

令和6年度悪質商法等による消費者被害について

1 令和6年度相談の概要

【相談件数の推移】

令和6年度の相談件数は4,386件で前年度比110.7%と、相談件数が増加しています。相談件数の約94%が電話による相談ですが、来所による相談件数も275件と前年度比145.5%と増加傾向にあり、コロナによる外出控えの影響は少なくなってきました。一方で、通信販売に関する相談はコロナ渦での増加から依然として高い水準にあり、相談件数全体の約33%を占めています。

【商品・サービス別の相談件数】

相談が寄せられるサービス・商品（別紙1参照）としては、令和6年度は商品一般・不動産貸借が1位・2位を占めており、令和5年度と順位は変わったものの商品一般・不動産貸借が変わらず上位を占めています。

年代別の商品・サービスに係る相談件数（別紙2参照）では、10歳未満・10代はインターネットゲーム課金トラブルによる相談が多く、10代～40代では医師が行う美容整形、脱毛などの医療サービスの相談が多くなっています。また、20代～60代では賃貸住宅の原状回復費用等の不動産貸借に関する相談割合が高く、50代～70代ではサプリメントの定期購入などの健康食品に関する相談が多くなっています。

80歳以上は、自宅に訪問されて屋根工事の契約をしてしまうなどの工事・建築の相談や、給湯器点検・交換などの給湯システムの相談が上位に挙がっています。

＜相談件数の推移：総件数、訪問販売、店舗購入、通信販売の件数＞



2 最近多くみかけられる相談事例

(NTT をかたる不審な電話)

NTTをかたり、「2時間後にこの電話が使えなくなる。オペレーターと話の方は1番を押すように」という自動音声の電話がかかってきた。1番を押すとオペレーターとつながり、住所、氏名、生年月日を伝えてしまったが請求書などが届くのだろうか。また、個人情報が悪用されてしまうのだろうか。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▶ 自動音声ガイダンスによる不審な電話で個人情報を聞き出すケースが確認されています。NTTから電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずに電話をすぐ切りましょう。
- ▶ 非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので慎重になりましょう。また、個人情報は伝えないようにしましょう。
- ▶ 高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる周りの方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。不審な電話があった場合には個人情報を言わないように伝えてください。

(給湯器の点検商法トラブル)

帰宅すると、ガス給湯器交換の契約書が置いてあった。同居の父に聞くと、ガス会社から「点検に伺う」という電話があった後、来訪があり、「給湯器が古くなっているから交換した方がいい」と勧められ、約30万円の交換工事を契約したという。しかし契約書を見ると、契約中のガス会社と関係のない別の会社だった。給湯器は、故障もなく交換の必要はない。すぐにメールでクーリング・オフを申し出たが大丈夫か。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▶ 「点検」と言って訪問してくる事業者の中には、契約中の事業者名を名乗るなど、身分を偽る事業者も存在します。相手に身分証を求めたり、契約中の事業者に直接連絡をして、点検を実施しているか確認しましょう。
- ▶ 事業者から契約を急がされても、その場ですぐ契約せず、十分に比較・検討しましょう。
- ▶ 訪問販売の場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。
- ▶ 高齢者の中には被害にあった認識がなかったり、誰にも相談しないなど、被害が表面化しにくい傾向にあります。見慣れない契約書を見つけたら内容をよく確認して、おかしいと思ったら消費者センターに相談してください。

(エステ)

SNSで「無料体験」という脱毛エステの広告を見て、店舗に出向いた。無料体験後、担当者から2年間通い放題の全身脱毛コースを勧められた。約34万円だが、信販会社で24回分割払いなら月々約1万5千円だと言われ、通い放題ならお得だと思い契約した。1年経過後、予約が取りにくく希望通り受けられないことが続き、中途解約したいと申し出たところ、「契約は1年間で、2年目はサービスとなっている。1年過ぎていたので解約はできない。」と言われた。2年目がサービスだとはわからなかった。納得できない。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 脱毛エステに関する若者のトラブルが多数発生しており、20代の割合が高くなっています。高額で長期にわたる契約を締結する際は十分に検討しましょう。
- ▷ 「無料体験」に惹かれて出向くと、「一生無制限」「通い放題」などと言われ、高額な契約を勧められる場合があります。契約を急がされても、その場で決めず慎重に判断しましょう。
- ▷ 口頭での説明をうのみにせず、契約書にサインをする前に、必ず契約書の内容が説明と同じなのか確認しましょう。
- ▷ エステティック契約は、契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超える場合はクーリング・オフができたり、契約内容に応じて判断する必要がありますが中途解約が可能です。高額な請求に困ったり、トラブルになった場合は、すぐに消費者センターに相談してください。

3 悪質商法等被害防止対策の具体的な取り組み（令和7年度予定）

(1)啓発・事業

①一般向け

- ・ 町会回覧による情報提供及び啓発（消費者センター広報誌くらしのEye年5回発行）
- ・ 青色回転灯装備パトロールカーによる悪質商法啓発アナウンスの実施（通年）
- ・ SNSでの情報提供及び啓発（随時）
- ・ 区民と区長との懇談会でリーフレットの配布（年5回）

②若者向け

- ・ 小中学生用消費者教育副読本の配布（小学校4月に配布、中学校4月に配布）
- ・ 区内高校生への啓発リーフレットの配布（12月）
- ・ 成人式を迎える方へ啓発リーフレットのデジタル配布（1月）
- ・ 高校、特別支援学校、専門学校、新入社員向けの講師派遣の実施（随時）

③高齢者向け

- ・高齢者向け啓発リーフレットの配布（8月）
- ・老人クラブ等に対して悪質商法被害防止のために講師派遣の実施（随時）
- ・高齢者見守り関係者に向けて「ネットワーク通信」の配布（年3回）

(2) 高齢者関係機関と警察、消費者センターとの連携

- ・区高齢者福祉関係部署及び介護事業者と消費者センターの連携によるトラブル解決（随時）
- ・消費生活相談事業のPR、連携依頼
ひとり暮らし高齢者見守り連絡会議（年1回）
- ・警察と消費者センターの定例的な情報連絡会の実施（2月）