

令和元年5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

5月の相談受付件数は1,082件で、対前月比54件（同5.3%）の増加、一方、対前年同月比では111件（同9.5%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

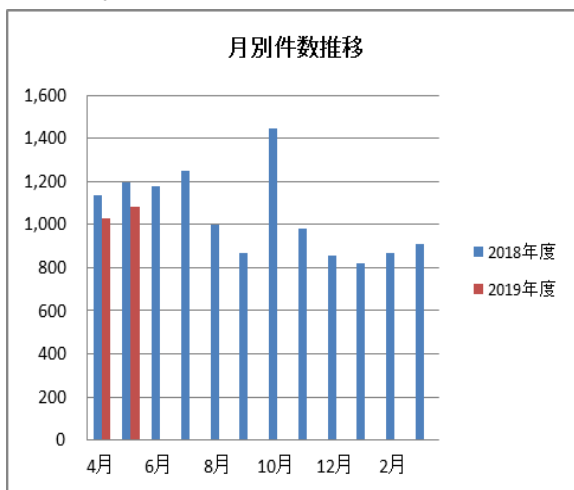
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が283件で、相談全体の26.2%を占めており、対前月比57件（同25.2%）の増加となっています。前月に引き続き、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が多数を占めています。

次に、テレビ等の放送サービスやインターネットを通じて情報を得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101件で、相談全体の9.3%を占め、対前月比2件（同2.0%）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82件で、相談全体の7.6%を占め、対前月比7件（同7.9%）の減少となっております。

次に、携帯電話等の移动通信やそれに付随するサービスの「移动通信サービス」の相談が42件で、相談全体の3.9%を占め、対前月比3件（同7.7%）の増加となっております。

また、商品の定期購入等に関することなどの「健康食品」の相談が38件で、相談全体の3.5%を占め、対前月比5件（同11.6%）の減少となっております。



【5月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	商品一般	283
2	→	放送・コンテンツ等	101
3	→	集合住宅	82
4	↗	移动通信サービス	42
5	↘	健康食品	38

【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298件で、相談全体の27.5%を占め、対前月比53件（同21.6%）増え、引き続き増加傾向にあります。

【主な相談事例】

① 商品一般（偽サイト）（50代 女性）

【相談概要】

SMSで届いたが心当たりがなかったので、SMSで「何の荷物ですか」と返信したが相手

からの返事がなかったので、最初に届いたSMS内に記載されていたURLをタップしたところ、信書便業者HPそっくりのサイトにアクセスした。画面の指示通りにタップすると、携帯電話会社のマークと「登録しました」という文字が出た。何に登録されたのかも分からず困惑し、信書便業者の店舗に行き、このようなメールが届いたと説明したところ、SMSで不在を知らせるサービスは行っていないと言われた。詐欺に引っかかってしまい心配。対処方法は。

【助言内容等】

宅配業者からの不在通知を装って偽のホームページにアクセスさせ、不審なアプリをダウンロードさせて個人情報搾取の手口であると知らせた。何らかの不正なプログラムをダウンロードさせられていた場合、キャリア決済を不正使用されてしまう可能性があることを伝えた。その場合はスマートフォンを初期化することが最も安全な対策であると助言したが、電話帳のデータがすべて消えてしまうのは困ることなので、バックアップ方法などについては携帯電話販売店に直接相談をするよう助言。身に覚えのない料金請求を受けた場合は再度相談するよう付言した。

② 放送・コンテンツ等（オンラインゲーム）（30代 男性）

【相談概要】

クレジットカードの請求に先々月2万円、先月1万2千円ほどの覚えのない利用があったので調べてみたところ、中学1年生の息子がゲーム機のオンラインゲームで課金していることが分かった。ゲーム機には私が毎月継続して利用しているゲームがあり、その利用料500円を決済するためクレジットカード番号を登録していたが、息子が遊んでいるゲームのアイテムもクレジットカード番号を再入力することなく購入できていたようだ。取消してもらえらるだろうか。2万円は明日引き落とされる予定。

【助言内容等】

当該ゲーム配信事業者にも事情を伝えて未成年者契約による取消を求めてみるよう助言。同時にクレジットカード会社にも連絡をして指示を仰ぐよう伝えたが、明日引き落とし予定の2万円についてはデータ処理が間に合わないため止めることは難しいと思われると付言した。後日、相談者の妻から入電あり。「ゲーム会社に電話で相談をしたところ、利用2週間以内であれば対応可能と言われ、詳細をメールで送った。後日業者から返答があり、今回の利用については返金できないとのことだった」とのこと。相談室で当該ゲーム配信事業者サイトを確認したところ、小中学生には子供アカウントを作成し利用するよう書かれており、子供アカウントは全て親が管理することになるため、子供アカウント内でクレジット払いを利用する場合は、親が設定したパスワードを入力する必要がある。大人アカウントは一度入力したクレジットカード番号の再入力を省略できる設定があり、省略するかしないかも選択できるようになっていた。相談者に利用アカウントについて確認したところ、子供アカウントの作成はせず、大人アカウントでそのままゲーム機を利用させていたとのこと。業者の設定した子供ユーザーの保護規定を無視した場合、業者に救済を求めることは難しいと思われると伝えたところ、相談者妻は納得し相談終了となった。

③ 集合住宅（入居時の管理瑕疵）（40代 男性）

【相談概要】

先月にアパートの賃貸契約をした。契約した後に部屋の床の傾きに気が付いた。管理会社に解約を求めて敷金、前家賃、火災保険料は返金になった。住めない物件を仲介した仲介業者

から仲介料金を返金してもらいたいが可能だろうか。まだ引っ越し荷物を運ぶ前だが、引っ越し業者に依頼しているので、キャンセル料金が発生する。その分の補償もしてほしい。

【助言内容等】

仲介業者に入居できない物件であることを説明し、仲介料金の返金か、他の物件を無料で探してほしいと交渉してはどうかと助言した。引っ越しのキャンセル料金の請求が可能かどうかは法律相談でアドバイスを受けるよう伝えた。

④ 移動通信サービス（携帯電話）（60代 男性）

【相談概要】

私と妻、子供の3台の携帯電話の機種変更をした。その時に妻が使っている携帯電話の通話をかけ放題にしてほしいと話したが、かけ放題になっていなかった。そのため、妻の携帯電話料金は7万円を超え、3台合わせて約8万円の請求になった。店舗に苦情を言いに行くと、契約時の担当者の手違いを認めたが、「料金が発生しているから払ってほしい」と言っている。そんな対応はあるか。約8万円は払えない。

【助言内容等】

相談室から当該社お客様相談室に繋ぎ事情を伝えたところ、店舗に調査をするとのことだった。後日、当該社から、相談者の申し出に対して、店舗でも料金調整の提案をしているが、請求が上がっているのを止めることができないため、一旦払ってもらってから返金するという話をしたが、了解を得られていない状況という回答だった。相談者は払いたくないのではなく、払えない状況であることを伝えると、引落日に入金されているかを確認の上、回答するとのことだった。後日、当該社から入金の確認が取れなかったため、一部取消をした請求書を再発行するので、窓口で支払うよう伝えられた。請求金額は3万8千円ほど減額して4万5千円ほどとのことで、その旨相談者に伝えた。後日、料金調整された請求書が相談者に届き支払ったことを確認し、相談終了とした。

<（独）国民生活センターからの注意喚起>

■身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか、高齢者を対象とする身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス（以下、身元保証等高齢者サポートサービス）が広まってきています。一方で、こうした身元保証等高齢者サポートサービスをめぐり、全国の消費生活センター等には「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」等の契約時のトラブルのほか、「解約時の返金額に納得できない」等、解約時のトラブルについて相談が寄せられています。

そこで、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

1. 相談事例

【事例1】

今一人暮らしをしている。高齢でもあり、今後入院したり、アパートに入居したりする際の心配が出てきた。福祉サービスの窓口で相談したところ、身元保証などのサポートサービスをする事業者があることを情報提供され、事業者から話を聞いたうえで申し込みをした。入会金、身元

保証支援費等が約40万円かかり、月会費は3,000円である。しかし、よく考えると高額であり、具体的にどのようなサービスを受けられるのか等、契約の内容もよく分からないまま契約してしまったため、不安になった。解約できるか。

【事例2】

他県で介護施設に入所している義母の担当ケアマネジャーから「役所などに手続きをしに行くとき付添いをするサポートが1時間3,000円で受けられる」という話を聞いた。義母のところへすぐに行くことが難しいという事情もあったため、このサポートを行う事業者にお問い合わせしたところ、「サービスを受ける本人が契約を行い、家族が立ち会う必要がある。難しければ司法書士に立ち合ってもらっても依頼できる。入会金が10万円、司法書士への依頼料が2万5千円かかる」と説明された。後日、事業者から「手続きが済んだ」と連絡があった際に、「月額1万円で身元保証サービスを付けないと24時間サポートはできない。みんな付けている」と言われたので身元保証の契約も追加した。その後、契約書類等が届き、入会金や諸費用で総額約30万円かかることが記載があった。毎月1万円を長期的に支払っていくことを考えると、費用の負担が大きいに思った。解約したい。

2. アドバイス

(1) 身元保証等高齢者サポートサービスを契約する場合は、まず自分がどのようなサービスを望んでいるのかを事業者にしつかりと伝えましょう。そのうえで、提供されるサービスの内容や条件（どのような場合にどのようなサービスを受けられるか）、料金体系（いつ、いくらを、どのサービスに対して支払うのか、支払うことになる総額）等をよく確認しましょう。契約内容がよく分からなかった場合や、事業者に契約を急がされた場合でもその場で契約せず、周囲の人に相談するなどして十分に検討しましょう。特に死後事務に関するサービスが提供されるのは自身の死後となり、適切にサービスが履行されたのかを確認することができないため、より具体的に契約内容を確認しておきましょう。

なお、自治体が高齢者を支援するサービスを実施している場合もあるため、お住まいの地域で提供されているサービスについても調べてみましょう。

(2) 契約時に預託金等を支払う必要がある場合には、その金銭の用途や目的・管理方法などについて契約前に確認しておきましょう。預託金等は、解約時にその全部または一部が返金される場合があります。預託金等の返金についてトラブルにならないように、予め解約時の返金の有無や条件を確認し、不明な点があれば事業者に必要な説明を求めましょう。実際に解約する場合には、返金額の内訳や算定基準を事業者を確認しましょう。

(3) 突然の事故等が起きた場合等は、せつかくの備えを自分で周囲の人に伝えることができなくなることもあります。万が一の時に、自分の代わりに親族や周囲の人が迅速に入院等の手続きを進めることができるよう、契約しているサービス内容や事業者の連絡先を伝えておいたり、分かりやすいところに掲示しておいたりしましょう。

(4) 契約や解約に際しトラブルになった場合には、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/pdf/n-20190530_1.pdf

■ 不当請求事業者に係る情報提供

北海道は、「宅建緑地開発株式会社」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係る相談は入っておりません。

●北海道 <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/grp/010524kouhyou.pdf>

<消費者庁からお知らせ>

■ 消費者安全法に基づく注意喚起

平成30年9月以降、「ゲーム感覚で毎日3万円稼げる」などとうたい、多額の金銭を支払わせる事業者に関する相談が各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

「株式会社CCS」との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知）を確認したため、消費者安全法に基づく消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を令和元年5月17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、平成30年9月以降4件寄せられております。

事業者名称、取扱商品	代表者及び所在地	消費者庁が確認した事実
・株式会社CCS ・取扱商品 情報商材	・代表者 發智 良太 ・所在地 東京都中央区銀座1-16-7 銀座大栄ビル5階	虚偽・誇大な広告・表示及び 不実告知

●消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/release/2019/pdf/release_2019_190517_0001.pdf