

令和元年9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

9月の相談受付件数は957件で、対前月比61件（同6.0%）の減少、また、対前年同月比では89件（同10.3%）の増加となっています。

【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、「健康食品」の相談が86件で、相談全体の9.0%を占め、対前月比7件（同8.9%）の増加となっております。お試して申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

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76件で、相談全体の7.9%を占め、対前月比32件（同29.6%）の減少となっています。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による高額請求などの相談が寄せられています。

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72件で、相談全体の7.5%を占め、対前月比22件（同23.4%）の減少となっております。

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66件で、相談全体の6.9%を占めており、対前月比41件（同38.3%）の減少となっています。これまで

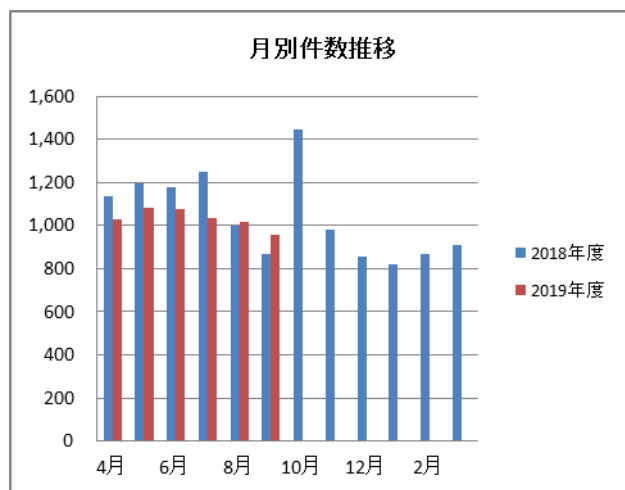
多かったハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が減少したことによるものです。

次に、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が49件で、相談全体の5.1%を占めており、対前月比2件（同4.3%）の増加となっております。

【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53件で、相談全体の5.5%を占めておりますが、対前月比では40件（43.0%）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。



【9月商品・役務別相談上位5品目】

1	健康食品	86
2	放送・コンテンツ等	76
3	集合住宅	72
4	商品一般	66
5	インターネット通信サービス	49

【主な相談事例】

① 健康食品（ダイエットサプリ）（40代 女性）

【相談概要】

広告には「初回申込みは定価4千円ほどが1袋無料。送料300円のみ。2回目以降は1袋2千円ほど。2回目以降は4か月分を一括で送る」と記載されていた。2日前、20袋のサプリメントが届いた。私は1袋に1か月分のサプリメントが入っており、4か月分は4袋で8千円ほどだと理解していたが、当該社広告を見直したところ、1袋6日分であり、4か月で20袋4万円ほどになる事、4か月後に更に20袋4万円ほどが送付されてくる事になっていると知った。20袋送ってくると分かっていたら注文しなかった。当該社に架電したところ、「2回目4か月分購入を約束することで、初回無料なんです」と言われた。20袋分4万円ほどを支払いたくないので返品したい。

【助言内容等】

特定商取引法の通信販売規制と定期購入のガイドラインについて説明した。原則、注文した際の広告の内容に従い契約したことになるので、注文した際の広告に購入条件や総額表示等があったのであれば、初回で解約するのは難しいと知らせた。再度、1袋2千円ほどは1か月分料金と理解していたが、1袋6日分であり、4か月分で4万円ほどの高額なサプリメントであることは知らなかった事、一度に20袋も必要ない事を伝え、広告を見て勘違いして申し込んだことを主張し、解約を申し出てみるよう助言した。当該社が承諾しなければ、2回目の商品代金を支払い解約することになるが、次回発送の7日前までに解約申出が必要なので留意するよう伝えた。

② 放送・コンテンツ等（スマホ動画サイト）（50代 女性）

【相談概要】

スマートフォンで動画サイトを見ようと検索していたところ、急に有料会員に登録されたと画面が出て驚いた。月額3万円と書かれていた。その画面を消すにはOKボタンを押すしかなかった。解約はこちらという電話番号に自宅の固定電話から電話をかけると、折り返し連絡すると言われた。連絡が来ないので、スマホから再度電話したが相手方は出なかった。騙されたのではないか。今後の対処は、相手方が知っているのは私の年齢と電話番号。

【助言内容等】

画面の遷移の状況から、ワンクリック請求に類似したトラブルで、契約の不成立や錯誤無効の主張も可能と思われると説明。相手方には連絡せず、かけてしまった電話番号を着信拒否の設定にして様子を見るよう助言。スマホの閲覧履歴も削除し間違えて再び画面が表示されないようにしておくことを勧めた。今後不安なことが発生した場合は、再度連絡するよう案内した。

③ 集合住宅（退去時の修繕）（30代 男性）

【相談概要】

15年間住んでいたが、喫煙者で、室内でも吸っており、風呂場のドアを開けてはいたが、風呂場や隣接している洗面所で吸っていた訳ではない。管理会社からは壁クロスの請求はなかったが、風呂場の塗装費が12万円かかると言われた。調べたところ、喫煙していた場合、クロスの張替費用を請求されることはあるらしいが、風呂場の塗装費用を請求されるという事例はないようで不審。風呂場を毀損した覚えはない。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復のガイドラインを紹介し、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毀損部分の原状回復費用は借主負担になることを説明。ガイドラインは法的拘束力はないが、修繕単位や経過年数を考慮した考え方があることを伝え、喫煙等によりクロス等がヤニで変色、臭いが付着した場合は、通常の使用による汚損を超えることを説明した。風呂場の塗装費用を負担しなければならない根拠を確認して話し合うよう助言。明細書をもろうよう伝え、宅地建物取引業協会の窓口を紹介し参考意見を聞くよう助言した。

＜消費者庁からの注意喚起＞

■チケット転売の仲介サイト「viagogo」に関する注意喚起

平成30年9月以降、「viagogo」というウェブサイトを興行主によるイベントの公式サイトと思い込んで当該イベントのチケットを購入しようとしたところ、「購入完了までの残り時間が表示されたため、早くしないとチケットを入手できなくなると思い込み、急いでチケットを購入してしまった。」「後で転売サイトだと気づき、キャンセルを求めたが応じてもらえなかった。」といった相談が各地の消費生活センターや独立行政法人国民生活センター越境消費者センター（CCJ）等に数多く寄せられています。

消費者庁と熊本市が合同で調査を行ったところ、「viagogo AG」（以下「viagogo」といいます。）が運営管理する「viagogo」というチケット転売の仲介サイト（以下「本件ウェブサイト」といいます。）において、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（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（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様に注意を呼びかけます。

●消費者庁から皆様へのアドバイス

インターネットでチケットを購入する際は、正規のチケット販売サイトであるか否かを確認するとともに、チケットの利用に関する規約や注意事項を確認しましょう。検索結果画面に表示されるリスティング広告は興行主の同意のない転売サイト（以下「転売サイト」といいます。）のものである可能性があるため、安易に誘引されることがないように注意しましょう（リスティング広告は、検索結果のような形で表示されますが、付近に小さく「広告」などと記載されているため判別可能です）。

購入手続に入ったチケットについて、「購入完了までの残り時間」といった優先購入時間のカウントダウン表示等がなされる場合には、これに急かされて、必要事項の確認をおろそかにしてしまいがちです。このような表示が、必ずしも実際の優先購入できる残り時間とは限らないことに留意して、慎重な購入を心掛けましょう。

特に、購入しようとするチケットが特定興行入場券に該当する場合、転売サイトから購入したチケットでは、イベントに入場できないおそれがあるため注意しましょう。転売サイトからチケットを購入してしまった場合は、当該チケットが有効であるかを興行主などに確認するとともに、当該転売サイトの補償の内容、適用条件及び適用期間などを確認しましょう。

取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に各地の消費生活センター等や警察に相談しましょう。海外事業者とのトラブルについては、独立行政法人国民生活センター越境消費者センター（CCJ）でも相談を受け付けています。

◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）

電話番号 188（いやや!）

◆ 警察相談専用電話

電話番号 #9110

◆ 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）

URL <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

※海外事業者とのトラブルのみ

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。

●消費者庁

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms101_190913_0001.pdf

<（独）国民生活センターからの注意喚起>

■携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！ - あなたのキャリア決済が狙われています -

全国の消費生活センター等には、「携帯電話会社名で『不正ログインされた可能性があるので、IDとパスワードを変更してください』等のSMS（ショートメッセージサービス）が届き、携帯電話会社のID、パスワード、暗証番号等を入力したら、その後携帯電話会社から身に覚えのない決済メールが届いた」など、携帯電話会社をかたる偽SMSをきっかけに消費者のキャリア決済が不正利用されたという相談が寄せられています。そこで、相談事例や手口を紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

1. 相談事例

【事例1】

自分が契約している携帯電話会社名で「電話代が高額になっています」とのSMSが届いた。確認しようとSMS内のURLにアクセスし、携帯電話会社の自分のID、パスワード、暗証番号を入力した。その直後に携帯電話会社から2段階認証の確認メールが届き、認証した。その1時間後から、通販サイトで決済されたというメールが携帯電話会社から次々に届き、キャリア決済で約9万円が不正利用されたことがわかった。

【事例2】

自分が契約している携帯電話会社名で「●●（携帯電話会社）会員限定に商品券5000円分をプレゼント致します。下記ページで確認してください」とURL付きのSMSが届いた。URLをタップすると、いつも利用している携帯電話会社のサイトと同じだったので、よく見ずに自分のID・パスワード・暗証番号を入力した。その際に、「他の端末が使用許可を求めている」というようなメッセージが表示されたが、許可してしまった。ID等の入力後すぐに、携帯電話会社からオンラインゲーム関連の決済完了のメールが次々に届き、不正利用に気付いた。約20分後にパスワードを変更した後は不正利用が止まったが、キャリア決済と、携帯電話会社のIDにひも付いていたクレジットカードの二つで合計約16万円が不正利用されてしまった。

2. アドバイス

- (1) 携帯電話会社の名称でSMS・メールが届いても、記載されているURLには安易にアクセスせず、ID・パスワード等を入力しないようにしましょう

偽のSMS・メールや偽サイトは巧妙に作成されており、自分の携帯電話に届いたSMS・メールが携帯電話会社からの正式なものかどうか見分けることは困難です。もしSMS・メールが届いた場合には、SMS・メール内に記載されたURLへ安易にアクセスしないようにしましょう。万が一アクセスしてしまった場合も、ID・パスワード等をすぐに入力しないようにしましょう。自分で調べた携帯電話会社の電話窓口やホームページ等で、S

MS・メールの内容やサイトが正式なものであることを確認してからアクセス等をするようにしましょう。

(2) 偽のSMS・メールに誘導されてID・パスワード・暗証番号等を入力してしまったら

① すぐにID・パスワード・暗証番号等やキャリア決済の設定を変更しましょう

詐欺業者にID・パスワード等を知られた状態で放置すると、再びキャリア決済が不正利用されたり、自分の契約情報を閲覧・変更されてしまう状態が続きます。偽サイトに情報を入力したと気付いた場合や、身に覚えのない2段階認証の通知やキャリア決済メールが届いた場合や不安になった場合には、自分で検索した携帯電話会社のホームページにアクセスし、すぐにID等を変更し、キャリア決済の限度額を必要最低限に引き下げるか、利用を停止しましょう。

② キャリア決済で利用された店舗（サイト）や携帯電話会社に連絡しましょう

詐欺業者が消費者から詐取したID等を悪用してキャリア決済が不正利用された場合、携帯電話会社から購入店（サイト）名、購入金額等の決済内容が記載されたメールが届きます。購入店や携帯電話会社へトラブルについて申し出ましょう。

(3) キャリア決済の不正利用や偽のSMS・メールへの事前対策をしましょう

① キャリア決済の限度額を必要最低限に設定するか、利用しない設定に変更しましょう

携帯電話の契約者は自分で設定を変更しない限り、キャリア決済が利用できる設定になっています。キャリア決済の利用限度額は自分で設定可能なため、必要最低限の額に引き下げ、万が一不正利用の被害に遭った場合の被害額を最小限にとどめましょう。また、キャリア決済の機能自体を利用しない設定が可能な携帯電話会社もありますので、利用しないのであれば利用しない設定に変更しましょう。

② 「2段階認証」を設定しましょう

自分が契約している携帯電話会社で2段階認証の仕組みが導入されている場合、2段階認証の設定をしましょう。

③ 迷惑SMS・メール等の対策サービスを活用しましょう

携帯電話会社や、セキュリティソフト等で、迷惑SMS・メール等の対策サービスが提供されています。契約先のサービス内容を確認して活用しましょう。

④ ID・パスワード等の使い回しはやめましょう

通販サイトやSNS等、複数のサービスで同じID等を設定していると、そのID等の情報が第三者に知られた場合、同一のID等を設定していたサービスを第三者が自分になりすまして利用される可能性があります。同じID等を複数のサービスで使いまわすことはやめ、しっかり管理しましょう。

(4) 不安に思ったりトラブルになった場合は消費生活センター等や警察に相談してください

携帯電話会社の名称で送られたSMS・メールに関して不安に思ったり、トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等や警察に相談しましょう。

*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。

* 警察相談専用電話「#9110」

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-20190905_1.pdf