

## 令和2年2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

2月の相談受付件数は828件で、対前月比28件（同3.3%）の減少、また、対前年同月比では38件（同4.4%）の減少となっています。

#### 【商品・役務別相談】

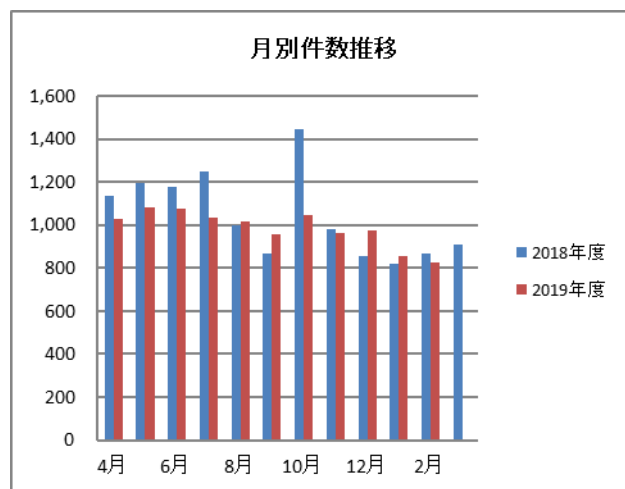
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が77件で、相談全体の9.3%を占め、対前月比6件（同8.5%）の増加となっております。

次に「放送・コンテンツ等」の相談が68件で、相談全体の8.2%を占め、対前月比28件（同29.2%）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59件で、相談全体の7.1%を占め、対前月比13件（同18.1%）の減少となっております。

続いて、「健康食品」の相談が58件で、相談全体の7.0%を占め、対前月比11件（同15.9%）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5.0%を占めており、前月と同じ件数となっております。



#### 【2月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	77
2	↘	放送・コンテンツ等	68
3	↘	商品一般	59
4	→	健康食品	58
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60件で、相談全体の7.2%を占めておりますが、対前月比では29件（32.6%）の減少となっております。

#### 【主な相談事例】

##### ① 集合住宅（ペットの騒音）（20代 男性）

##### 【相談概要】

小型犬も含むペットの飼育が可能な賃貸アパートに入居した。数カ月前から直上の住人宅の犬が深夜に吠えるようになった。不動産管理業者に苦情を申し出たところ、注意喚起の文書の

配布や掲示をしてもらったが改善されなかった。その後も不動産管理業者から直接上階の住人に電話にて注意をしてもらったが、やはり改善されなかった。何度か不動産管理業者に苦情を伝えたところ、ペット飼育ができる物件のため我慢してほしい、我慢できないのであれば退去してほしい、と言われた。保健所にも相談し、保健所から上階に住人に対し注意をもらったが状況は変わらなかった。ペット飼育可能な物件のため、飼育を禁ずること自体を求めるのは難しいと思うが、この上階の住人に対して何か求めることはできるだろうか。また、退去するとして、引越費用などの金銭的負担を不動産管理業者等に求めることはできるだろうか。なお、入居にあたり契約書を受領しており、私も小型犬を飼育している。

#### 【助言内容等】

賃貸借契約書やペット飼育規約のような飼育に関するルールが決められているのであれば、これを含めて内容を確認。上階の住人の行為が賃貸人からの契約解除事由に該当すると思われるのであれば、これを根拠に不動産管理業者や賃貸人に対して契約解除権の行使を促すよう申し入れるのも一法である旨説明した。この申入れや退去にあたっての引越費用等の請求するにあたり、あらかじめ法律相談で助言を受けてから行うよう伝え、法律相談の窓口を案内した。

### ② 放送・コンテンツ等（スマートフォンの会員制ウェブサイト）（20代 男性）

#### 【相談概要】

画像投稿SNSで高校時代の知人から金儲けの話を聞いてみないかと誘われ、喫茶店で話を聞くとスポーツへの投資とのことだった。後日、知人と大学生の上位者らしき者からお金が稼げて学費を自分で支払い、楽しい生活ができると言われ、私もお金を稼いで親に楽をさせようと思うようになった。数カ月前、呼ばれて出向いた店でお金を稼ぎたいと申し出たところ、30数万円をクレジットカードか口座振込で支払うよう求められた。お金がない旨申し出ると、貸金業者のウェブサイトから融資を受けるよう言われ、知人等から説明されたとおり、年収150万円、職業アルバイト、借入れ理由は自動車修理として必要事項を入力し、融資を申込み、その場で契約書を受領した。後日、30数万円の融資を受け、口座振込で当該社に支払った。クーリング・オフ期間中に、体調不良で医療費がかかるためキャンセルしたいと口頭で伝えたが引き留められた。その後、セミナーに参加したところ、お金を稼ぐ方法はサッカーの試合の勝敗を予想するギャンブルだと気づいた。知人は法に触れることはないと言っているが、罪になると思い、その賭けには参加していない。副業とはかけ離れており返金を求めたい。

#### 【助言内容等】

当室より、当該社に対して経緯書を送付するため検討してほしい旨申し入れたところ、当該社より営業担当者に状況を確認させてほしいとの申し出があった。当該社より、営業担当者から聞き取りをした結果、全額を返金するが、当室にて当該社の担当者立会いの下、相談者のスマートフォンに記録されている当該社会員サイトへのログイン情報やメッセージアプリの削除を行ったのちに合意書を交わしたいとの申し出があった。相談者に確認したところ、この申し出を受け入れたため、当室にて、相談者、当該社の地域統括担当者及び営業担当者並びに当室相談員等が立会いのもと、地域統括担当者により相談者のスマートフォンを操作し、当該社会員サイトへのログイン情報やメッセージアプリの削除を行い、削除対象となる情報はすべて削除したとの申し出を受けた。事前にファックスで取寄せていた合意書案に、口外した場合の違約金として100万円を請求する旨の記載があったため、その削除を申し入れたが、当該社より、クーリング・オフ期間を経過しており、全額返金は特別対応のため、違約金条項は削除できないと強く申し出があった。そのため、立会い当日、原案どおりの合意書を作成し、その場

で交付された。その後、相談者より、支払額 30 数万円全額の返金を受けたとの申し出があったため、相談終了とした。

### ③ 商品一般（不審な信書便）（80代 男性）

#### 【相談概要】

海外から不審な封筒が届いた。科学調査と記載があり、差出人、差出国名は分からない。海外から書面が届く覚えはない。対処を知りたい。宛名、住所は、私の名前、自宅住所である。

#### 【助言内容等】

相談者が高齢で外国語の読み取りができないとのことだったため、信書便を持って配達事業者の窓口に行き相談するよう助言した。その際、受け取り拒否が可能か問い合わせすることを勧めた。後刻、相談者から電話があり、「窓口担当者に相談したところ、受け取り拒否をすることになった」と報告があった。不審な事業者に個人情報が出ていることは事実であるため、今後も不審な配達物や信書便に注意してほしいと助言し、相談終了とした。

## < (独) 国民生活センターからの注意喚起 >

### 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報）

新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられています。その中から特に、新型コロナウイルスを口実にした悪質な事例を、被害の未然防止のために紹介します。

#### 1. 相談事例

##### 【事例1】マスクを無料送付するというメッセージがスマートフォンに届いた

「新型コロナウイルスによる肺炎が広がっている問題で、マスクを無料送付する。確認をお願いします」と記載され、URL が付いたSMS がスマートフォンに届いた。怪しいのではないかと。

##### 【事例2】新型コロナウイルス流行拡大の影響で金の相場が上がるとして、金を買う権利を申し込むように言われた

突然自宅を訪問してきた業者から、「新型コロナウイルスの影響で中国の経済がガタガタになっている。金の相場が上がることは間違いない。今申し込めば、高騰する前の金額で金を買う枠が当たるかもしれないから、すぐに申し込んだ方がよい」と勧誘された。業者の話は事実か。

#### 2. アドバイス

##### (1) 心当たりのない送信元から怪しいメールやSMSが届いても、反応しないようにしましょう

マスクの入手が困難な状況に便乗し、「マスクを無料で送付する」などと消費者の関心を惹き、メッセージ内のURLをクリックさせる手口と思われる相談が寄せられています。URLにアクセスすると、フィッシングサイトに誘導され、スマートフォンに不正なアプリがインストールされたり、個人情報を取得されたりする可能性があります。

心当たりのない不審な送信元からメール等が届いた場合、メールに記載されたURLには絶

対にアクセスしないようにしましょう。また、実在する事業者名等が記載されていた場合でもメール内の番号に電話したり、URL をクリックしたりせず、不安に思ったら、事業者のホームページや問い合わせ窓口に確認しましょう。ホームページ上に注意喚起情報が掲載されていることもあります。

**(2) 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さないようにしましょう**

新型コロナウイルスの感染拡大による経済活動への影響を口実に、「金の相場が上がることは間違いない」等、怪しい投資を勧誘されたという相談が寄せられています。話に少しでも怪しいと思うところがあったら、その場できっぱりと断り、絶対にお金を支払ったり契約したりしないようにしましょう。

**(3) 不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう**

今後、新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら早めにご相談ください。

\*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。

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-20200228\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200228_1.pdf)