が増加**  
相談件数は14,294件で、前年度より3.4%減少しましたが、14,000件台とほぼ横ばいで推移しています。契約当事者の年代別の相談件数をみると、他の年代が前年度より減少している中で、高齢者（65歳以上）は3,816件と、前年度より13.8%増加しました。
- **全体の約1割が架空請求ハガキに関する相談**  
架空の省庁や裁判所をかたる機関から「消費料金に関する訴訟最終告知」という題名で、訴状が出されたことを通知するという身に覚えのない内容のハガキが届いたとの相談が非常に多く、全体の約1割を占めました。平成29年秋頃より急増し、平成30年度も引き続き多く、相談の約92.5%が50歳代以上の女性からの相談でした。
- **SNS（※1）をきっかけとしたトラブルに関する相談が増加**  
SNSの利用者の増加に伴い、SNSをきっかけとしたトラブルが増加し、前年度比26.3%増となりました。トラブルの内容は、誰でも簡単に儲かると言われて契約した情報商材（※2）や将来の不安を煽られて契約した自己啓発セミナー、1回限りのお試しだと思って注文したら定期購入だったという化粧品や健康食品の契約など多岐に渡っています。
- **商品ファンドやオーナー契約などの投資商品に関する相談が増加**  
複数の出資者から資金を集め、その資金を元手とした事業により、高額な配当を謳う事業者に投資したが配当金が支払われないといった相談が208件あり、前年度の約2.5倍になりました。

（※1）ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略で、登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。

（※2）副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して対面やインターネット等で販売されている情報。

## 消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比増減
相談件数（総数）		14,442	14,796	14,294	▲502(▲3.4%)
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,107	3,353	3,816	463(13.8%)
	若者（30歳未満）	1,806	1,752	1,653	▲99(▲5.7%)
	一般(高齢者・若者以外)	9,529	9,691	8,825	▲866(▲8.9%)
うち架空請求に関する相談		2,406	3,011	2,265	▲746(▲24.8%)
請求 手段	ハガキ	21	1,219	1,494	275(22.6%)
	メール	1,085	1,396	512	▲884(▲63.3%)
	ワンクリック請求	1,142	340	226	▲114(▲33.5%)
	その他	158	56	33	▲23(▲41.1%)
うち多重債務に関する相談		314	312	287	▲25(▲8.0%)

## 商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	平成28年度		平成29年度		平成30年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,666	デジタルコンテンツ	2,225	商品一般	2,211	371
2	インターネット通信サービス	692	商品一般	1,840	デジタルコンテンツ	1,416	▲809
3	賃貸アパート	671	インターネット通信サービス	621	賃貸アパート	688	68
4	商品一般	660	賃貸アパート	620	インターネット通信サービス	537	▲84
5	移動通信サービス	440	健康食品	497	健康食品	512	15
6	健康食品	425	移動通信サービス	396	家屋の修繕工事	433	87
7	ローン・サラ金	415	ローン・サラ金	366	移動通信サービス	380	▲16
8	家屋の修繕工事	346	食料品	366	化粧品	361	96
9	食料品	334	家屋の修繕工事	346	ローン・サラ金	359	▲7
10	自動車・二輪車	320	エステティックサービス	269	食料品	332	▲34

- ※ 「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」：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。

(1) SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談

SNSの情報がきっかけとなって契約トラブルにあったという相談が増えました。年代別の割合としては、20歳代が37.6%と最も多く、次いで40歳代が20.5%と20～40歳代で全体の約75%を占めており、比較的若い世代の方からの相談が多い状況です。

SNSがどのようにきっかけとなったのか、またトラブルにあった商品・サービスは様々です。

【SNSをきっかけとした相談例】

- ・ SNSで仮想通貨で稼いでいるユーザーを見つけフォローした。儲かる方法を教えると言われ、契約し、情報商材の代金を借金して支払った。
- ・ 突然、SNSに知らない人からメッセージが入り、起業セミナーに誘われて起業するための情報商材を契約した。
- ・ SNSでアルバイトを探していたところ、相談を受けるだけで稼げるとあったが、実は出会い系サイトだった。
- ・ ミニブログにライブのチケットを譲りますという記載があった。チケット代を支払った後、連絡が取れない。
- ・ SNSの広告で知ったエステ店へ体験に出かけて、高額な契約をさせられた。

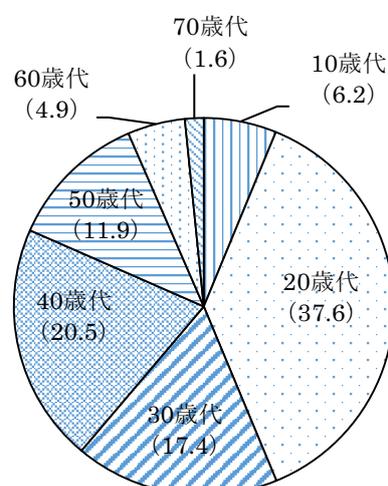
【センターからのアドバイス】

- ・ インターネット上には、「今だけお得」、「誰でも簡単に稼げる」、「空いた時間で確実に稼げる」などといった内容の広告や動画で溢れています。また、虚偽の体験談を掲載して信じ込ませようとするものも存在します。このような広告を見ても、まずは疑い、甘い言葉に決して騙されないでください。
- ・ 取引に関して不審な点があった場合は、すぐに契約をせず、行政機関の注意喚起など被害防止に有益な情報を活用してください。

「SNSをきっかけとしたトラブル」に関する相談件数（単位：件）



年代別相談件数（単位：%）



【事例1】 先月、スマホで見たSNSの広告からまつ毛美容液を購入した。お試し価格で1回だけのつもりだったが定期購入だった。 (60歳代、女性)

先月、スマホで見たSNSの広告でまつ毛美容液がお試し価格980円と表示されていた。定価は9千円と書かれており、980円なら安いと思い注文した。商品はすぐに届き、代金はコンビニで支払った。今月になってまた同じ商品が送られてきた。業者に頼んでいないのにおかしいと電話を入れたところ、「定期コースを注文している、4回継続購入が条件で返品はできない」と言われた。定期コースとは思わなかったと伝えると、「今回は返品を認める。ただし、初回お試し価格ではなく、定価9千円で買ってほしい。差額8,020円を請求する。」と言われた。差額を支払わなければいけないか。

～アドバイス～

定期購入の契約条件によっては途中で解約ができなかったり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がなかなか繋がらなかったりする場合があります。

商品を注文する前に、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどの契約内容、解約の申出方法や事業者の連絡先についてもしっかり確認することが大切です。

また、SNSやウェブサイトなどから注文するインターネットを始めとした通信販売には、クーリング・オフの適用はありませんので、慎重に契約しましょう。

【事例2】 SNSを通じて知り合った女性から勧められて、ブログで稼ぐ情報商材の契約をしたが、解約し返金をしてほしい。 (20歳代、男性)

スマホでSNSを通じて知り合った女性から、お茶に誘われて会った。好きなことを活かして収入を得る方法があると言われ、ブログで得意分野のノウハウを販売すれば毎月30万円を稼ぐことができる、自分もやっているからやらないかと勧められた。詳細は女性の知人から聞くことになり、その後説明を受けた。「稼ぐための方法を教えてもらうには、教材を買い、セミナーに参加しないといけない、50万円を支払う必要がある」と言われ、払えないと伝えると、「借金してもやったほうがいい」、「すぐに取り戻すことができる」と強引に説得され、断れなくなって書類にサインをした。消費者金融に連れていかれて、50万円を借り、教材代として女性に手渡した。契約書はもらっていない。契約後、何度かセミナーに通い、ブログを通じて情報商材を販売したが収益はなかった。借金の返済にも困っている。聞いていた話と違うので解約し返金をしてほしい。

～アドバイス～

副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して対面やインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。

簡単に高額収入を得られるといったうまい話はありません。実際にはあまり価値のない情報が高額で販売されていたりしますが、契約前に内容を確認することができないので、セールストークを鵜呑みにせず、契約は慎重にしましょう。いったん契約すると、儲からないからといって簡単に解約、返金してもらうことは困難です。

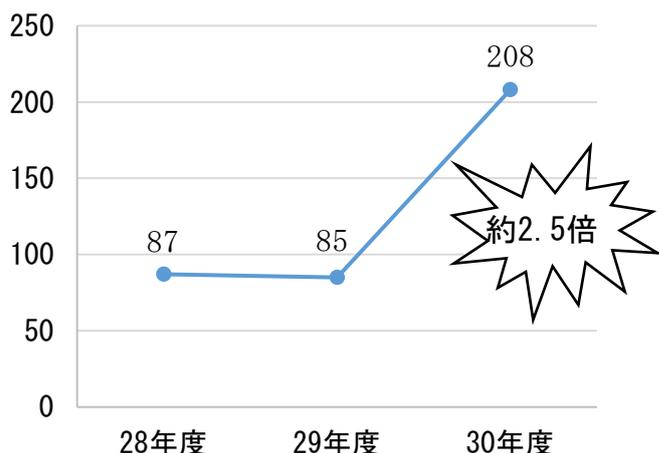
また、契約するときクレジットカードや消費者金融で借金をさせられて支払う場合もあります。借金をしてまで契約しないよう、きっぱりと断りましょう。

## (2) 商品ファンドやオーナー契約などの投資商品に関する相談

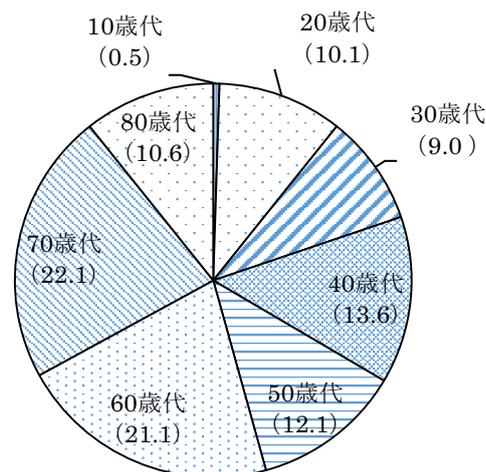
運営者が複数の者から資金を集め、その資金を元手に事業・投資などを行って運用し、そこから生じる収益の配当または財産について、出資者に配分を行う仕組みの商品に関する相談が増加しました。特に平成30年度は、破産した事業者の影響により、オーナー契約に出資したが、預託金が戻ってこないという相談が増加しました。

年代別にみると、60歳代以上が全体の半数以上を占め、高齢者からの相談が多い状況ですが、20歳代も10.1%と若い世代の方からも相談が寄せられています。

商品ファンドやオーナー契約などの投資商品に関する相談件数（単位：件）（単位：件）



年代別相談割合（単位：%）



**【事例】** 自然食品のオーナー制度に総額600万円出資した。利息の支払いが滞ったので、300万円分を解約したが返金されない。（70歳代、女性）

数年前から利用している自然食品の通信販売会社から、オーナー制度のダイレクトメールが届いた。一口5万円でオーナーになると、半年後に54,750円が振り込まれると言う。良い条件なので5口申込みし、25万円を振り込んだ。その後も何口か契約し、総額600万円出資した。先日、圧着はがきが届き、「お振込みの遅延が続いており、心よりお詫びします。5月上旬に、遅延損害金をお付けしてお振込みします」という内容だった。不安になったので、300万円分の解約を申し出た。解約はできたが、返金はされない。私が出資した600万円を全額返金してほしい。

～アドバイス～

ファンド型の投資商品には、事業型ファンド、不動産ファンド、預託商法、農産物オーナー契約のほか、磁気ネックレス、マッサージ器などといった、商品のレンタルオーナー契約などもあります。

当初は運用が順調で配当金が配分されていても、いったん運用がうまくいなくなると、配当が行われなくなり、事業者が倒産すると投資額はほとんど回収できません。

高額な利子や配当を謳う商品の契約は消費者にとって相当程度のリスクがある場合があります。契約前には十分に検討し、安易に契約しないようにしましょう。

## 【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しています。「金融商品・高齢者悪質商法110番」の他、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口などを設けています。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。

区分		相談方法	電話番号	受付時間
平日	消費生活相談	電話・来所	052-222-9671	午前9時～ 午後4時15分
	金融商品・高齢者悪質商法110番	電話・来所		
	弁護士による面談(午後1時30分～4時)	来所(要予約)		
	架空請求ホットダイヤル	電話	052-222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	052-223-3160	
弁護士・司法書士による面談(午後1時30分～4時30分)	来所(要予約)			
土・日	土・日テレフォン相談	電話	052-222-9690	

(注1) 年末年始・祝休日は除く

(注2) 電話は「消費者ホットライン 188」からもつながります

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>