

令和元年 10 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

10月の相談受付件数は1,048件で、対前月比91件（同9.5%）の増加、また、対前年同月比では398件（同27.5%）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、「商品一般」の相談が147件で、相談全体の14.0%を占め、対前月比81件（同122.7%）の増加となっております。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」に関する相談が再び増加したことによるものです。

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103件で、相談全体の9.8%を占め、対前月比27件（同35.5%）の増加となっています。副業サイトの申し込み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。

続いて、「健康食品」の相談が84件で、相談全体の8.0%を占め、対前月比2件（同2.3%）の減少となっております。お試しで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。

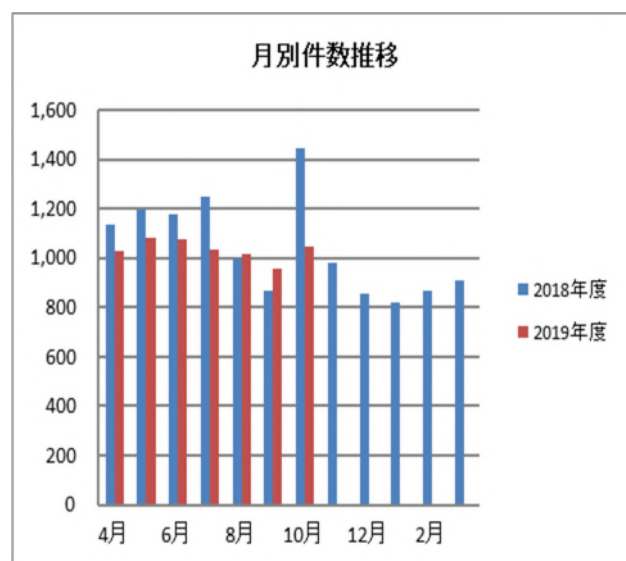
次に、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が64件で、相談全体の6.1%を占め、対前月比8件（同11.1%）の減少となっております。

また、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42件で、相談全体の4.0%を占め、対前月比2件（同5.0%）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147件で、相談全体の14.0%を占めておりますが、対前月比では94件（177.4%）の増加となっております。

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」に関する相談が増加したことによるものです。



【10月商品・役務別相談上位5品目】

1	商品一般	147
2	放送・コンテンツ等	103
3	健康食品	84
4	集合住宅	64
5	化粧品	42

【主な相談事例】

① 商品一般（脅迫メール）（40代 女性）

【相談概要】

スマホに「ハッキングした。家族や友人に情報をばらまかれないためには暗号通貨で2日以内に支払え。このメールに返信するように」というメールが届いた。メールには私のメールアドレスと、何か記号のようなものの記載があるが金額の記載はない。内容は本当なのだろうか。心配だ。今後の対処方法は。発信元の名称や電話番号の記載はない。

【助言内容等】

情報処理推進機構の安心相談窓口から出されている「性的な映像をばらまくと恐喝し、仮想通貨で金銭を要求する迷惑メールに注意」という注意喚起に基づいて情報提供した。消費者に届く脅迫文のバリエーションは様々のようだが、本件も類似の内容と考えられるため、返信はせずに一切無視するよう助言。迷惑メール防止の設定を行い、念のために各種パスワードの変更をするよう伝えた。設定方法がわからなければ利用している通信会社のショップに出向いて相談するよう伝えた。また最近、キャリア決済の悪用につながる迷惑メールやSMSのトラブルが増加しているので気を付けるよう知らせた。

② 放送・コンテンツ等（光電話の勧誘）（50代 女性）

【相談概要】

通信会社から光電話にすると料金が安くなると電話勧誘があり、回線工事も終わり光電話になった。その直後に、動画配信サービス会社から電話があり「動画を見られる機械を送る」と電話があった。必要ないので断ったが「1か月は無料なので試してみしてほしい。その後は有料になる」と言われ「送られても見ないとどうなるのか」と聞いたが「とりあえず機械を送ります」と機械が届いた。使わなければ料金も発生しないと思い開封していない。ところが、3日前に動画配信サービス会社から800円ほどの振込依頼書が届いた。娘に相談したところ、解約の必要があるとのこと。しかし、契約書面は受け取っていない。

【助言内容等】

電話勧誘であったが契約書面は届いていない様子。開封していない機械と一緒に入っていることも考えられたが、まずは当該社に解除を申し出るよう助言した。相談者娘から「当該社に申し出たところ「電話で契約は成立しており、葉書でIDとパスワードを送っている。解約には応じるが、クーリング・オフ期間は過ぎているため、チャンネル料金等約5千円と今月のレンタル料800円ほどを払ってほしい」とのことだった。葉書は届いていないし契約書も受け取っていない旨、当該社に話すと上席対応になり、「レンタル料800円ほどを払うことで解約になったので承諾した」と報告があった。相談者は動画配信の必要はなく使用しないと断っているのに勧められ、クーリング・オフの説明もされていないなど、事業者側に問題が見られたが、相談者は放置していた勉強代と考え、800円ほどは支払うことにするとのことだった。機械は当該社着払いで返品するとのことだったので、当該社が解約を受理した記録を残すよう助言。葉書に契約日、商品名、担当者名、解約申し出と受理された日時、担当者名、今後の請求はないように手続きをしてほしい旨、今後の勧誘を断ることを記載し、発信前に葉書の両面をコピーして保管、特定記録郵便で送付するよう助言した。

③ 健康食品（定期購入）（30代 男性）

【相談概要】

初回は300円で1袋に6日分入っていた。それだけのつもりだったのに、今日2回目の商品が届き20袋も入っていた。驚いて販社に電話をかけたところ、定期購入になっているので返品はできないと言われた。たとえ送り返されても約3万7千円を請求するとのこと。

私はこのサプリを飲んでから腰痛になったような気がするが、どうしても解約できないのか聞くと、当該サプリの成分が原因との診断書があれば検討すると言われた。診断書は難しそうだ。スマートフォンの広告に定期購入のことを書いてあると言うが、小さい字で読むことができない。事業者が一方的に決めた内容に従うのは納得できない。

【助言内容等】

通信販売は、特定商取引法において広告に表示する事項を定めており、販売価格や代金の支払時期、商品の引き渡し時期、売買契約の解約に関する事項等の記載が必要と伝えた。定期購入については、申込・確認画面上に、定期購入契約である旨及び支払代金の総額、契約期間その他の販売条件を表示する義務があることを説明。記載があると、その内容に従うことになることを伝えた。広告表示が小さくてわからなかった点については、その旨を事業者に申し出て交渉を行う必要があり、事業者が合意しなければ商品を返しても解約にはならないことを伝えた。

< (独) 国民生活センターからの注意喚起 >

■無登録業者とのバイナリーオプション取引は行わないで！－SNSをきっかけにした20歳代のトラブルが目立ちます－

全国の消費生活センター等では、為替相場等が上がるか下がるかを予想する金融商品であるバイナリーオプション取引の相談が増加しており、特に20歳代の割合が高くなっています。相談事例をみると、SNSを通じて知り合った相手から「儲かる」などと勧められ、リスクを十分に理解しないまま、紹介された海外の業者と取引を始めるケースが多く、「業者に大金を求めても応じてもらえない」などのトラブルが目立っています。

海外に所在する業者であったとしても、日本の居住者のために又は日本の居住者を相手方として金融商品取引を業として行う場合は、金融商品取引業の登録が必要ですが、トラブル事例で取引先となっている海外の業者に関しては登録が確認できていません。バイナリーオプション取引はリスクの高い取引であることをよく理解し、無登録の業者との取引は行わないようにしましょう。

1. 相談事例

【事例1】

SNSを通じて「バイナリーオプションで確実に儲ける方法を教える」という人と友達になり、「どのくらい儲けたいのか」「クレジットカードは持っているか」などといったやり取りをしたあと、相手から勧められたバイナリーオプションのサイトに登録した。すると相手から、「2万円から取引を開始できるが、10万円から始める人が多い。10万円入金するとボーナスが10万円つく」と説明され、10万円をクレジットカードで決済した。その後、相手からの指示でSNSのグループに参加したが、どう対応してよいのか全くわからず、取引の操作方法等を確認しても返答がない。操作もできないのであれば入金してしまおうと思い、サイトの規約を確認すると、「ボーナスも含めた入金額の3倍以上の取引がないと入金できない」と記載されていた。不信を感じてサイトのことを調べたところ、運営者は海外の無登録業者であることがわかった。解約し返金してほしい。

【事例2】

SNSで知り合った人から「初心者でも簡単に安心して稼げる」とバイナリーオプションに誘われた。月々40万から60万円の儲けがあるということなので、紹介された2つのサイトに3万円ずつ計6万円をクレジットカードで支払った。その後、「儲けが出るコツやレクチャーを願いたい」と尋ねたが、返信がなく連絡が取れなくなった。不審に思いサイトの運営業者を調べたところ、海外の無登録業者であることがわかった。まだ取引はしていないので、「入金したい」

とメールでサイトに連絡したところ「出金はできない」と回答があった。解約したい。

【事例3】

お金の運用に興味があり、SNSで「バイナリーオプションのノウハウを教える」という女性にメッセージを送って、やり取りを始めた。「私の生徒は月100万円もの利益をあげている。目標金額を定めてその2割を払ってくれればいい」と言われ、「初期費用がいらぬのなら教えてほしい」と伝えた。すると、メールでバイナリーオプションのサイトURLが送られてきたので、個人情報やクレジットカード番号を入力し5万円を決済した。相場が上下しているようなグラフなどを見ることができたがよくわからず、「取引をやめたい」とサイトにメールをすると、「5万円入金したら自動的に6万円のボーナスがつくが、120万円の取引をしないと解約できない」と返信があった。そんなに取引するつもりはなく、不審に思い「返金してほしい」とメールしたが返信はなかった。数日後、女性からまた「10万円くらいのツールを購入しないか」というメッセージが送られてきた。不審なので解約したい。

※消費生活センターで当該サイトの運営業者を確認したところ、海外の無登録業者であることがわかった。

2. アドバイス

(1) 無登録業者との取引はやめましょう

海外に所在する業者であったとしても、日本の居住者のために又は日本の居住者を相手方として金融商品取引を業として行う場合は、金融商品取引業の登録が必要です。バイナリーオプション取引を始める前に、業者の登録の有無を確認し、無登録の業者との取引は行わないようにしましょう。業者が登録されているかどうかは、金融庁ホームページ「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」で確認することができます。また、金融商品取引業の登録を受けた業者で、為替相場を対象とするバイナリーオプションを取り扱っている業者は、一般社団法人金融先物取引業協会ホームページで確認することができます。

(2) 勧誘をうのみにせず、リスクを十分に理解できなければ取引を行わないでください

バイナリーオプション取引は、為替相場等が上がるか下がるかを予想するものであり、簡単な取引のように勧誘されるケースがみられますが、リスクの高い取引であることをよく理解しましょう。例えば、1度の取引における損失額はオプション料に限定されていても、短期間に繰り返し取引した場合は損失額が大きくなるおそれがあります。取引すれば簡単又は安全に儲かるかのような勧誘をうのみにせず、リスクを十分に理解できなければ取引を行わないでください。

(3) 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

お住まいの地域の市区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-20191024_1.pdf