

令和元年7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

7月の相談受付件数は1,037件で、対前月比40件（同3.7%）の減少、また、対前年同月比では212件（同17.0%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

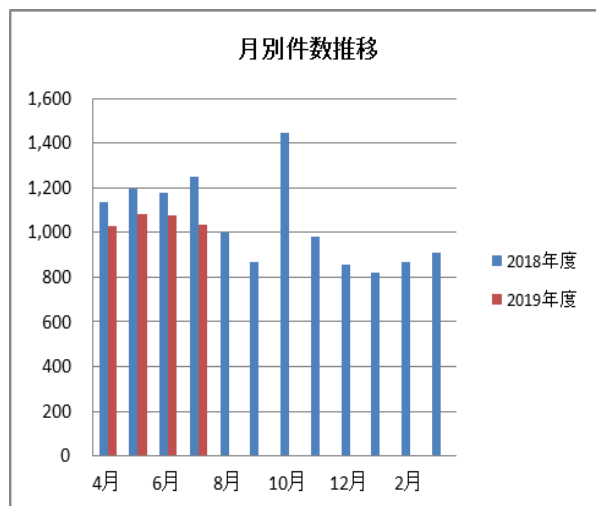
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、テレビ等の放送サービスやインターネットを通じて情報を得るデジタルコンテンツに関する「放送・コンテンツ等」の相談が119件で、相談全体の11.5%を占め、対前月比28件（同30.8%）の増加となっています。オンラインゲームでの課金に係る高額請求や動画サイトを退会したにも関わらず料金を請求されたなどの相談が寄せられています。

次に、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105件で、相談全体の10.1%を占めており、対前月比116件（同52.5%）の減少となっています。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」に関する相談が減少したことによるものです。

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95件で、相談全体の9.2%を占め、対前月比1件（同1.1%）の増加となっております。

次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が65件で、相談全体の6.3%を占め、対前月比23件（同54.8%）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63件で、相談全体の6.1%を占め、対前月比15件（同31.3%）の増加となっております。



【7月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	放送・コンテンツ等	119
2	↘	商品一般	105
3	↘	集合住宅	95
4	↗	化粧品	65
5	↘	健康食品	63

【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94件で、相談全体の9.1%を占めておりますが、対前月比では、118件（55.7%）の減少となっております。

上記の「商品一般」の相談にもありますが、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」に関する相談が減少したことによるものです。

【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（ギャンブル情報サイト）（20代 男性）

【相談概要】

高校時代の友人の紹介で彼の上司という人に会い、海外ブックメーカーで稼げると勧誘された。いろいろと話を聞き、国内外スポーツの賭け事に参加するためのシステム利用加入権契約を結んだ。契約書にはサインしたが、代金約32万円はまだ振り込んでいない。契約書兼規約の書面はもらっている。冷静に考えてみると、どういう仕組みなのかよくわからないし、ブックメーカーが合法であるとは言えないと思ったため、このまま支払うのを躊躇した。友人と上司に「やはりやめたい」と伝えたところ、「会社に対してメンツが立たない」「やめるなら契約書を返してほしい」と言われた。しかし、契約書面にはクーリング・オフについて記載がある。クーリング・オフできないのだろうか。システムへのログインはしていない。

【助言内容等】

ブックメーカーの違法性については、合法的に開かれた海外の賭場に日本人が参加することは違法とまでは言えないと考えられることを情報提供。しかし、少なくとも国内スポーツの合法的な賭け事は非常に限定的であるため、勧誘のままに賭けた場合は法に触れる可能性が高いと伝えた。契約書を確認すると、「本契約が特商法の適用を受ける場合はクーリング・オフできる」旨の記載があり、クーリング・オフの手続きについて記されていた。勧誘の状況から特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられるため、クーリング・オフ通知を行うよう説明し葉書の作成を手伝った。当初、相談者は友人の立場を案じてクーリング・オフを躊躇していたが、その後、友人に確認して、その心配も解消したためクーリング・オフすることに決めたとのこと。念のため、当相談室より事業者に架電してクーリング・オフについて伝えようとしたが、話し中で長くつながらないため通知のみを行うことにした。今後問題が発生した場合は再度相談するよう案内した。

② 商品一般（アカウントの詐欺）（30代 男性）

【相談概要】

遠隔地に住む友人から「スマートフォンの無料通話アプリのアカウントを詐欺に乗っ取られた。アカウントを取り戻すために、コンビニから電子マネーを買うよう指示され、総額6万円分の電子マネーを買い、写真に撮り指示されたところに送信した」とのこと。友人は、今いろいろなところに問合せしているようだ。友人が電子マネーで支払ったお金を取り返すにはどこでどのような手続きが必要か。友人はコンビニに相談したが、電子マネー購入時のコンビニレシートを保管しておらず対応してもらえなかったようだ。

【助言内容等】

契約当事者の友人からの相談ではないため、詳細が分からず一般的な助言になることを伝えた。電子マネーの使用前であれば、購入した電子マネーの使用を止めることが可能な場合もあるので、直ぐに購入した電子マネー発行会社に確認するよう助言した。電子マネーが既に使われていた場合、支払ったお金を取り戻すことは難しいと思われるが、契約相手方が判明した場合、あっせんが可能な場合もあるので、契約当事者の友人から居住地管轄の消費生活センターに相談するよう知らせ、電子マネーで支払った相手先の所在が不明な場合は警察に相談するよう伝えた。

③ 集合住宅（設備の不備）（30代 女性）

【相談概要】

築30年ほどのマンション。入居時に部屋の二重窓の間に雪が入ってくるのを管理会社の人に見てもらったところ、窓枠自体を変えなければならないと言われたが、その後少し待つ

よう言われたまま修理されずに今日に至る。このマンションの換気扇は特殊な物で、入居時、フィルターの清掃がされておらず管理会社に苦情を言った。管理会社は変わったばかりで換気扇のことを知らなかったようだったが、管理会社のスタッフが清掃してくれた。その際、このマンションは古く、今後換気扇が壊れても対応できないと言われた。このことについて保証人の兄が消費者センターに相談したところ、管理会社に対応を求めるよう助言された。兄が管理会社に苦情を言うと言っているが保証人にそこまでの権利があるだろうか。

【助言内容等】

本来、借主が入居する前の時点で、貸主は賃貸する物件が通常使用に耐える状態に自らの負担で必要な修繕をしなければならないこと、基本的に借主の故意過失、通常でない使用方法によって生じた不具合箇所の修繕以外は、原則として貸主が修繕を行うことを説明。貸主が修繕をしてくれない場合は、口頭で期限を切って修繕を求め、その記録を残し、それでも対応されない場合は、修理費用を立替えて修繕を行う旨を文書にして出す方法があることを伝え、宅地建物取引業協会と無料法律相談を紹介し参考意見を聞くよう助言した。連帯保証人の責任範囲について説明し、修理の申し出は賃借人が自ら行うことを伝えた。

< (独) 国民生活センターからの注意喚起 >

■友だちから誘われても断れますか？若者に広がる「モノなしマルチ商法」に注意！

全国の消費生活センター等に寄せられるマルチ商法の相談では、健康食品や化粧品などの「商品」に関する相談が多くみられますが、近年、ファンド型投資商品や副業などの「役務」に関する相談が増加しており、2017年度・2018年度は「商品」より「役務」の相談が多くなっています。こうした「役務」のマルチ商法（以下、「モノなしマルチ商法」）の相談は特に20歳代・20歳未満の若者で増加しており、友人やSNSで知り合った人などから、暗号資産（仮想通貨）や海外事業等への投資やアフィリエイトなどの儲け話を「人に紹介すれば報酬を得られる」と勧誘され契約したものの、事業者の実態や儲け話の仕組みがよく分からないうえ、事業者に解約や返金を求めても交渉が難しいというケースが多くみられます。

そこで、「モノなしマルチ商法」のトラブルに遭わないよう、若者に注意を呼び掛けます。

1. 相談事例

【事例1】

マッチングアプリで知り合った20代男性に、100億円の資産家で、芸能界にいたというリーダーを紹介された。リーダーは有名人にメンタル強化を教えていたと言い、「皆で金持ちになれる」とプライベートコミュニティへ誘われた。メンバーは120人くらいで、毎月レストランで勉強会と称する集まりがある。リーダーは20代半ばで、魅力的で話を聞けば聞くほど洗脳状態になってしまった。「入会金は80万円だが、人を紹介すると30万円がもらえる。2人紹介して60万円を手にした人もいる。ビジネスをやるべきだ」と言われ、ATMで80万円を下ろし、50万円はリーダーに手渡し、30万円も紹介者に渡したが、契約書や領収書はもらっていない。

しかし、株のデータが無秩序に入ったアプリケーションを自分で読み込めと言われただけで、勉強会も初回以外は皆でただ話している。儲からないので返金してほしい。

【事例2】

中学時代の友人からいい話があるから会わないかという電話があり、複数の友人と共にレストランで会った。別の勧誘者も同席し、「海外の不動産に投資をすれば仮想通貨で配当がある。お金がないなら消費者金融で借金をしても配当金で埋め合わせができる。投資者を紹介すれば紹介料として投資額の10パーセントを受け取ることができるので、借金の返済は簡単だ」と説明を受けた。学生だと借金できないので結婚式の費用として借りるように言われたので、指

示に従い消費者金融4社から総額約130万円を借金して、代金を友人に手渡した。しかし、契約書面や領収書は受け取っておらず、セミナーにも参加したが、内容は勧誘の仕方や人としての在り方など、まるで洗脳するようなことばかりであり、投資の仕組みの説明は全くなかった。不審に思い、友人に解約の連絡をしたところ、半額しか返金できないと言われた。

2. アドバイス

(1) 実態や仕組みが分からない「モノなしマルチ商法」は契約しない!

「モノなしマルチ商法」は、事業者の実態や儲け話の仕組みが不明なケースがみられ、勧誘されるがままに契約してしまったが、話が違ったというトラブルが絶えません。

また、事業者の連絡先が分からなかったり、連絡手段がメールなどに限られていると、解約しようとしても交渉が難しいことがあります。「人を紹介すれば報酬を得られる」「月〇〇万円稼いでいる人もいます」といった説明はうのみにせず、事業者の所在地や連絡先、儲け話の仕組みや解約方法等をよく調べましょう。

(2) 友だちや知り合いから勧誘されても、きっぱりと断りましょう

友人・知人から勧誘されて断りにくいと思っても、契約をしたくなければ、きっぱりと断ってください。断ることで相手との関係を悪くしたくない、時間を割いて話をしてもらったのに断るのは申し訳ない等と考えてしまうと、ますます断りにくい状況に陥ってしまいがちです。曖昧な返事はせず、契約する意思が無ければ最初から断りましょう。また、SNS やメール等での勧誘メッセージ等のやりとりは保存しておきましょう。

さらに、自分が新たな勧誘者となり、友人・知人を勧誘してしまうと、相手をトラブルに巻き込んだり、人間関係のトラブルになることもありますので注意しましょう。

(3) 安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないようにしましょう

高額を支払いをするために、クレジットカードでの決済や消費者金融等での借金を勧められ、「すぐに元が取れるから大丈夫」などと言われても、安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないでください。「お金が無い」という断り方をすると、事業者にクレジットや借金を勧められるケースがありますので、断るときは「契約はしない」とはっきり伝えましょう。勤務先・アルバイト先や収入等についてウソをつくようにと言われても、絶対に応じないようにしましょう。

(4) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

不安に思った場合や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-20190725_1.pdf