

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：橘・安原 電話：222-9679

令和2年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要 ～通信販売トラブルが過去10年で最多に！～

令和2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2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、7,663件で前年同期に比べ1,002件、約15%増加しました。

1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が1,527件

マスクに関する相談や結婚式・旅行などの解約に関するもの、定額給付金や持続化給付金に関するものまで多岐にわたりました。若者（30歳未満）の相談では、結婚式に関する相談が49件、約26%で、高齢者（65歳以上）の相談では、定額給付金など行政サービスに関する相談が248件、約58%で最も多く寄せられました。

2 通信販売に関する相談が2,966件寄せられ、過去10年で最多に

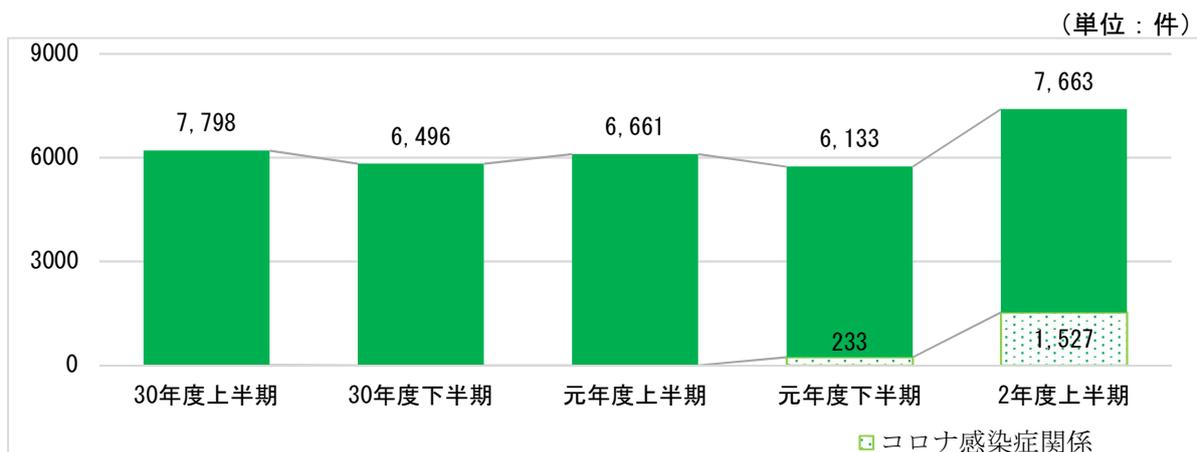
通信販売に関する相談が増加しており、過去10年において月平均で比較すると相談件数および全体の相談件数に占める割合ともに最多となりました。

特に、インターネットから1回だけの「お試し」のつもりで、健康食品などを申し込んだら、「定期購入」だったという相談が603件あり、年々増加しています。

3 トイレ修理に関する相談が急増しました

トイレ修理に関する相談が、25件寄せられました。これは前年同期の2件から約13倍になります。突然のトイレのつまりで慌てて、インターネットで検索した業者に修理を依頼したところ高額請求されたというものです。

○ 消費生活相談の推移



消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度	令和元年度	令和元年度 (4～9月)	令和2年度 (4～9月)	前年度比増減 (4～9月)	
相談件数（総数）	12,794	6,661	7,663	1,002 (15.0%)	
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,090	1,609	1,927	318 (19.8%)
	若者 (30歳未満)	1,867	940	1,100	160 (17.0%)
	一般(高齢者・若者以外)	7,837	4,112	3,567	▲545 (▲13.3%)
うち多重債務に関する相談	229	132	100	▲32 (▲24.2%)	
うち新型コロナウイルス感染症に関する相談	233	0	1,527		

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和元年度		令和元年度 (4～9月)		令和2年度 (4～9月)		増減数 (4～9月)
1	商品一般	1,206	商品一般	720	商品一般	612	▲108
2	デジタルコンテンツ	1,064	デジタルコンテンツ	566	デジタルコンテンツ	566	0
3	健康食品	758	健康食品	348	他の行政サービス	538	493
4	賃貸アパート	547	化粧品	294	健康食品	515	167
5	化粧品	538	賃貸アパート	286	他の保健衛生品	320	305
6	インターネット通信サービス	408	インターネット通信サービス	214	賃貸アパート	279	▲7
7	家屋の修繕工事	322	移動通信サービス	184	化粧品	278	▲16
8	移動通信サービス	319	家屋の修繕工事	171	インターネット通信サービス	200	▲14
9	教室・講座	279	ローン・サラ金	155	移動通信サービス	186	2
10	ローン・サラ金	271	食料品	147	家屋の修繕工事	179	8

- ※ 「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。
- ※ 「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。

1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談

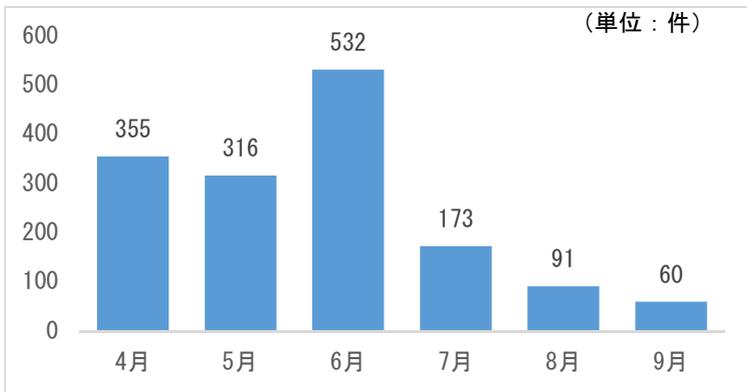
令和2年度の上半期は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、受け付けた消費生活相談7,663件のうち1,527件(19.9%)が新型コロナウイルスに関連した相談でした。

4月・5月は「インターネットで注文したマスクが届かない」、「注文していないマスクが届いた」などマスクについての相談や結婚式や旅行、教室・講座などの解約やそれに伴う解約料に関する相談が多く寄せられました。

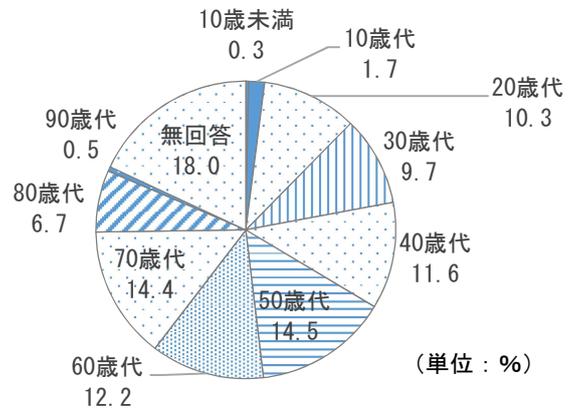
6月は定額給付金に関する相談が急増し、「コールセンターが繋がらない」、「申請書の書き方がわからない」、「申請したが、給付金が振り込まれない」などの相談が寄せられました。

6月以降、持続化給付金に関する相談も22件寄せられ、そのうち13件が不正申請に関するもので、既に受給済みの相談も5件ありました。

新型コロナウイルス感染症に関連した相談件数の推移



新型コロナウイルス感染症に関連した相談の年代別相談割合



受付月別にみた商品・サービス別の相談件数 (上位3位)

順位	商品・サービス名 件数 (割合%)					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月
1	他の保健衛生品 106(29.9%)	他の保健衛生品 117(37.0%)	他の行政サービス 376(70.7%)	他の行政サービス 80(46.2%)	冠婚葬祭 17(18.7%)	他の保健衛生品 他の行政サービス 各9(15.0%)
2	冠婚葬祭 52(14.6%)	教室・講座 18(5.7%)	他の保健衛生品 40(7.5%)	他の保健衛生品 15(8.7%)	他の保健衛生品 教室・講座 各11(12.1%)	冠婚葬祭 4(6.7%)
3	教室・講座 23(6.5%)	他の行政サービス 15(4.7%)	教室・講座 12(2.3%)	冠婚葬祭 13(7.5%)		

※「他の保健衛生品」とは、マスク、消毒液、除菌剤、トイレトペーパーなど

「他の行政サービス」とは、定額給付金、持続化給付金など

商品・サービス別にみた相談件数 (上位5位)

順位	商品・サービス名 件数 (割合%)		
	全体 [総数:1,527件]	うち30歳未満 [188件]	うち65歳以上 [430件]
1	他の行政サービス 497(32.5%)	冠婚葬祭 49(26.1%)	他の行政サービス 248(57.7%)
2	他の保健衛生品 298(19.5%)	他の保健衛生品 12(6.4%)	他の保健衛生品 66(15.3%)
3	冠婚葬祭 88(5.8%)	放送・コンテンツ等 12(6.4%)	旅行代理業 10(2.3%)
4	教室・講座 74(4.8%)	他の行政サービス 11(5.9%)	医療用具 9(2.1%)
5	旅客運送サービス 39(2.6%)	教室・講座 10(5.3%)	教室・講座 8(1.9%)

※「旅客運送サービス」とは、航空サービス、鉄道サービス、バスサービスなど

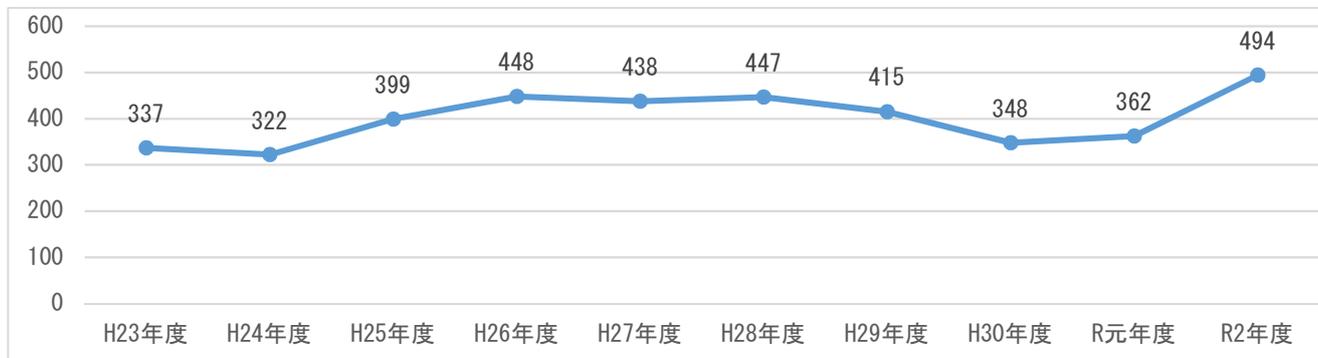
「放送・コンテンツ等」とは、オンラインゲーム、動画配信サービスなど

2 通信販売に関する相談

通信販売に関する相談は、2,966件（全体の相談件数に占める割合約39%）で、コロナ禍においてステイホームや非接触型の新しい生活様式が定着する中、相談件数及び全体の相談件数に占める割合ともに月平均比較、過去10年間で最多になりました。

通信販売に関する月平均相談件数の推移

（単位：件）

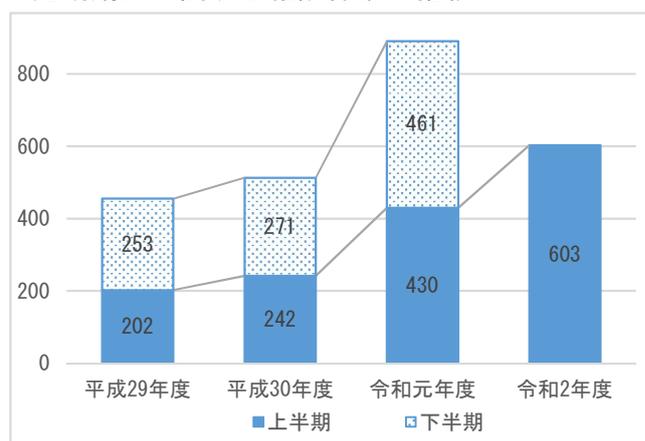


相談内容は、スマートフォンによるインターネット通販で、1回だけのつもりが定期購入だったというものが年々多く寄せられています。

「お試し」、「500円キャンペーン」、といった興味を持たせる広告につられて注文したが、実は、「定期購入が条件」といった契約条件が小さい文字で書かれていたり、申込ボタンより下にスクロールしないと表示されない場合など、気づかずに注文してしまうケースが目立ちます。また、「いつでも解約OK」の表示に安心し、注文したが、いざ解約しようとする「解約は電話のみで受付」とあり、全く電話が繋がらず、解約できないといった相談が多数寄せられています。

定期購入に関する相談件数の推移

（単位：件）



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規約に返品や解約に関する特約の表示があれば、その規定に従うことになります。

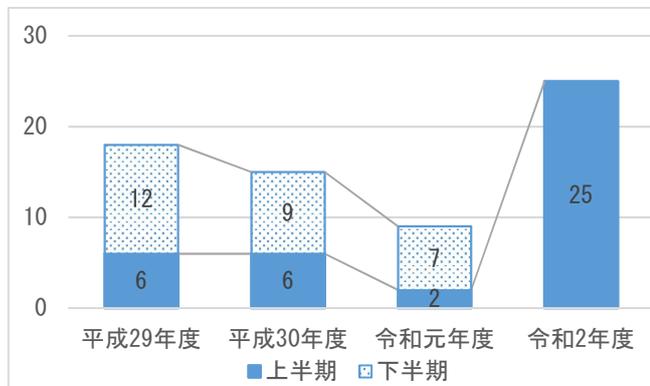
★定期購入に関するトラブルでは、魅力的な広告に目を奪われて、取引条件など契約内容の確認がおろそかになりがちです。注文する前に、定期購入になっていないかなど購入条件や解約、返品ができる期間、事業者の連絡先などをしっかり確認しておくことが大切です。注文確認画面を保存しておきましょう。

★解約をしようと電話をしても繋がらないという相談がありますが、曜日や時間を変えて根気よく電話をかけましょう。メールでも解約の申し出をしておきましょう。

3 トイレの修理に関する相談

突然のトイレの詰まりで、ネットの広告や郵便受けに入っていたマグネット広告を見て、修理業者に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急増しました。

トイレ修理に関する相談件数の推移（単位：件）



相談内容は、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、修理を依頼したが、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。

アドバイス

★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、広告を鵜呑みにせず、「見積金額」、「出張費」など必ず確認しましょう。

★契約する前に必ず工事内容や提示金額を慎重に検討し、必要のない契約ははっきり断りましょう。

【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/>