

## 新型コロナウイルス禍で起きた消費者トラブルの対応事例について

名古屋市消費生活センター 消費生活相談員  
((公社) 全国消費生活相談員協会 会員)

真貝 ゆかり



未曾有の新型コロナウイルスとの遭遇から3度目の夏を迎え、現在(8月初旬)は第7波により全国の感染者数が日に20万人を超え更に日々過去最高を記録し続けています。しかし、重症化率等を勘案し行動制限は求めないという方針が続いています。

消費者トラブルは人々の生活が合わせ鏡に映る姿とも言えます。感染状況と共に少しずつ変化が見られました。

### 名古屋にサーカスがやってきた！

現在は60歳以上の方を中心に4回目のワクチン接種が進められていますが、1回目の時には「この接種券は本物か」「予約の電話が全く繋がらない」等の不安な声が消費生活センターにまで寄せられました。

振り返ると第6波では重症者数が過去最高を記録する一方で、産業界に置いては社会経済活動との両立が喫緊の課題となり、人々の自粛生活にも限界が見えてきました。

今春、名古屋市消費生活センターのすぐ近くにある白川公園には、3年ぶりに有名な国内サーカスがやってきました。特徴的な大型テントは子供の頃に見た空中ブランコを思い出させ、私も心が躍りました。

そうした中で、サーカスを含め大相撲名古屋場所や来日する大物アーティストのチケットを、転売サイトとは知らずに高額で購入してしまったという相談が少しずつ入るようになりました。2019年に施行されたチケット不

正転売禁止法の資料を再確認しながら対応しましたが、人々が我慢していた楽しみを取り戻そうとしつつあることを実感しました。コロナ禍ではスポーツやコンサートなどの大きなイベントが中止になったり、無観客や人数制限のもとで行われたりしました。オンライン配信はどこにいても楽しめるというメリットがありますが、やはり生で見る感動に代えられるものではありません。チケット購入時には公式販売サイトかどうかの確認が必要です。

### 出前型SF商法！？

当センターでは国民生活センターが発表するPIO-NETに基づく情報を全員で確認しています。5月初めの朝礼で、最近相談が増えているという高齢者を狙った新しい手口の訪問販売について情報共有したところ、なんとその日に類似の相談が当センターに入りました。

集合住宅の一室に十数人の高齢者を集め、いわゆるSF商法の手口で高額の敷パッドを売り付けられたと家族からの相談でした。代金20万円余は現金払いで、業者に連れていかれた銀行ATMでお金を下ろしているケースもありました。

当センターには指導員として警察OBが在籍しています。今回の事案では、その指導員が所轄の警察署に連絡し、既に業者の言動に怯えた当事者達が相談していた事実もあり、すぐに私服の警察官が現地へ赴きました。そして偶然にも業者に遭遇し、速やかに代金は

返金され、商品は引き取られるという鮮やかな解決を見ました。契約当事者が高齢で複数いることから、クーリング・オフ通知について相談員が出向き助言することも検討しましたが、ご家族の協力により全員が来所され通知を発信しました。経験の長い相談員もこのようなスムーズな連携は初めてと興奮気味に話していました。

コロナ禍で、重症化リスクが高いとされる高齢者の多くは自ら行動を自粛し家に籠りがちです。空き店舗などでのSF商法の相談は減っていますが、SF商法の被害者の多くは「話がとても面白く、友達にも会えるので店に行くのが楽しかった。」と言います。そこには孤立した高齢者の姿が垣間見え、心が痛むと同時にそれにつけ込む業者の悪質性に憤りを感じます。コロナ禍で店に来られないなら、出向いて消費者の自宅を借りて商売をするという行状はもっての外です。部屋を貸した方に決して悪気はなく、久しぶりに家に来ない？と声をかけられて嬉しかった方もいたのではないのでしょうか。このトラブルでコミュニティに溝を作ったとすれば、それも大きな罪ではないのでしょうか。

## 消費者相談と啓発活動は車の両輪

その後、名古屋市の住宅関連部署とも連携し公営住宅へ向けての注意喚起情報を依頼しました。また啓発担当の指導員はすぐにHPで注意喚起を行うと同時に、ポスターを作成。タイミングよく地域包括支援センター主催の出前講座の機会があり、私も早速持参し民生委員の方にポスター貼りをお願いしました。また見守りネットワークでも情報共有し、そのメンバーである当協会中部支部から

**急増中!**  
**集合住宅で「景品をあげる」という勧誘にご注意ください!**

「近くで店をオープンするので景品を配布している」と来訪があり、案内された同じ住宅内の個人宅に行った。

15人ほどが集まっており、健康にいい敷きパッドを勧められた。販売員の態度が怖く、2時間以上閉じ込められ、20万円もの契約をしてしまった。

お金がないといったが、車で近くのATMに連れて行かれ、現金を渡した。

粗品や景品など、無料や安価で配られるものには理由があります。安易に受け取らないようにしましょう。

訪問販売で契約した場合、商品を使ったりお金を払ったりしても、クーリング・オフすることができます。早めにご相談下さい。

**名古屋市消費生活センター ☎052-222-9671**  
●月～土曜日（祝休日・年末年始を除く）●9:00～16:15

名古屋市消費生活センター HP より

も会員に情報発信しました。

人口230万人、高齢化率25%超の当市において、消費者トラブルに限らず高齢者の課題は山積しています。コロナ禍で一層目が行き届きにくい中でのこうした実績は貴重なものでした。相談事例から悪質商法の端緒を見つけ、他部門とも連携していち早く啓発活動を行い、トラブルを最小限に食い止める。消費者トラブル解決の理想型はコロナと関係なく地道な活動に委ねられていることを再認識いたしました。

コロナ禍では急速なデジタル化が進む反面、情報セキュリティやリテラシー等の問題が顕在化しています。デジタル難民の問題も深刻です。消費生活相談の現場にもいよいよDXの波が来るようですが、その頃にはコロナが終息していることを願ってやみません。

急増中!

# 公営住宅で「景品をあげる」 という勧誘にご注意ください!

「近くで店をオープンするので景品を配布している」と来訪があり、案内された同じ住宅内の個人宅に行った。



15人ほどが集まっており、健康にいい敷きパッドを勧められた。販売員の態度が怖く、2時間以上閉じ込められ、20万円もの契約をしてしまった。

お金がないといったが、車で近くのATMに連れて行かれ、現金を渡した。



**粗品や景品**など、**無料や安価**で配られるものには理由があります。**安易に受け取らない**ようにしましょう。

訪問販売で契約した場合、商品を使ったりお金を払ったりしても、**クーリング・オフ**することができます。**早めにご相談**下さい。

名古屋市消費生活センター ☎052-222-9671

● 月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） ● 9:00～16:15

## 【緊急注意情報】集合住宅で「景品をあげる」と人を集め、高額な敷きマットを契約させる手口が急増しています！

他県で発生している悪質な訪問販売の事例が名古屋市内でも確認されました。特に、高齢者が多い公営住宅で多発しています。被害拡大防止のために、お力をお貸しいただきますようお願い申し上げます。

### ■相談の内容

自宅に、「近くで店をオープンする。粗品を配るので、11時半に1階のピロティーに集まってほしい。」と訪問があった。11時半にピロティーに行くのとたくさんの住人が集まっており、「どっちの景品が欲しい？女性は化粧をすると顔がわからなくなるので、部屋番号、電話番号、名前も書いて。」と言われ、用紙に記入した。13時半にもう一度ピロティーに集合するように言われ出向いたら、景品の配布場所である、同じ住宅内のAさん宅に連れていかれた。

Aさん宅には15人くらいの住人が集まっており、座る場所を指示していた若い男が上司から、「なにやってるんだ！こんなこともできないのか！」と怒られていて怖いと思った。説明は上司が行い、世間話から次第に健康の話題に移り、磁気の敷きマットを紹介された。手のひらサイズのサンプルを見せられ、一枚27.8万円のところ、今日、現金で購入するなら23万円になるという。

約2時間にわたって、「窓を開けたい」「トイレに行きたい」などと要望すると強い口調で否定され怖かった。契約しないと帰れない雰囲気を感じ仕方なく契約してしまった。お金がないというと、ATMの近くまで車で連れていかれ、一人でお金をおろして車の中で23万円を手渡した。高額な商品を購入してしまい、後悔している。

### ■訪問販売や、SF商法（催眠商法）は、クーリング・オフが出来ます

訪問販売やSF商法で契約した場合、契約日から8日以内であればクーリング・オフすることが出来ます。このケースのように商品を使ったりお金を支払ったりしてもクーリング・オフ出来ますので、ご本人にセンターに来館していただき一緒に通知を書いて出しました。商品は引き取られ、お金は返金されました。すべてのケースで解決できるとは限りませんが、困ったことがあれば早めにご相談いただくようご案内ください。

### ■不審な勧誘をさせないように

このケースでは、一軒ずつ訪問し高齢者だけを呼び出して勧誘を行っていました。会場となった個人宅は、集まってきた住人の中から場所の提供者を募っていました。「見慣れない人が訪問している」「高齢者を集めている様子がある」など、普段と変わった様子がないかご注意ください。チラシを掲示板等に貼っていただくと販売業者への抑止力にもなると思われます。積極的なご活用をお願いいたします。

### ※チラシについてのお問い合わせ

名古屋市消費生活センター（啓発担当）Tel.052-222-9679

### ※個別のご相談は

名古屋市消費生活センター Tel.052-222-9671 月～土曜日（祝休日・年末年始を除く）9:00～16:15  
または、消費者ホットライン188（局番なし）年末年始を除く毎日 お近くの窓口に繋がります

◆◇  
令和4年12月7日発行

なごや消費生活注意喚起情報【第9号】消費者トラブルを回避・撃退した事例はありますか？

[発行：名古屋市消費生活センター]

◆◇  
**消費者トラブルを回避・撃退した事例はありますか？**

「勧誘されたが断った」「困っている友人の力になってあげた」など、消費者トラブルを回避・撃退した事例を共有して、トラブルに負けない方法を一緒に考えましょう。

■**トラブル事例**■

名古屋市内にある大学の学生だという女性から SNS をフォローされたので、私もその人をフォローしたことがきっかけで、やり取りが始まった。

「いいアルバイトがある。一緒に話を聞きに行こう。」というので日程を約束した。待ち合わせ場所で待っていると、女性から「熱が出ていけなくなってしまった」と連絡が入ったので、一人で説明者がいるという喫茶店に行った。説明者の男性 A によると、「そのアルバイトはちょうど定員いっぱいになってしまったが、別の稼げる話がある。」とのことだった。位置情報共有アプリでたまたま近くにいた、そのビジネスを A と一緒にやっているという男性 B も加わり、最近の経済情勢の話や仕事に対する向き合い方などの話題で盛り上がった。就活を控える中、とても参考になる話だったので、A と B がやっている「ビジネス」について聞いてみた。「スマホだけでスキ間の時間にできるビジネスだ」「リアルの講義で教えるから、ビジネスのノウハウがしっかり身につく」「これからの時代は、収入の柱を複数持っていることがリスクの回避になる。」「自分のやりたい仕事をするためにも、その仕事以外で収入を得られる方法を身につけておくといい。」「初期費用は 50 万円かかるが、将来の自分への投資だと思わないか。」とのことだった。

同じ大学の学生も参加していると知り自分もやってみたいと思ったが、初期投資の 50 万円をすぐに工面できないと言ったら、CM が印象的な銀行の系列会社で「借りるという方法」があることを教えてくれた。用があって先に帰ると言う B が ATM まで送ってくれ、一人で受けた審査では、事前に教えられた通りに身分証として保険証と学生証を提示し、借りる理由は自動車免許取得のため、勤務先は以前アルバイトしていた会社、現在の収入は仕送りと奨学金の合計金額を申告した。無事に審査が通り、喫茶店に戻って受け取った 50 万円を A に手渡し、契約書にサインした。親を心配させるからと、サインした契約書は A に預かってもらった。

一回目の講義を聞きに行ったら、マンションの一室に名古屋市内の大学に通っている学生が 4 人来ていた。ビジネススキルの講義の中で、講師 C が「(なりすまして) 女性のアカウントを作って、勧誘するように」と言うので、不信感を感じた。続けられないのでやめようと思って A に無料通話アプリで解約を申し出たが、ブロックされたようで連絡がつかない。

同じような事例を聞いたことがあるか、また、トラブルを回避・撃退した成功例があれば、お答えください。

回答はこちらから → <https://forms.gle/ik4kPnH1e73vYpNG7>



◆◇  
■**「困った」「おかしいかな？」と思ったときは**

名古屋市消費生活センター Tel: 0 5 2 - 2 2 2 - 9 6 7 1 (くろーない)

月～土曜日(祝休日、年末年始を除く) 9時から16時15分まで

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目 23 番 13 号 伏見ライフプラザ 11 階

名古屋市消費生活センターウェブサイト「情報ナビ」 <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

Twitter <https://twitter.com/nagoyashishouhi>