

## 平成 31 年 4 月の消費生活相談受付状況（速報）

担当：札幌市 市民文化局 市民生活部  
消費生活課 調査指導係  
Tel:728-2111 FAX:728-2112

### 1 概況

4月の相談受付件数は1,028件で、対前月比121件（同13.3%）の増加、一方、対前年同月比では108件（同9.5%）の減少となっています。

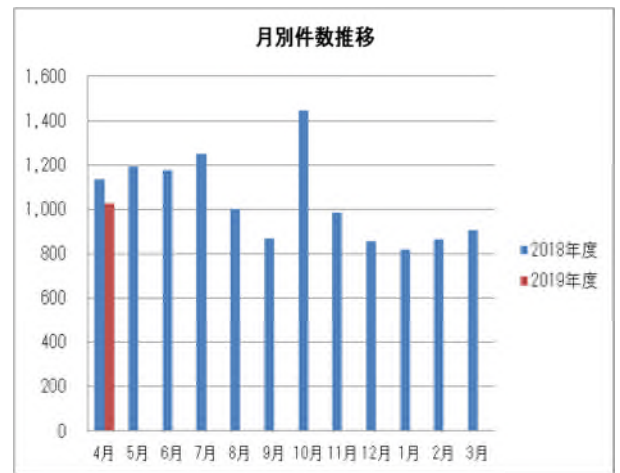
#### 【商品・役務別相談】

商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が226件で、相談全体の22.0%を占めており、対前月比159件（同237.3%）の大幅な増加となっています。これは、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が大幅に増加したためです。

次に、テレビ等の放送サービス、インターネットを通じて得られる情報であるデジタルコンテンツに関する「放送・コンテンツ等」の相談が99件で、相談全体の9.6%を占めており、対前月比3件（同3.1%）の増加となっています。

次に、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が89件で、相談全体の8.7%を占めており、対前月比3件（同3.3%）の減少となっております。

次に、商品の定期購入や解約に関することなどの「健康食品」の相談が43件で、相談全体の4.2%を占めており、対前月比11件（同34.4%）の増加となっております。以下、「移動通信サービス」、「役務その他」となっております。



#### 【4月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	商品一般	226
2	↘	放送・コンテンツ等	99
3	↘	集合住宅	89
4	↗	健康食品	43
5	↘	移動通信サービス	39
5	↗	役務その他	39

#### 【不当請求に関する相談】

二重請求、不当な取り立て等の相談で、その内容から業者の不当な請求と判断される「不当請求に関する相談」は245件で、相談全体の23.8%を占め、対前月比172件（同235.6%）の大幅な増加となっています。上記にもありますが、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が大幅に増加したことによります。

#### 【主な相談事例】

##### ① 商品一般（架空請求）（50代 女性）

##### 【相談概要】

民事訴訟最終告知書という葉書が届いた。債権譲渡を受けた、契約不履行による訴状が提出されたなどと書かれているが、身に覚えがなく不審。訴訟管理番号や訴訟取り下げ最終

期日の記載がある。架空請求ではないか。今後の対処は。

### 【助言内容等】

身に覚えがなく明細が不明な請求であること、類似事例の相談も多いことから架空請求と思われると伝えた。一切連絡をせず放置しておくよう助言。裁判所からの訴状は特別送達という方法で送付され、葉書や普通郵便で来ることはないと言った。不安に思うことがあれば再度相談するよう付言した。

## ② 放送・コンテンツ等（副業サイト）（20代 女性）

### 【相談概要】

副業サイトで報酬を受け取るために、サイトの会員になる等指示され、会費と保障費用を支払った。さらに登録費用を求め、副業サイトでクライアントとの報酬交渉を行い、サポートに従って振込への手続きを進めていたが、費用として、まず、プライム会員費5千円、安全保障制度への加入1万円、報酬支払いのための情報入力登録完了のために3万円を請求された。今のところ、会員費と安全保障料をクレジットカードで支払ってしまった。

### 【助言内容等】

副業を謳うサイトに登録したら出会い系サイトだったという相談が多く寄せられている。今回のご相談もいわゆる出会い系サイトに関するご相談と思われる。出会い系サイトは特定商取引法の通信販売に該当し、取引のルールが定められている。広告には事業者名や所在地住所、連絡先、価格や送料以外に必要な付帯的な費用、解約を含めた取引のルール等について広告表示する義務があり、解約する際にはその内容に従うこととなる。また、出会い系サイト規制法により、インターネット異性紹介事業を行う者は、公安委員会に届出する義務があるなど、様々な規制を受けている。その事業者が法令に違反しているのであれば、その旨の主張を行い、返金を求めることとなる。なお、クレジットカード決済を行っている場合には、利用されたクレジットカード会社に事情を申し出、対応を求める方法があるが、サイト運営会社が申し出内容を認めず、返金に応じないケースがほとんどである。消費者センター消費生活相談室を通してクレジットカード会社等につなぐことは可能だが、その際は取引内容について詳しい聴き取りをしたうえで、サイトに登録した経緯や騙されたと思われる内容等を記載した手紙を書いていただくことになる。相手とメールのやり取りをしていた場合、メールの送信内容も添付するので、早急にメールの本文と履歴を保存することをお勧めする。参考として、独立行政法人国民生活センターがホームページに掲載している、サクラサイト商法トラブルに関する事例等についてのページを案内した。

## ③ 集合住宅（高額な退去修繕費用）（20代 女性）

### 【相談概要】

居住中、台所の換気扇付近で喫煙をしていた。退去日に不動産管理業者の立会いがあり、何らかのチェックシートをつけていたようだが、内容の確認やサインを求められることはなかった。具体的な請求金額は後日連絡するとのことだった。今日、不動産管理業者より、クロスを全部張り替える必要があるとして約30万円の請求を受けた。台所付近の汚れについて修繕費用がかかるのは理解できるが、台所から離れた部屋のクロスの手直しが必要ほど汚れているとは考えにくく高額だ。このまま不動産管理業者から伝えられたとおり、約30万円を支払わなければならないのか。なお、賃貸借契約書の原状回復に関する条項を確認したところ、特に負担区分についての定めはなかった。

### 【助言内容等】

原状回復ガイドラインの概要を説明した。不動産管理業者から修繕費用の明細書を取寄せ、明細書に記載された修繕部位や修繕費用について原状回復ガイドラインをあてはめ、これに基づいて妥当と考える修繕費用を算出し、この額をもとに貸主又は不動産管理業者と負担額について話し合うよう助言した。話し合いによる解決ができない場合には、調停や訴訟による解決を図ることになると付言した。

## ④ 健康食品（痩身サプリ）（50代 女性）

### 【相談概要】

初回500円商品をコンビニ払いで注文した。確認メールは届いておらず、購入画面では定期購入と言う表示は無かった。先日、商品が届いた。同封書面で定期購入になっていると分かった。2回目以降は4千円ほどである。通販サイトに入り表示を見ると、小さい文字で4か月分の購入が条件であり、総額1万2千円ほどとある。解約しようと、お客様相談室のウェブサイト上の問い合わせメールに解約を申し出たが返事が無い。対処を知りたい。

### 【助言内容等】

よくある定期購入のトラブル事例について説明した。詳しくはウェブサイト特定商取引法ガイドを参照してほしいと伝えた。また、国民生活センターウェブサイトと同様の相談が多数掲載されていると知らせた。契約当時の販売画面と現在は違っていることがあり、相談者が定期購入であることが分からなかったことを主張し、解約について話し合うよう助言した。お客様相談窓口が混雑していることが多いと知らせた。曜日や時間帯を変えて連絡してみることに、メールを送ること、もしくは事業者あてに書面を送るよう助言した。事業者と合意解約できなければ再相談してほしいと伝えた。

## <（独）国民生活センターからの注意喚起>

### ■「商品をSNSで宣伝すると報酬がもらえる」といって多額の商品を購入させる儲け話にご注意！

インターネット通販サイトで商品等を購入し、その商品等についてSNSで宣伝すると商品購入代金が支払われるほか、報酬等の収入があるといった儲け話に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。相談事例をみると「多額の商品を購入したが、報酬を振り込んでくれるはずの事業者から報酬が支払われず、連絡も取れなくなった」「受け取った報酬を返金するように言われた」などの相談が寄せられていますのでトラブルの未然防止のため、消費者へ注意を呼び掛けます。

## 1. 相談事例

### 【事例1】

商品を購入し、SNSで宣伝すればクレジットカードのポイントが貯まるという広告代行ビジネスの事業者を知人から紹介された。実際に事業者指定された食品、日用品、化粧品などをクレジットカードで約150万円分購入し、SNSで宣伝したところ、商品購入代金が全額入金され、クレジットカードのポイントも貯まったので、翌月は約400万円分の商品を購入した。しかし、事業者からの入金がなく、クレジットカード会社に支払いができなくなってしまった。このまま約400万円の商品購入代金を支払わなければならないのか。

### 【事例2】

求人サイトで在宅ワークを探していたところ「商品、サービスを試してお小遣いを手に入れる」などと記載された副業サイトを見つけ、興味があったので登録した。仕事内容は副業サイト内で

紹介されている商品やサービスを自分で選んで購入し、使用後の感想等のコメントと副業サイトのURLを自分が利用しているSNSに投稿すると、謝礼として商品代金全額と報酬がもらえるというものだった。健康食品や化粧品など合計5,000円をクレジットカードの一括払いで購入し、商品を使用後、領収証とSNSへ投稿した画像を添付して副業サイトへ申請したら、直ぐに謝礼として商品購入代金を含む1万円が振り込まれた。ところが後日、健康食品分の謝礼は返金するよう事業者から連絡があった。返金の理由を尋ねたが回答出来ないと言われた。

## 2. アドバイス

(1) うまい話を持ちかけられても、鵜呑みにしないようにしましょう。相談事例には、最初は商品購入代金や報酬が支払われたため、事業者を信用し、さらに商品を100万円分以上も購入したところ、入金がなくなり、事業者と連絡も取れなくなったケースもあります。

「簡単に儲かる」などと副業サイト等に掲載されていたり、友人等から紹介されたりしてもその内容を鵜呑みにせず、慎重に判断しましょう。

(2) 勧められるがままに多額の商品を購入することは危険です。相談事例には、クレジットカードで多額の商品を購入したが、約束の商品購入代金の入金がなかったため自分の預金を崩して支払ったり、借金せざるを得なくなったりしたケースもあります。こうした儲け話では、消費者がSNSで商品を宣伝するだけで本当に利益が生まれているのか、なぜ消費者に報酬が支払われるのかといった儲かる仕組みがよく分かりません。勧められるがままに多額の商品を購入することは危険です。

(3) 不安に思った場合やトラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

\*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

なお、詳細な内容につきましては、下記ホームページをご覧ください。

● (独) 国民生活センター [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190411\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190411_1.html)

### <北海道からお知らせ>

#### ■ 不当請求事業者に係る情報提供

北海道は、「民事紛争相談センター」について、不当な請求を行っている事業者として認定しプレスリリースを行いました。

なお、本市消費者センターにおける当該事業者に関する相談は、今年度、既に165件寄せられているところです。

●北海道 <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/jyohoteikyo.htm>

### <消費者庁からお知らせ>

#### ■ 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する業務の一部停止命令（6ヶ月）及び当該業者の代表取締役等に対する業務禁止命令（6か月）について

下記の事業者に対し、特定商取引法違反の事業者に対する業務一部停止（勧誘、申込受付及び契約締結）命令（6か月）及び元代表取締役、現代表取締役並びに同社カスタマー事業本部及びAKUBIでんき事業部部長に対し、6か月間、前記業務停止命令により同社に対して業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます）の禁止を命じ、平成31年4月26日付けで公表しました。なお、本市消費者センターにおける当該事業者に関する相談は、2015年度以降18件寄せられており、今年度1件、

昨年度6件となっております。

事業者名称、取引類型等	代表者及び所在地	特定商取引法に基づく措置
<ul style="list-style-type: none"><li>・あくびコミュニケーションズ株式会社</li><li>・取引類型 電話勧誘販売</li><li>・取扱商品 インターネット接続サービス、電力サービス等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・代表取締役 田名部弘介他</li><li>・本店所在地 東京都渋谷区道玄坂1-19-2 ス プラインビル6F</li></ul>	特定商取引に関する法律 第22条第1項 第23条第1項 第23条の2第1項

●消費者庁

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/release/2019/pdf/release\\_190426\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/release/2019/pdf/release_190426_0001.pdf)