

令和2年4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

4月の相談受付件数は836件で、対前月比94件（同10.1%）の減少、また、対前年同月比では192件（同18.7%）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、「他の保健衛生品」が102件で、相談全体の12.2%を占め、対前月比61件（同148.8%）の増加となっています。新型コロナウイルスの感染拡大に便乗したマスクの一時的な送り付けなどの相談が寄せられています。

続いて、「放送・コンテンツ等」の相談が69件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比39件（同36.1%）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、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が68件で、相談全体の8.1%を占め、対前月比29件（同29.9%）の減少となっております。

続いて、「健康食品」の相談が62件で、相談全体の7.4%を占め、対前月比1件（同1.6%）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、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が52件で、相談全体の6.2%を占め、対前月比20件（同27.8%）の減少となっております。

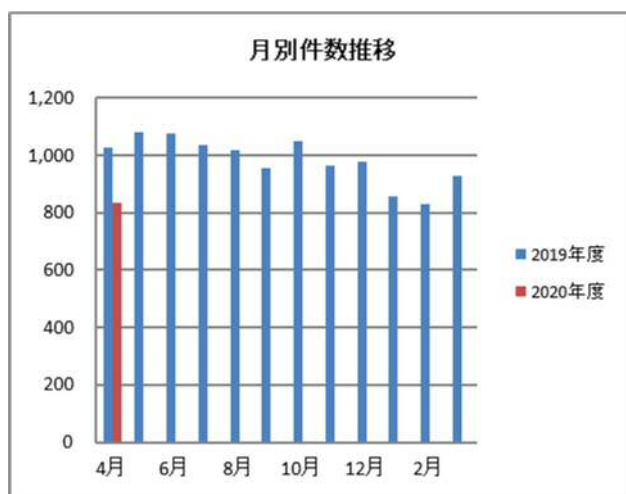
【不当請求に関する相談】

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33件で、相談全体の3.9%を占めており、対前月比では17件（34.0%）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。

【主な相談事例】

① 他の保健衛生品（マスクの送り付け）（50代 男性）



【4月商品・役務別相談上位5品目】

| | | | |
|---|---|-----------|-----|
| 1 | ↗ | 他の保健衛生品 | 102 |
| 2 | ↘ | 放送・コンテンツ等 | 69 |
| 3 | ↘ | 集合住宅 | 68 |
| 4 | → | 健康食品 | 62 |
| 5 | ↘ | 商品一般 | 52 |

【相談概要】

数日前、頼んだ覚えのないマスクが50枚、台湾から国際信書便で届いた。請求書や納品書などは入っていない。対応法知りたい。請求されないか不安だ。

【助言内容等】

ネガティブオプションについて説明し、業者が一方的に商品を送りつけてきた場合、荷物を受け取っただけでは売買契約は成立しないため、代金を支払う必要は無いと説明した。海外から届いた荷物でも、特定商取引法の適用を受けるため、商品の送付があった日から14日間、あるいは消費者が事業者に対して引き取りを請求してから7日間を過ぎると、商品を発送した事業者は返品を請求できなくなると伝えた。

② 放送・コンテンツ等（出会い系サイト）（40代 女性）

【相談概要】

数か月前、突然男性からメール有。男性は、企業家仲間とサイトで情報交換をしているとの事だった。「紹介したい人がいるので、あなたもサイトに登録し仲間にならないか」と言われ、軽い気持ちでクレジットカード番号を入力し（金額は覚えていない）サイトに登録した。そこで男性から有名な通販サイト設立者A氏を紹介された。A氏から「あなたに5億円を援助したい」とメールあり、サイトからも「A氏から支援の申出あり時間内に手続きが必要」と連絡があり、私は疑うことなく支援を受けるための手続きをしたが何度も失敗。手続きの度にクレジットカード決済を繰返したが、限度額を超え、カード決済ができなくなった。サイトから電子マネーでの支払い可能と聞き、電子マネーを購入し番号を相手に知らせた。電子マネーの購入額は計20万円位と思うが確かな記憶はない。他の企業家仲間から励ましの言葉を掛けられたが、失敗ばかりで結局手続きできず。もうお金がないと伝えると、今度は一変し「裁判を起こして賠償金を払わせる。どうなるか分かっているのか。金払え。期限は4月〇日」等と脅しメールあり。家族に知られないよう記録はすべて消去した。サイト名不明。返金あるか。

【助言内容等】

出会い系サイトの契約トラブルについて情報提供し、特定商取引法の通信販売規制について説明した。返金を求めていく手順としては、経緯書等を書いてもらい、決済代行会社とクレジットカード会社、電子マネー発行会社に協力を求めていく事になるが、クレジットカード決済が既に数か月前で、購入した電子マネーの証票をすべて処分し、やり取りの記録も消去し相談者の記憶が曖昧となると返金を求めるのは難しいと伝えた。相談者は「クレジットカードは既に数か月前に解約した。お金は戻ってこなくてもいいが、サイトとの関係を断ちたい」との話だったので、可能であればスマートフォンの電話番号とメールアドレスを変更するよう助言。出会い系サイトの手口で、相手側から裁判を起こすとは考えづらいと知らせ、警察に相談するよう伝えた。

③ 集合住宅（退去修繕）（30代 女性）

【相談概要】

数年前、4階建てアパートの1階に入居した。暮らし初めて1か月で、トイレの結露がひどいことに気がついた。便器のフタがガタガタするので管理会社に見に来てもらった時に、そのことは伝えた。トイレの小窓を開けて換気するよう言われたが、外階段に面した窓なので大きく開けることはできなかった。洗濯物は大量なので、2階の母の部屋でも干してもらった。リビングルームと畳の部屋1室のみで、だんだん結露がひどくなり拭き取ったが黒カビがはえてきた。除湿機を買って、トイレに置いたりリビングに置いたりした。子供が咳をしないで体調が悪くなったため、これ以上この部屋で暮らすことはできず数か月前退去。畳の上に敷いたカ

ーペットを剥がすと黒カビが生えていた。地震でベッドの梯子が倒れて襖1枚に傷が付いた。退去後に、黒カビの除去料、襖3枚分の張替料、畳の張替代を含め11万円ほどを請求された。敷金は0円。室内清掃料4万5千円も払っているのに、カビ除去料に不納得。襖も1枚なのに3枚分請求。気をつけて暮らしていたので高額請求に不満。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復ガイドラインについて説明。建物の構造上の問題により結露や黒カビが生じたのであれば原状回復費は貸主負担と考えられるが、入居者には善管注意義務があるため、結露をふき取りカビを除去する等の清掃を怠った場合には借主の責任が生じることを伝えた。善管注意義務を果たしていたことを主張するためには結露やカビに気づいた時点で管理会社に報告をしておく方がよいことを知らせた。黒カビ除去料の妥当性について判断することはできないことを伝え、他の相談先として宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を案内した。

＜（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、4月までに速報として6回の注意喚起が発表されています。

その中から、速報第6弾である、マスクの品薄が続いている状況に便乗して「マスクが購入できる」「マスクが買えるサイトがある」というSNSの書き込みやフェイク広告で消費者の関心を惹き、クレジットカード番号等を詐取する目的と思われる不審な通販サイトへ誘導するという悪質な手口を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6弾）

- SNSの書き込みや広告で関心を惹き不審な通販サイトへ誘導する手口に気をつけましょう -

1. 相談事例

【事例1】「マスクが購入できる」というSNSの書き込みを見て通販サイトで申し込んだが不審だ

新型コロナウイルスの感染拡大により、どこの薬局に行ってもマスクが手に入らず困っていた。SNSに「使い捨てマスクが購入できる」という書き込みがあったので、記載されていたURLから通販サイトにアクセスし数種類のマスクを約4,000円で注文した。支払いはクレジットカード決済しか選択肢がなかったため、カード番号を含めた個人情報を入力した。申し込み直後に承諾通知がメールで届いたが、そこにはカード決済は不可と記載されていた。不審に思い、通販サイトの住所と連絡先をインターネットで検索したところ、当該通販サイトとは無関係と思われる業者名が表示された。クレジットカード会社へはカード番号変更の手続きを依頼するつもりだが、危険なサイトと思われ不安だ。

【事例2】「マスクが買えるサイトがある」というSNSの広告を見てマスクを注文したが不審なのでキャンセルしたい

新型コロナウイルスの影響でマスクが入手できない状況の中、SNSで「マスクが買える通販サイトがある」という広告を見た。その通販サイトにアクセスすると、マスク100枚が約4,000円だったので注文した。支払方法はクレジットカード払いしか選択できなかったためそれを選択したが、カード番号を入力する画面が表示されなかったためそのまま送信した。するとすぐに注文受付メールが届き、そのメールの中に「クレジットカードはこちらにアクセスし登録してください」とURLのリンク先が記載されていた。このような方法でクレジットカードを登録したことはないためURLにはアクセスしていない。業者の電

話番号や住所の記載はあるが怖いので連絡はしていない。不審なのでキャンセルしたい。

2. アドバイス

(1) SNS の書き込みや広告の内容を鵜呑みにせず、リンク先の通販サイトの表示や注文手続きに不審な点はないか慎重に確認しましょう

新型コロナウイルスの感染拡大によりマスクの品薄が続いている状況に便乗して「マスクが購入できる」「マスクが買えるサイトがある」という SNS の書き込みやフェイク広告で消費者の関心を惹き、不審な通販サイトへ誘導するという悪質な手口に関する相談が寄せられています。フィッシングサイトの恐れもあり、氏名や住所、電話番号などの個人情報やクレジットカード番号を入力すると不正に取得される可能性があります。

インターネット通販を利用する際は、SNS の書き込みや広告の内容を鵜呑みにせず、リンク先の通販サイトの住所、電話番号表示や注文手続きに不審な点はないか慎重に確認しましょう。特に、「SNS に表示される広告だから、リンク先も安心できる通販サイトだろう」といった思い込みをしないように気をつけましょう。

もし不審なサイト上でクレジットカード番号を入力してしまった場合は早急にクレジットカード会社に連絡しましょう。

(2) 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-20200413_1.pdf

2 相談件数の推移及び区別内訳

(単位:件)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 年度合計 |
|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 2019年度 | 1,028 | 1,082 | 1,077 | 1,037 | 1,018 | 957 | 1,048 | 966 | 976 | 856 | 828 | 930 | 11,803 |
| 2020年度 | 836 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 836 |
| 前年度比 | -18.7% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -92.9% |
| 区別内訳 | | | | | | | | | | | | | |
| 中央区 | 108 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 108 |
| 北区 | 123 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 123 |
| 東区 | 97 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 97 |
| 白石区 | 81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 81 |
| 厚別区 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| 豊平区 | 89 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 89 |
| 清田区 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| 南区 | 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| 西区 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 |
| 手稲区 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 |
| その他 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |

※その他は、市外居住者及び不明