

令和2年3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

3月の相談受付件数は930件で、対前月比102件（同12.3%）の増加、また、対前年同月比では23件（同2.5%）の増加となっています。

また、2019年度の相談受付件数は11,803件で、対前年度比698件（同5.6%）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、「放送・コンテンツ等」の相談が108件で、相談全体の11.6%を占め、対前月比40件

（同58.8%）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、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97件で、相談全体の10.4%を占め、対前月比20件（同26.0%）の増加となっております。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が72件で、相談全体の7.7%を占め、対前月比13件（同22.0%）の増加となっております。

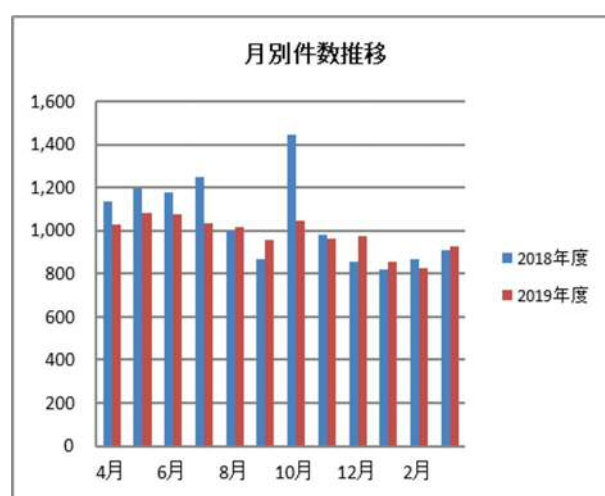
続いて、「健康食品」の相談が63件で、相談全体の6.8%を占め、対前月比5件（同8.6%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、新型コロナウイルスの感染拡大に関連したマスクやトイレットペーパーの不足など「他の保健衛生品」の相談が41件で、相談全体の4.4%を占めており、対前月比26件（同173.3%）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50件で、相談全体の5.4%を占めておりますが、対前月比では10件（16.7%）の減少となっております。

インターネット等で、登録した覚えのない有料サイトからの高額請求やSMSによる債権回収の通知など、「架空請求」と思われる相談などが寄せられています。



【3月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	放送・コンテンツ等	108
2	↘	集合住宅	97
3	→	商品一般	72
4	→	健康食品	63
5	↗	他の保健衛生品	41

【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（中古品転売の情報商材）（30代 男性）

【相談概要】

SNSで小遣い稼ぎの広告を見て連絡し、返金保証と説明され、中古品の転売のサポートの契約をした。契約金額は約80万円で、内1万円ほどをクレジットカードで決済し、残額を銀行振込した。当初の説明では月10万円くらい儲かり、儲からない場合には契約金額を返金すると説明され、契約金額を銀行振り込みした。その後、契約書が届き、よく読まずに署名して返送した。契約書を読んでもみると、返金保証は契約金額と売上金額の差額までで、さらに1日当たりの出品数を決められ、作業レポート、販売実績レポートを提出することが条件になっていた。話が違うので返金してほしい。

【助言内容等】

電話相談後、相談者が来訪し、抗弁書と経緯書を作成した。銀行振込分がほとんどであるため、クレジットカード会社を通さず、当該社に消費者センターから直接電話した。当初は、経緯書を送られても返金はできないので、送られても無駄とのことだったが、まずは、経緯書を読んで検討してほしいと依頼し送付の承諾を得た。その後、当該社から経緯書を読んだが、当該社は契約書通りの対応をしているので返金はできないが、クレジットカード決済分の1万円ほどは返金してもよいとのことだった。経緯書に添付したSNSでの広告画面では、売り上げは契約金に満たない場合には、契約金額などを返金するとなっていると主張したが、広告は最低クラスのコースに対してのものであり、相談者が契約したコースは、契約書通りにしか対応できないとのことであった。相談者に、その旨を伝えたところ合意しないとのこと。消費者センターのあっせんは困難と伝え、当地の悪質商法関連の弁護団を案内した。当該社に相談者は合意しないことを伝え、あっせん終了を伝えた。

② 集合住宅（退去時の原状回復費用）（40代 女性）

【相談概要】

約12年入居した賃貸アパートを当該管理会社立会のもと退去した。壁と床全体的に汚れを指摘された。壁は私の過失があり、石膏ボード補修費約23万円は納得している。修繕費から敷金が差し引かれる。床フローリング張替約50万円から貸主90%、借主10%負担と請求書に記載がある。フローリングの耐用年数は15年と言われた。借主10%の負担は妥当か。入居時フローリングは新品に張替えた。賃貸借契約書の修繕費に特約は無い。宅地建物取引業協会発行の原状回復の手引きの冊子は手元にある。

【助言内容等】

特約がない場合は、国土交通省の原状回復のガイドラインが一般的な基準とされていることを伝え、ガイドラインによれば、故意過失等、通常の使用を超えた使用による損耗等は借主負担であるとされていること、経年変化、通常使用による損耗は貸主負担とされていること、また、経過年数や入居年数により借主の負担割合の減価の考え方もあることを知らせた。フローリング床は経過年数を考慮しないが、床全体を張替えた場合は経過年数を考慮して負担割合を算定すると考えられていると伝えた。妥当性の判断は出来ないが、当該管理会社の言う通り、耐用年数が15年で約12年経過しているのであれば、約20%の残存価値があると考えられることを伝え、今回の相談者の負担は少ないが、10%負担の根拠を説明してもらうよう助言した。

また、壁等のくぎ穴、ねじ穴等により下地ボードの張替が必要なものは借主負担だが、借主が負担すべき修繕単位を情報提供した。他の相談窓口として、手持ち冊子を発行している宅地

建物取引業協会の不動産無料相談所を案内した。

③ 商品一般（不審な電話）（30代 女性）

【相談概要】

番号非通知で母の携帯電話に着信あり。母は出ず、留守番電話への録音を後で聞くと中国語のガイダンス。今後予想されるトラブルは。

【助言内容等】

着信があっただけでは、今後どのようなトラブルが発生するかは特定できないが、今後SMSでの着信もあり得るため、宅配業者を装った不審なSMSをきっかけとして発生するフィッシング詐欺について情報提供した。迷惑電話防止の設定をして様子を見て、もしも携帯電話が不審な動作をする場合は契約中の通信会社に相談するか、情報処理推進機構の相談窓口相談するよう案内した。

<札幌市消費生活課からお知らせ>

■ 賃貸住宅に関するトラブルに注意！（令和2年3月16日付け公表）

札幌市消費者センターには、下図のとおり、賃貸住宅（賃貸アパート・賃貸マンション等）に関する相談が毎年度1,000件以上寄せられています。2019年度は2月末日現在で844件であり、例年と比べると少ない状況ですが、今後、進学や就職による入居、転勤などによる退去を契機に相談が多くなることが予想されます。

当センターに寄せられる相談の中でも特に多いのは、退去時の原状回復に係るもので、「退去する際の修繕費用の請求が高額すぎる」、「退去立会時には修繕費用はかからないと言われたが、後から費用を請求された」などがあります。

また、入居後の排水管の水漏れや建具の不具合等について、貸主に連絡しても対応してくれないなどの相談も寄せられています。

【相談事例1】

10年以上居住している賃貸アパートを退去。クロスの貼替やドアの修理などで約40万円の修理代を請求された。費用負担の考え方を知りたい。

【相談事例2】

賃貸アパート退去立会時、管理会社は洗面台のひび割れについて、「長く住んでもらったので請求しない」と言ったが、後から修理費用を請求された。支払義務はあるか。

【相談事例3】

賃貸アパートに備え付けのストーブが故障し、大家に修繕を求めたが、私が定期的にオーバーホールをしなかったせいだと言われた。対処方法を知りたい。

【消費者へのアドバイス】

<契約前>

- ・インターネット上の情報だけで判断するとトラブルになる可能性があります。現地に行き、住居の状況などを自分の目できちんと確認しましょう。
- ・物件情報のほか、解約に関する事項や敷金・礼金、更新料などの重要事項について貸主から説明を受け、書面（重要事項説明書）でも確認しましょう。

<契約時>

- ・契約書の内容をよく確かめ、原状回復等に係る特約事項（負担割合や費用の目安等）についても貸主から説明を受け、内容を理解した上で契約しましょう。
- ・鍵を受取る際には、貸主立会いのもと行い、できるだけ部屋の現状を写真で残しておきまし

よう。

<退去時>

- ・貸主側の立会いのもとで部屋の現状を確認し、原状回復に関するやり取りについてメモとして残しておきましょう。
- ・原状回復費用については、貸主に修繕費に係る請求の明細を見せてもらうことや国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしながら十分に話し合しましょう。
- ・民法の一部を改正する法律（債権法改正）が2020年4月1日に施行されます。敷金返還の時期や原状回復の範囲に関する規定が明記されていますので、併せて確認しておきましょう。

<その他>

- ・退去時や入居中の修繕などにおいて、貸主との話し合いによる解決が困難な場合は弁護士や司法書士などの法律の専門家に相談するほか、民事調停や少額訴訟などの手続きを取る方法もあります。

●お問い合わせ

賃貸住宅に係る契約や修繕等のトラブルが発生した場合は、最寄りの消費者センターをご案内する消費者ホットライン「188」（局番なし）又は札幌市民及び札幌市に通勤通学している方は札幌市消費者センター（011-728-2121）にお問い合わせください。

●札幌市公式ホームページ

http://www.city.sapporo.jp/shohi/documents/20300316_chuikanki_tintai.pdf

<（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るのを受け、（独）国民生活センターから、3月末までに速報として4回の注意喚起が発表されています。

その中から、速報第3弾である、新型コロナウイルスを口実に、市役所などの行政機関職員を語った電話や、「行政から委託を受けている」等として電話を架け、自宅を訪問しようとする悪質な事例について、被害の未然防止のために紹介します。

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第3弾）

- 行政機関名をかたる電話、行政から委託されたという業者からの電話には応じないようにしましょう -

1. 相談事例

【事例1】市役所職員を名乗った不審な電話がかかってきた

市役所の職員を名乗る男から非通知で電話があり、「新型コロナウイルスが流行しているので、気を付けるようにと高齢者に電話しています」と言われた。本当に市役所が電話をしているのか。

【事例2】「行政からの委託で消毒に行く」という電話がかかってきた

「新型コロナウイルスの感染を防ぐために、行政から委託を受けて消毒に回っているが、どうか」と、業者からの電話が自宅にかかってきた。行政とはどこか、と尋ねたが答えなかった。費用はかかるのかと聞くと「面積によって違う」と言われ、要領を得なかった。

翌日も同じ業者から電話があり、「新型コロナウイルス感染防止のパンフレットを持参したい」と言われ、要らないと答えて電話を切った。悪質な業者だと思う。

2. アドバイス

(1) 市役所などの行政機関の職員を名乗るあやしい電話はすぐに切りましょう

市役所などの行政機関の職員をかたって高齢者宛てに「気を付けるように」という不審な電話がかかってきたという相談が寄せられています。金銭的な被害はないものの、消費者の個人情報の入手や、所在を確認する意図で電話をかける、いわゆる「アポ電」の可能性が考えられます。

市役所等の行政機関の職員が、非通知の電話で「新型コロナウイルスに気を付けるように」と連絡をすることはありません。少しでもあやしいと感じたらすぐに電話を切り、応じないようにしましょう。

(2) 「行政から委託を受けている」と言って自宅を訪問しようとする業者からの電話には応じないようにしましょう

「行政の委託を受けている」という業者から、住居の消毒を勧誘する電話がかかってきたという相談が寄せられています。さらに、電話を切ったあとも「パンフレットを持参したい」などと言って、自宅を訪問しようとしています。

行政機関が、新型コロナウイルスに関して特定の業者に消毒を委託するケースは、現在のところ確認できていません。あやしいと思った場合には、委託したという行政機関名を確認し、業者の話が事実かどうか、確認するようにしましょう。

また、業者の来訪に応じると、高額な商品やサービスを勧誘される可能性があります。電話の内容に不審な点があったら、すぐに電話を切りましょう。また、自宅への来訪には応じ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-20200312_2.pdf