

## 令和元年 12 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

12月の相談受付件数は976件で、対前月比10件（同1.0%）の増加、また、対前年同月比では121件（同14.2%）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、「放送・コンテンツ等」の相談が110件で、相談全体の11.3%を占め、対前月比17件（同18.3%）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。

次に、「健康食品」の相談が90件で、相談全体の9.2%を占め、対前月比14件（同18.4%）の増加となっております。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、「商品一般」の相談が77件で、相談全体の7.9%を占め、対前月比17件（同18.1%）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。

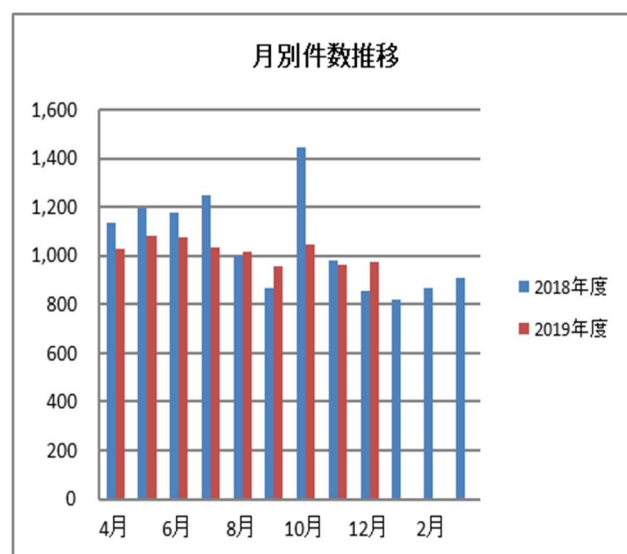
続いて、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が73件で、相談全体の7.5%を占め、対前月比11件（同13.1%）の減少となっております。

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45件で、相談全体の4.6%を占めており、対前月比2件（同4.3%）の減少となっております。

#### 【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63件で、相談全体の6.5%を占めておりますが、対前月比では31件（33.0%）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。



#### 【12月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	放送・コンテンツ等	110
2	↗	健康食品	90
3	↘	商品一般	77
4	↘	集合住宅	73
5	→	インターネット通信サービス	45

## 【主な相談事例】

### ① 放送・コンテンツ等（スマホによるパチンコ講座等）（20代 男性）

#### 【相談概要】

さらに収入を得たくネットで検索したところ、たまたま、ある業者が「勝てるパチンコの講座。勉強すれば高収入。数か月間の期間制限がある」とあり50万円近くをカードで払った。しかし、言われたように儲からず、「もう止めたい」と言ったら、「今すぐに止められない」と、さらにお金を請求された。また、同じ業者の「月5万円払えば儲かるFX講座」も紹介され契約し、さらに「毎月1万円払うブログ講座」も契約。すべてクレジットのリボ払いで契約した。その後、リボ払いの金額が払えなくなりカードを止められた。司法書士に相談したら「任意整理できる」と言われ契約したが、3種類の講座は契約したままだと言われ不安。任意整理のリスクもよくわからない。

#### 【助言内容等】

任意整理の場合は、一定期間約束した債務を払い続ける義務が発生することを説明。既に司法書士と任意整理契約を交わしているとのことだったので、司法書士に充分債務内容を伝えて取りこぼしのないように手続きを行ってもらおうよう助言。その後、相談者から「司法書士から『毎月4万6千円ほどを払うことで合意した。今後、支払請求がきても無視するように』と言われた」とのこと。

しかし、パチンコ講座のサイト関連電子マネー会社からSNSで新たな請求が来た。「この分は司法書士に頼んでいないので、消費者センターであっせんしてくれないか」という電話が入った。司法書士が任意整理した中に、このサイト関連部分も含まれており、契約の一部だけを取り上げてあっせんすることはできないことを説明。まずは、自分自身でこのサイトとの契約がどうなっているのか、電子マネー会社に契約内容を確認するなどして調べ、司法書士にこのSNSでの連絡についても任意整理に含んでほしいと相談するよう助言。何かあれば再度連絡するよう伝えた。

### ② 健康食品（電話勧誘）（50代 男性）

#### 【相談概要】

母は判断力が不十分。以前も別の事業者から高額な布団や浄水器を買わされたことがある。今回は、約2万円の健康食品（同一の商品）を2回に分けて買わされており、一部使用しているが殆ど未使用で残っていた。支払方法は振込で支払済。契約書はなく、母の住所、名前、電話番号、商品名、金額が書かれたお客様控えがあるのみ。母は契約に至った経緯を話せるような判断力はない。

#### 【助言内容等】

特定商取引法の訪問販売業者にはクーリング・オフのことを記載した契約書面の交付義務があり、書面が交付されていない場合はクーリング・オフの起算日が来ていないことを伝えた。健康食品などの消耗品の場合、書面に「購入した商品を使用するとクーリング・オフできない」旨の記載があり、消費者が自らの判断で使用した場合はクーリング・オフができないことを説明。過量販売について説明し、健康食品の場合の過量と判断される目安は一人が使用する量として1年間に10か月分以上となることを伝えた。渡されている書面の内容や購入している量を再度確認し、強引に買わされた等の問題のある勧誘方法がなかったか確認するよう助言。相談室で間に入って交渉する場合は、基本的に本人からの意思確認や聞き取りが必要なことを伝え、まずは相談者から事業者へ電話をして話し合うよう助言した。同日、再度相談者から電話があり、「事業者へ電話した。母からは男女が家に来て購入したと聞いていたが、事業者からは『電話勧誘で契約し、その後商品がなくなる頃に電話をかけて注文を取り商品を送っている。訪問したことはない』と言われた。渡されているお客様控えの書面にクーリング・オフの記載

があった」とのことだった。電話勧誘販売について説明し、強引な販売方法はなかったかを確認したが、「母にどう返事をしたのか聞いても『ハイと返事だけした』としか言わない。本件は消費者センターにも相談していることを事業者에게告げ、今後の勧誘を断ったので、ひとまずこれで様子をみようと思う」とのことだったため、今後も勧誘が続くようなことがあれば再相談するよう助言した。

### ③ 商品一般（パソコンの不審なメール）（70代 男性）

#### 【相談概要】

毎日のように「あなたのアカウントが更新できませんでした。カードの期限切れか、請求先の住所が変更された等の可能性があります。24時間以内に確認されない場合は、アカウントをロックさせていただきます。パスワードを変更した覚えがない場合は、至急〇〇までお電話ください」とメールが届き困っている。

#### 【助言内容等】

実在の会社名を名乗り、無作為にメールを送りつけ、連絡してきた人に対し不当に高額な支払いを強要する被害事例、また、ウイルスの脅威に晒されているなどとパソコン広告画面で誘導し、クレジットカード番号を入力させ強引に有料ソフト等を購入させる手口があると情報提供した。

今回は、請求根拠のない架空請求メールと考えられるので、相手先に電話をしたり、URLにアクセスしていなければ心配はないと思われるが、ウイルス感染等、疑われる事があれば、購入のパソコンメーカーの窓口にご相談してみるよう伝え、情報処理推進機構について情報提供した。

### <札幌市消費生活課からお知らせ>

#### ■ 令和元年度上半期（4月～9月）消費生活相談について（令和元年12月16日付け公表）

札幌市消費者センターにおける令和元年度上半期の消費生活相談件数は6,192件で対前年同期比431件（同6.5%）の減少となった。このうち、はがきや電子メール等で身に覚えのない未納料金を請求される架空請求などの、いわゆる「不当請求」に関する相談件数は1,006件で、対前年同期比416件（同29.3%）減少している。

契約当事者の年代別相談件数は、60代が1,167件で最も多くなり、全相談件数の18.8%を占めたが、対前年同期比では83件減少した。なお、未成年者と70代を除く全ての年代で前年同期の相談件数を下回った。

このほか、詳細につきましては下記ホームページに掲載しておりますので、ご覧ください。

#### ●札幌市公式ホームページ

<http://www.city.sapporo.jp/shohi/documents/r1kamihanki.pdf>

### <消費者庁からの注意喚起>

#### ■ 特定商取引法違反の通信販売業者に対する指示について

消費者庁は、下記の事業者に対し、特定商取引法違反の事業者に対する指示を行い、令和元年12月26日付けで公表しました。

なお、本市消費者センターにおける当該事業者に関する相談は、昨年度は入っていませんが、今年度57件寄せられております。

事業者名称、取引類型等	代表者及び所在地	特定商取引法に基づく措置
<ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社アクア</li> <li>・取引類型 通信販売</li> <li>・取扱商品 健康食品（ダイエットサプリメント） 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代表取締役 佐藤 太一（さとう たいち）</li> <li>・本店所在地 東京都渋谷区渋谷三丁目1番6号</li> </ul>	特定商取引に関する法律 第14条第1項

## ●消費者庁

[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_191226\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_191226_02.pdf)

### <（独）国民生活センターからの注意喚起>

#### 相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!?

－解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」－

販売サイト等で「1回目 90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談（以下、通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談）が全国の消費生活センター等に多く寄せられています。相談件数は年々増加しており、2019年度（2019年11月30日時点）にPIO-NETに寄せられた相談は29,177件と、2018年度の23,002件を既に上回っており、前年度同期比約230%と激増しています。

相談内容をみると、定期購入が条件であることを消費者が認識しないまま商品を購入しているケースが多くみられ、消費者が事業者に解約したいと連絡しても「定期購入が条件なのであと〇回購入しないと解約できない」と断られるケースが目立ちます。定期購入が条件であることを消費者が認識している場合でも、解約の連絡をすると「解約の申請期間外なので受け付けられない」などと断られたといった相談がみられます。また、「いつでも解約できると広告されていたが、解約しようと事業者に何度電話をしても通話中でつながらない」といった相談も目立ちます。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。

国民生活センターでは2016年6月、2017年11月の2度にわたり、商品を購入する際には定期購入等の契約内容や解約条件をしっかりと確認するよう消費者に注意喚起しましたが、その後もトラブルが増え続けていることから、消費者に注意を呼びかけます。

## 1. 相談事例

### 【事例1】

動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文した。最近、初回の商品と同じ商品が届き、商品代金約6,500円の請求書が同梱されていた。驚いて事業者にお問い合わせると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。500円のお試しのみの購入で定期購入が条件とは思わず注文した。注文時の最終確認画面にも高額な金額の記載はなく、定期購入が条件とも記載されていなかった。こんなに高額になるなら注文しなかった。納得できない。

### 【事例2】

動画投稿サイトに出ていた広告を見て、お試し300円のダイエットサプリメントを注文した。

商品は届いたが、後日、頼んだ覚えがないのに2回目の商品の発送を知らせるメールが届いた。4カ月分20袋がまとめて発送され、商品代金は約4万円であった。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや支払うことになる総額を販売サイトで見た覚えはない。事業者に解約を申し出たが、「2回目まで購入しなければ解約はできない」と言われた。高校生の自分には、このような高額な支払いはできない。どうすればよいか。

### 【事例3】

芸能人が宣伝する筋肉増強サプリメントがSNS広告で紹介されていた。興味を持ち販売サイトにアクセスし詳細を確認した。通常価格約1万円が初回特典約500円、送料無料で試せるとあったので注文した。商品が届き、同梱されていた明細書をみると、次回お届け日の記載があり不審に思った。事業者にお問い合わせすると、「4回の商品購入が条件の定期購入だ。広告にも記載がある」と説明された。「そのような表示を見た覚えはない」と伝えると、「解約に応じるとしても、通常価格との差額を支払ってもらおう」と言われた。通常価格での支払いに納得がいかない。

## 2. アドバイス

- (1) 「定期購入が条件となっていないか」「支払うこととなる総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう

商品を注文する際には、事業者の販売サイトや申込みの最終確認画面で、商品の価格や効果ばかりではなく、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合、継続期間・回数が定められているか、支払うこととなる総額はいくらか等の契約内容をしっかり確認しましょう。相談事例をみると、スマートフォンから商品を注文しているケースも多くみられます。スマートフォンはパソコン等に比べて画面が小さいため、販売サイトや申込み最終確認画面の表示内容を確認する際は、より注意が必要です。

あわせて、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮る等、契約内容を記録しておきましょう。

- (2) 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかりと確認しましょう

インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」等の返品特約に従うこととなります（表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です）。

相談事例をみると、事業者がいつでも解約が可能としている場合でも「次回商品発送の○日前までの申し出が必要」と解約申請期間が限られているケース等のように、解約にあたって条件が定められていることが多く、注意が必要です。

- (3) 事業者連絡した記録を残しましょう

消費者が事業者へ電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者によっては、電話がつながりやすい曜日や時間帯をホームページ上で案内している場合もあるので、確認しましょう。また、事業者へ連絡した証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

- (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

事業者からの請求に納得できない、事業者と連絡がとれず解約ができない等、トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

※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-20191219\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20191219_1.pdf)