

# 令和元年 11 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

11 月の相談受付件数は 966 件で、対前月比 82 件（同 7.8%）の減少、また、対前年同月比では 18 件（同 1.8%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

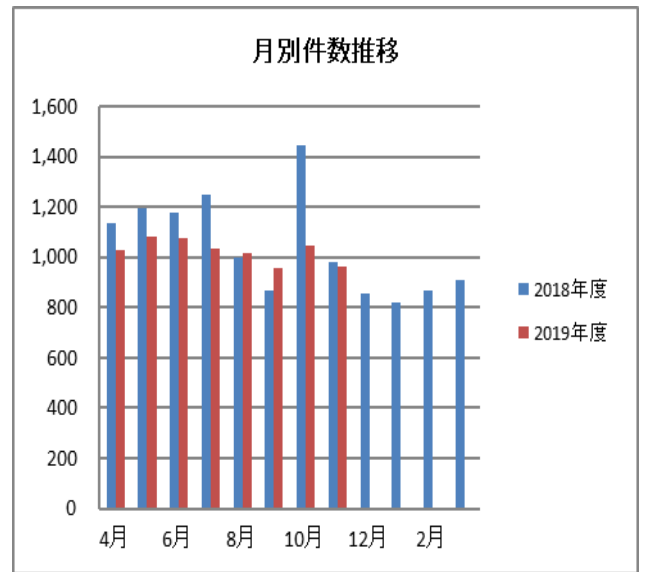
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「商品一般」の相談が 94 件で、相談全体の 9.7%を占め、対前月比 53 件（同 36.1%）の減少となっております。ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が減少したことによるものです。

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 93 件で、相談全体の 9.6%を占め、対前月比 10 件（同 9.7%）の減少となっています。副業サイトの申し込みに係る高額請求や出会い系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、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 84 件で、相談全体の 8.7%を占め、対前月比 20 件（同 31.3%）の増加となっております。

次に、「健康食品」の相談が 76 件で、相談全体の 7.9%を占め、対前月比 8 件（同 9.5%）の減少となっております。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、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 47 件で、相談全体の 4.9%を占めており、対前月比 6 件（同 14.6%）の増加となっております。



### 【11月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	商品一般	94
2	→	放送・コンテンツ等	93
3	↗	集合住宅	84
4	↘	健康食品	76
5	↗	インターネット通信サービス	47

### 【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 9.7%を占めておりますが、対前月比では 53 件（36.1%）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 商品一般（クレジットカード不正使用）（50代 女性）

#### 【相談概要】

クレジットカードの利用明細にまったく身に覚えのない利用を見つけた。このカードは殆ど使用しておらず、直近の使用は今年の4千円程度の通販の利用だけだった。利用明細は毎月「利用金額0円」だったが、今月確認すると2万円近くの利用となっていた。不正使用だと思ったのですぐにクレジットカード会社の不正使用連絡先に架電しカードを利用停止にした。クレジットカード会社にはアメリカの種苗会社での利用のようだと言われたが、それ以外の情報は得られず、ネット通販での購入なのか、店舗購入なのかも全く分からなかった。カード会社は「調査をするが返金が確定するまで2～3か月かかる。一旦支払ってもらう必要があるが、不正使用が分かれば返金対応する」と言うが、支払ってしまったら契約を認めることになってしまうのではないかと不安になった。お金が本当に戻るのかも分からないので、できれば支払いたくないが、支払わずにいると信用情報に傷がつくのではないかと心配。今後の対処方法は、

#### 【助言内容等】

一度支払ってから返金対応するケースもあると伝え、まずはクレジットカード会社に事情を伝えて調査してもらうよう助言した。後刻、相談者から「カード会社に連絡したが詳細は不明、調査を行うが結果が出るまで2～3か月かかる」とのこと。消費者センターに相談をしたと言うと、支払いの繰り越しが可能な場合もあるので調べて連絡すると言われた。しばらくして、カード会社から連絡があったが、自動リボになっているので繰り越しは出来ないとのことだった。だが明細書には「自動リボへの変更不可」と書いてあるので矛盾している。夫に、支払わないでいると私の信用情報に傷がつくのではと相談すると、信用情報機関に聞いてみるようアドバイスされたので聞いてみたところ、支払ってしまうと契約を認めたことになるので払わないほうが良いとのアドバイスを聞いた」とのことだった。リボ払いであれば抗弁の接続が可能と思われるため、当室に来室してもらいカード会社に連絡。カード会社は「利用履歴を確認すると不正使用の可能性が高いので、できれば支払いをせずに解決できればと思っているので、至急抗弁書面を送ってください」とのことだったので、相談室内で記載し送付した。抗弁書面送付から約3週間後、カード会社から「申し出の内容受け弊社で調査をしたところ不正と判定。全額、請求に上がらないよう対処した」との報告を受けた。以上を相談者に伝え相談終了となった。

### ② 放送・コンテンツ等（FX自動売買の情報商材）（20代 男性）

#### 【相談概要】

無料通話アプリにメールが届いた。短時間でお金を稼げるとあり、あまり内容を読まず登録。携帯番号、アドレス、名前のみ事業者に伝え、翌日に誰にも相談せずに1万8千円を振込んだ。その後、知人に相談したところ、アドレスを変えて様子を見るよう言われた。親も同じ意見。最初に届いたメールと同じような内容のメールが他にも届いている。

#### 【助言内容等】

相談者来室。このサイトのことをネット検索し、FX自動売買システムの販売業者であることが判ったとの事だった。情報商材の契約トラブルについて説明し、払ったお金を取り戻す交渉も可能と伝えた。だが、現金払の場合はサイトと直接の交渉となり、相手が応じないと返金されないこと、交渉が難航する可能性もあることを伝えた。相談者は勉強代と思って諦めるつもりだったとのことだったため、アドレスを変えて様子を見るよう助言。心配なことがあれば再相談するよう助言した。

### ③ 集合住宅（原状回復費用）（30代 男性）

#### 【相談概要】

7年ほど住んだ賃貸マンションを退去した。子どもがいるので、クロスへの落書きなど支払う必要があるだろうと思う箇所があった。フローリングは一部傷や剥げがあったが通常損耗の範疇だと思っていた。退去時の立ち合い後、原状回復費用の見積もりが来なかったため催促したところ、今月初旬にやっと書面が届いたが高額で驚いた。契約書に記載のあったクリーニング代と、クロス張替えのうち10%の負担は理解できるが、フローリングの全面張り替え分100%の請求には納得できない。管理会社に原状回復ガイドラインに合致しているのかと聞くと、問題ないと主張する。敷金1か月分を充当した後の請求額は約60万円。ペットは飼っておらず、室内でタバコを吸ったことはない。

#### 【助言内容等】

原状回復ガイドラインで見ると、フローリングの全面張替が必要な場合は、建物の耐用年数で残存価値を1年として計算することになると説明。通常、全面張替えまでする必要はほとんどなく部分補修で済むことも多いが、なぜ100%の請求なのか、管理会社に説明を求めるよう伝えた。話し合いで合意に至らない場合は、民事調停や少額訴訟で解決することになるが、その前に、住宅専門の窓口で、見積もりに記載の建材と人件費の妥当性について、宅地建物取引業協会の不動産相談窓口でも相談するよう案内した。状況に応じて法律相談を利用するよう伝えた。

## <（独）国民生活センターからの注意喚起>

### ■包茎手術、薄毛治療など、男性の美容医療トラブルに注意！

-受診はインターネット検索で公的機関の注意喚起情報を調べてから-

全国の消費生活センター等に寄せられる美容医療サービスに関する相談では、契約当事者が女性のケースが多くみられる一方、男性のケースも2割程度を占め、約5年間で2,000件を超える相談が寄せられています。

男性の美容医療サービスでは、包茎手術や薄毛治療、ひげの医療脱毛など男性特有の悩みに関する施術の相談が多くみられます。相談内容をみると、「無料診断のつもりで行ったら、不安をあおられて即日施術をされてしまった」「広告記載の数万円で施術ができると思っていたら、次々に追加の施術を勧められ、100万円等の高額な施術代金になってしまった」など、勧誘方法や施術代金に納得できないという相談が目立っています。

こうした男性の美容医療サービスに関する相談事例や問題点を紹介し、トラブルの未然防止のため、事業者団体に要望を行うとともに、消費者への注意喚起を行います。

## 1. 相談事例

### 【事例1】

インターネット広告を見て、7万円で包茎手術が受けられると思い、無料カウンセリングを受けるつもりでクリニックに出向いた。無料カウンセリングの際、医師が患部を診察したところ、「今日施術しないと、子どもができづらくなる。広告の施術だと、手術痕が目立ったり、術後にひどい腫れ等が出るおそれがある」などと言われ、通常の包茎手術にさまざまな美容形成治療のオプションを付加された約140万円の契約を勧められた。当日に契約するつもりはなく、そもそも広告の金額で包茎手術ができると考えていたため、提示された金額は高額でとても支払えないと思った。家で考えたいと伝え、勧誘を断って帰ろうとしたが、技術料を減額して約90万円にするとおられたほか、過去に別のクリニックで治療した人の失敗例の写真を見せられ「写真のよう

にはなりたくないでしょ」「追加したオプションは全て必要なもので、削ることはできない」「今日、手術をしないと後の事は知りませんから」などと不安をあおられ、即日施術を勧められた。執拗な勧誘が続いて頭が真っ白になり、手術承諾書にサインしその日のうちに手術をされた。頭金約10万円を当日支払い、残額は医療ローンで分割手数料約50万円を含んだ、合計約130万円を支払うことになった。クリニックに焦らされて、正常な判断ができないままに高額な契約をしてしまったので、施術代金を減額してほしい。

### 【事例2】

インターネットで薄毛治療を検索し、毛髪再生医療を行うクリニックを予約した。当日、問診票を記入後、別室で医師ではない担当者からカウンセリングを受けた。担当者は頭部をみて「月1回のペースで全6回注射する。後頭部も薄毛になりつつあるので治療面積が一番広いコースがよい。サプリメントや内服薬、頭皮用スプレーを併用しないと1年後に元に戻るかもしれない」などと言うので、勧められた1年分のサプリメント等と、治療費を合わせた約160万円のコースを申し込むことになった。その後、医師の診察になったところ、頭皮をみられ「4回目くらいでよくなる。整髪料は使わないように」と言われただけで治療内容やリスクの説明はないまま、頭皮約30カ所に注射をして施術が終わった。術後は頭皮の出血、腫れがひどかった。医師から施術やサプリメントについて十分な説明がなかったことなどに疑問を抱き、解約を申し出ると、「解約には応じるが、サプリメント等は返品できない。解約してもサプリメント等の代金60万円と1回分の施術代金15万円の75万円を支払ってもらおう」と言われた。納得できない。

### 【事例3】

美容外科で、6か月6回で約3万円のひげ脱毛コースを契約した。契約時にオプションとして約3万円のアフターケア用の化粧水を勧められ、ひげ脱毛契約に必要なだと言われたため一緒に契約し、クレジットカードで合計約6万円を支払った。しかし後で確認したところ、化粧水を契約しなくても、ひげ脱毛は契約できることがわかったので、経緯を説明して化粧水の返品を申し出たが、一度購入したら返品できないと言われた。説明と違っているので返品して返金してもらいたい。

## 2. アドバイス

### (1) 広告の内容をうのみにせず、公的機関の注意喚起情報を確認するなど、受診前に効果やリスク等の情報収集に努めましょう

美容医療の施術を受けるかどうか検討する場合には、施術の効果やリスクを正しく認識することが大切です。施術の効果には個人差があるため、施術のメリットや価格の安さを強調する広告をうのみにせず、他の医療機関が提供する情報や医療安全支援センター等において効果やリスク等の情報を集めたうえで、施術を受けるかどうか慎重に検討しましょう。

インターネット等で施術に関する良い情報を探すだけでなく、厚生労働省や消費者庁、国民生活センターなどの公的機関が出す注意喚起情報なども併せて調べ、どういったリスクがあるのかを把握することも重要です。国民生活センターでは、過去に美容医療サービスに関する注意喚起を複数行っています。

また、「絶対安全な手術です」といった虚偽広告、治療等の内容または効果について患者を誤認させる恐れのあるビフォーアフター写真等の広告、クリニックの窓口で実際に負担することになる標準的な費用をわかるように示す必要があるにもかかわらず、それらが示されていない広告など、法律等で禁止される広告表現をしているクリニックとは契約をし

ないようにしましょう。

(2) 施術内容や料金、リスク等について十分に説明を受け、納得できない場合や即日施術を強要された場合には、契約しないようにしましょう

無料診断を受けるだけのつもりであったり、広告に記載された安価なプランを契約するつもりであったとしても、即日施術を勧めるクリニックや高額な施術を勧めるクリニックとのトラブルが複数みられます。

施術の具体的な内容や方法、施術の効果や限界、副作用や合併症の可能性の有無などのリスクと補償について医師から十分な説明を受け、即日施術を勧められてもその場ですぐに決めたりせず、時間を取って慎重に検討しましょう。説明内容に納得できない場合や医師からの十分な説明がない場合のほか、断っているのに即日施術を強要する、契約時に年収などで嘘の申告をさせられる等、問題のある勧誘を受けた場合には契約をしないようにしましょう。

(3) 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

クリニックで強引な勧誘を受けたり、解約に際してトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。一定の美容医療サービスのうち、特定商取引に関する法律の特定継続的役務提供契約の要件7に該当する契約を結んだ場合は、法定の契約書面を受け取った日を1日目として、8日間はクーリング・オフが可能になりますので、早めに相談してください。また、副作用などの症状が出た場合には、速やかに医療機関を受診するようにしてください。

※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-20191121\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20191121_1.pdf)