

# 令和2年1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

1月の相談受付件数は856件で、対前月比120件（同12.3%）の減少、また、対前年同月比では36件（同4.4%）の増加となっています。

### 【商品・役務別相談】

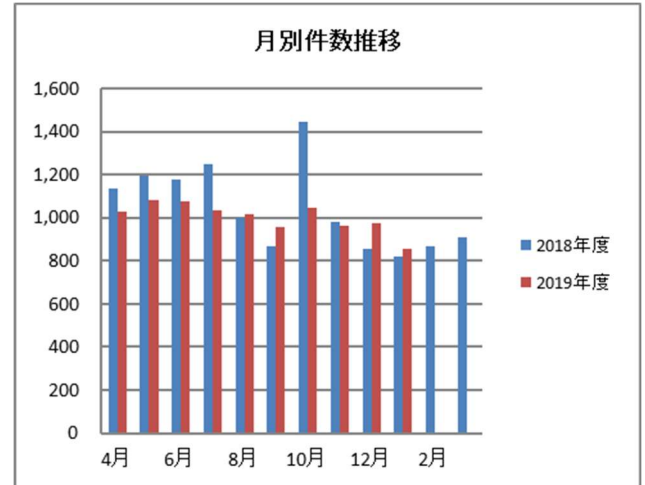
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「放送・コンテンツ等」の相談が96件で、相談全体の11.2%を占め、対前月比14件（同12.7%）の減少となっています。副業サイトの申し込みに係る高額請求や出会い系サイトによる高額請求などの相談が寄せられています。

次に、「商品一般」の相談が72件で、相談全体の8.4%を占め、対前月比5件（同6.5%）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71件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比2件（同2.7%）の減少となっております。

次に、「健康食品」の相談が69件で、相談全体の8.1%を占め、対前月比21件（同23.3%）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、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41件で、相談全体の4.8%を占めており、対前月比4件（同8.9%）の減少となっております。



### 【1月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	放送・コンテンツ等	96
2	↗	商品一般	72
3	↗	集合住宅	71
4	↘	健康食品	69
5	→	インターネット通信サービス	41

### 【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89件で、相談全体の10.4%を占めておりますが、対前月比では26件（41.3%）の増加となっております。

ハガキによる身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が前月より増加しており、このほか、封書等による請求も散見されております。

### 【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（スマートフォンの支援金サイト）（40代 男性）

#### 【相談概要】

スマートフォンの迷惑メールフォルダに当該社からのメールが入っていた。そのメールは、13 億円超をウェブ口座に振り込んだため、いつでも自由に金銭が使えるというものだった。詳細を知ろうと思い、リンク先のウェブページを開いてみたところ、金銭提供者の個人名や金銭受領の手続方法として、最初にカードの発行の申込みを行うことが記載されているほか、審査のための来店不要、仲介実績業界ナンバーワン、新規モバイルウェブ口座開設などといった文言とともに女性の画像が表示されていた。何のことが分からず、このウェブページから先の手続には進んでいない。その後も当該社からメールが3通ほど届いている。以前、出会い系サイトを利用したことがあり、その際に消費者センターに相談して返金をしてもらったことがある。今後どうしたらよいか。

#### 【助言内容等】

当室にて、申出のあったリンク先のウェブページのURLの一部をもとに確認したところ、出会い系サイトのトップページが表示された。このことを相談者に説明したところ、以前利用していたことのある出会い系サイトとのことだった。そこで、一般的な支援金サイトの手口について説明した。ただし、本件ではカード申込を促していることや画面に表示された審査来店不要との表示内容から、カードローンの申込みをさせられる可能性が考えられる旨説明した。いずれであっても、一個人が莫大な額の金銭を提供するとは到底考えづらく、今後何らかの金銭負担を求められる可能性があることから、当該社に対して連絡をしたり、金銭受領のための諸手続は行わずに様子を見るよう助言した。今後について、迷惑メールフォルダ内の発信元不明のメールは開封しないこと及び発信元不明のメールに貼付されているリンクはタップしないこと、迷惑メールの受信数が多いのであれば、メールアドレス変更を検討するよう助言した。迷惑メールフィルターが設定されていてもフィルターを通過するメールがあるため、発信者に心当たりがない場合には返信等をしないで当室に相談するよう助言した。

## ② 商品一般（フリマアプリ）（60代 男性）

#### 【相談概要】

以前使っていたスマートフォンで取引していた2か月分の支払ができない。支払方法は、決済アプリを使って一月分の購入代金を翌月にコンビニで支払っていた。スマートフォンを機種変更した後、友人に頼んで取引した時に操作ミスをしたのか、今までの取引の評価などが全て消えてしまい、ログインできなくなった。新しいアカウントで取引した分の支払は出来ている。フリマアプリの運営会社に支払いをしたいので、口座情報を教えてほしいとメールで何度か問合せをしているが、「アプリ内で行ってください」という回答がくるだけで解決しない。今日、フリマアプリから葉書が来た。期日までに支払わなければ、法的措置を取るような脅しの言葉が並んでいる。電話で問い合わせる窓口があればいいが、代表電話にかけても繋がらない。どうしたらいいのか。

#### 【助言内容等】

どうしたらいいか相談室から問い合わせることは可能と伝え、相談室からアプリ運営会社に相談者の申し出内容を伝え対応方法を確認した。複数アカウントは規約違反であること、運営事務局に支払方法について口座情報を尋ねたとしても、支払いはアプリ内でしかできないことを伝えられた。支払いしたいことについては、解決方法として、アプリ運営会社に対し、前のアカウントにログインして支払いたいが、ログインできないことをメールで伝えてほしいということだった。その際、前のアカウント情報を特定するために、登録の氏名、住所、メールアドレス、携帯電話番号が必要とのこと。事務局からの回答は個人情報を含むため、通常より時間はかかるが、回答を待つよう伝えられた。その旨を相談者に伝えた。

### ③ 集合住宅（原状回復）（40代 女性）

#### 【相談概要】

来月退去するが、結露で部屋の一部の壁紙が剥がれ、その下の石膏ボードが崩れ、畳のイグサがよれている箇所があったのに気付いた。以前、居間の窓の下の壁紙が同じように剥がれていた時、管理会社を呼ぶと「どうしてもこのような状態になってしまうんですね」と言って修理してくれたことがある。退去の時、石膏ボードが割れて崩れた状態は入居者の過失と考えられてしまうのだろうか。

#### 【助言内容等】

行政の原状回復のガイドラインについて説明した。結露の原因については判断が難しく、石膏ボードの割れについては、善管注意義務違反を問われる場合もあるし、構造上の問題かもしれず判断が難しいと伝えた。原状回復費の明細を求め、管理会社に状況を説明し、構造上の問題ではないかと減額交渉してはどうかと助言した。

### <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2年1月16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、今年度は入っていませんが、2018度2件、2017年度6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
・株式会社 Rarahira（ララヒラ） ・取引類型 電話勧誘販売 ・取扱商品 健康食品及び化粧品等	・代表取締役 志水 叔郎 （しみず よしろう） ・本店所在地 大阪府茨木市新中条町8番 19-106号	特定商取引に関する法律 第23条第1項 ・6か月間の業務一部停止 （勧誘、申込受付及び契約締結）

#### ●消費者庁

[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_200116\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_200116_01.pdf)

### <（独）国民生活センターからの注意喚起>

#### 新卒の架空請求手口にご注意！

#### 債権回収業者から「過去の契約の未納料金・損害金の和解」を求める電話！？

覚えのない契約の未納料金や損害金について、債権回収業者を名乗る者から和解に関する電話があり、その後、弁護士を名乗る者から和解証明書がメールで届く、といった架空請求の新卒の手口に関する相談が国民生活センターに寄せられています。「過去にした契約について未納料金や損害金が発生している」等と、債権回収業者を名乗る者から連絡があっても、身に覚えがない限り、無視をしましょう。

## 1. 相談事例

債権回収業者を名乗る者から電話があった。相手は私の名前、電話番号、メールアドレスを知っていた。「あなたは3年前、オンライン投資塾のプロジェクトに入会している。約20万円の入会金を支払った後、月会費約3万5,000円が滞納になっている」「人数限定のオンライン投資塾であなたのために1枠空けていたのに、不参加だったためオンライン投資塾の運営事業者（以下、プロジェクト運営事業者）に対して約350万円の損害が発生している。和解する場合はプロジェクト運営事業者と話し合うように」と言われた。心当たりはなかったが、過去に同様の情報商材を購入したことはあり、「アクセス履歴がある」とも言われたため、入会したかもしれないと思った。「裁判になる前に和解する場合は、プロジェクト運営事業者が加入する損害保険会社に保険申請することになるので、供託金約35万円を支払うように。申請が認められれば、供託金は申請確定から30日以内に返還される」と言われた。和解を承諾する旨を伝えると、今度はプロジェクト運営事業者の担当者を名乗る者から「和解内容の詳細は弁護士からメールで通知する。弁護士からメールが送付された後、再度連絡する」と電話で連絡があった。直後に弁護士を名乗る者から和解証明書が添付されたメールが届いた。書面内容を見て詐欺と気づいた。まだお金は支払っていない。どう対処すべきか。

## 2. 手口の流れ

国民生活センターで確認ができた手口は以下の通りです。

- ① 債権回収業者から「過去に契約したプロジェクト運営事業者に対する未納料金や損害が発生している」「和解するためには損害保険会社への保険申請が必要、また、供託金も必要だが後で返還する」等と電話で連絡がある
- ② 「和解に応じる」と伝えると、プロジェクト運営事業者の担当者を名乗る者から「和解内容の詳細は弁護士からのメールで確認するように」等と電話で連絡がある
- ③ 弁護士を名乗る者からメールが届き、和解証明書が添付されている

事例に登場する事業者等について国民生活センターで確認したところ、債権回収業者は事例のような請求はしていないこと、損害保険会社は事例のような保険は扱っていないこと、プロジェクト運営事業者は事例のようなプロジェクトは行っておらず請求もしていないことが分かりました。一方、法律事務所とは連絡がとれず、事実確認ができませんでした。なお、本事例の相談者のもとには、弁護士を名乗る者からメールが届いた後、プロジェクト運営事業者の担当者を名乗る者から複数回にわたり電話がありましたが、相談者は既に国民生活センターに相談していたため電話には応じませんでした。

## 3. アドバイス

架空請求については、ハガキによる手口が最近多くみられていましたが、事例のような電話による手口等、様々なケースがみられています。

少しでも不安を感じたら、消費生活センター等（消費者ホットライン188（いやや））にご相談ください。

※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-20200130\\_2.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200130_2.pdf)