

令和元年6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

6月の相談受付件数は1,077件で、対前月比5件（同0.5%）の減少、また、対前年同月比では99件（同8.4%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

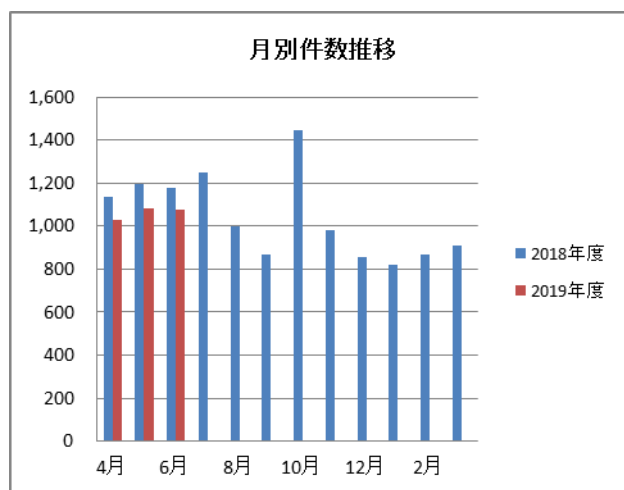
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が221件で、相談全体の20.5%を占めており、対前月比62件（同21.9%）の減少となっています。前月に引き続き、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が多数を占めています。

次に、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が94件で、相談全体の8.7%を占め、対前月比12件（同14.6%）の増加となっております。

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91件で、相談全体の8.4%を占め、対前月比10件（同9.9%）の減少となっています。

次に、商品の定期購入等に関する事などの「健康食品」の相談が48件で、相談全体の4.5%を占め、対前月比10件（同26.3%）の増加となっております。

また、携帯電話等の移動通信やそれに付随するサービスの「移動通信サービス」の相談が46件で、相談全体の4.3%を占め、対前月比4件（同9.5%）の増加となっております。



【6月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	商品一般	221
2	↗	集合住宅	94
3	↘	放送・コンテンツ等	91
4	↗	健康食品	48
5	↘	移動通信サービス	46

【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212件で、相談全体の19.7%を占めておりますが、対前月比では、86件（同28.9%）の減少となっております。

【主な相談事例】

① 商品一般（偽サイト）（50代 女性）

【相談概要】

当該業者から荷物が届く予定があったので、そのことかと思いURLをクリックしホームページにアクセスした。荷物の受付番号を入力する項目があったが、わからなかったので、それ以上の作業は出来ずにホームページを閉じた。SMSに「不在票入っていないかった。在宅していたがいつ来たのか」とのメールを送り返したところ「詐欺メールなのでURLをクリックしないでください」という返信が届いた。驚いてインターネットを調べると、宅配業者を装った詐欺被害の情報を見つけた。URLをクリックしホームページを閲覧しただけだが何か被害にあってしまうのか。今から思えばURLがhttps://ではなくhttp://だった。

【助言内容等】

宅配業者を装ったフィッシングメールであると伝え、名称を騙られた業者から注意喚起が出ていると伝えた。よくわからないアプリをインストールした場合、端末内の個人情報悪用されたりキャリア決済を使用されるなどの被害が報告されているが、その場合は端末の初期化をしたり、不正使用の申し出を行う必要があると伝えた。相談者はURLにアクセスしただけで何らかのアプリをインストールしていないとのことなので、心配であればOSやSNSサービス等のアカウントIDやパスワードを変更するよう助言し、念のためキャリア決済の問い合わせ先や登録しているクレジットカード会社に不正な使用がないかを確認してもらうよう伝えた。何かあれば再相談するよう付言し、他の相談先として情報処理推進機構を案内した。

② 集合住宅（入居時の水漏れ）（30代 女性）

【相談概要】

数日前、アパート天井から水滴を発見した時には、既に部屋の絨毯が広い範囲で水浸しだった。管理会社に直ぐに連絡し上階の部屋を調べてもらったところ、上階の部屋の洗濯機の排水ホースが詰まり洗濯場の床に水が溢れていたとの事だった。早く何とかしてほしいと管理会社に伝えているが、「あれから上階部屋の人が居留守を使って玄関を開けてもらえない」「上階の人に立ち入り拒否されている」「1週間も経てば、絨毯も乾くだろうから我慢して」「あなたが加入の火災保険は使えないのか」等と言われ困っている。現在も、水滴の下にバケツを置き対処している。絨毯は汚れており洗濯できず、乾いても使えない状態。

【助言内容等】

借地借家法について説明し、貸主は居住に適した状態で建物を使用収益させる義務があると知らせ、上階からの水漏れが改善されず相談者の生活に支障がある場合は、改善されるまで別の居住部屋の確保や絨毯等の補償について管理会社と話し合いをすることになると伝えた。水濡れした絨毯等の写真を保管しておくよう助言し、宅地建物取引業協会と無料の法律相談の窓口を案内した。

③ 放送・コンテンツ等（虚偽メール）（80代 女性）

【相談概要】

スマートフォンに「3億5千万円をあなたに寄付する」とのメールが入った。その後、銀行の写真が送られ、「この銀行から金を送金するので手続きを待っている」との記載がある。銀行の通帳の暗証番号をメールアドレスにしているが、どうして私のメールアドレスがわかったのだろうか。

【助言内容等】

数字の組み合わせのメールアドレスであれば、個人情報が漏れたというより、数字の組み合

わせで業者がランダムに送信していると思われる。迷惑メール送信者は、アドレスを収集したり、悪質な出会い系サイトに誘導しポイントを消費させるのが目的だったりする。心当たりのないメールには対応せず、メールアドレスを複雑なものに変更するよう助言した。

④ 健康食品（痩身商品）（60代 女性）

【相談概要】

自分でネットから申し込んだ。1回目を飲んでみたところ、便秘になり逆に太ってしまった。そのため、解約を申し出たが、もう発送したので受け取ってからでないと解約は受けられないと言われた。息子にもメールで解約手続きをしてもらったが、その後返答がなく、何回目で解約されたのかわからない。1回目の料金は支払い済み。

【助言内容等】

特定商取引法の通信販売では事業者が広告に表示しなければならない事項が決まっていることを説明し、特別な販売条件があれば、事業者はその内容を広告に表示しなければならないこと、返品条件は事業者の任意となることを伝えた。相談者が申し込んだコースを確認したが「よくわからない」とのこと。最近、ネット通販で通常価格より安く買える代わりに、事業者の決めた期間に解約の申し出をしないと、次の商品が送られてくる継続コースがあることを伝えた。説明の途中で相談者に事業者からメールが届き、3回目以降の解約に応じるとの内容だった。消費者は、事業者の広告に表示された内容を理解、納得して購入したと判断されることを伝え、表示内容をよく確認して申し込むよう注意喚起した。

<（独）国民生活センターからの注意喚起>

■ SNSなどを通じた「個人間融資」で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう！

SNS や掲示板サイトなどを通じて、見知らぬ人同士が金銭の貸し借りをする「個人間融資」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。相談事例では、違法な高金利による貸付けが行われたケースもあり、SNS や掲示板サイトなどを通じた「個人間融資」で、見知らぬ相手から借入れをしないよう消費者に注意を呼び掛けます。

1. 相談事例

【事例1】

生活費が不足し、他からの借入れができなかったため、個人間融資の掲示板サイトにお金を貸してほしいと書き込み、返事をしてきた人と直接会って計15万円を借りた。これまでに50万円以上返済したが、さらに400万円を支払うよう連絡がきた。相手は自分の住所を知っている。どうしたらよいか。

【事例2】

SNSで「個人で融資します」という書き込みを見て相手に連絡を取り、60万円の融資を申し込んだ。すると、相手から「まず2万円を銀行口座に振り込むので、そのままこちらへ振り込んで返してほしい。そこで審査をする」と言われ、銀行口座などの個人情報伝えてしまった。しかし、心配になりやめたいと伝えたら、「すでに1万円を振り込んだので、1週間後に3万円を返すように」と言われた。まだ、振り込まれているかどうかの確認はできていないがどうしたらよいか。

2. アドバイス

(1) SNS や掲示板サイトなどを通じた「個人間融資」で、見知らぬ相手から借入れをするのはや

めましよう。

SNS や掲示板サイトなどでの「個人間融資」の投稿や書き込みを通じて、見知らぬ相手から一時的に借入れができたとしても、高額な利息の支払いを求められ返済が困難になることがあります。また、中には、保証金を支払ったにもかかわらず融資を受けられないといったケースや、融資の条件として性的な要求をされるケースもあります。「個人間融資」をうたっている場合、反復継続の意思をもって金銭の貸付けを行う場合には、貸金業の登録を受ける必要があります。貸金業の無登録営業は貸金業法違反となります。高金利の貸付けが行われ、返済請求額が膨らみ、借金がさらに増えるおそれがあるほか、個人情報が悪用されるなど、さらなるトラブルに巻き込まれる危険性もあるため、SNS や掲示板サイトなどを通じた「個人間融資」で、見知らぬ相手から借入れをするのはやめましよう。

(2) 多重債務などで困っていたら、自治体の窓口や最寄りの消費生活センター等に相談しましよう。

多重債務などで困っている場合には、自治体の多重債務相談窓口や消費生活センター等に相談してください。また、弁護士会等で無料の法律相談を行っているところもあるので、まずは、それらの窓口にご相談してください。

*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-20190614_1.pdf