

令和2年5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

5月の相談受付件数は826件で、対前月比10件（同1.2%）の減少、また、対前年同月比では256件（同23.7%）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106件で、相談全体の12.8%を占め、対前月比4件（同3.9%）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方的な送り付けなどの相談が寄せられています。

続いて、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76件で、相談全体の9.2%を占め、対前月比24件（同46.2%）の増加となっております。封書等による身に覚えのない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。

続いて、「放送・コンテンツ等」の相談が74件で、相談全体の9.0%を占め、対前月比5件（同7.2%）の増加となっています。SMSによる

コンテンツサービスの身に覚えのない債権回収の通知など、「架空請求」とと思われる相談や副業サイトの申し込みに係る高額請求などの相談が寄せられています。

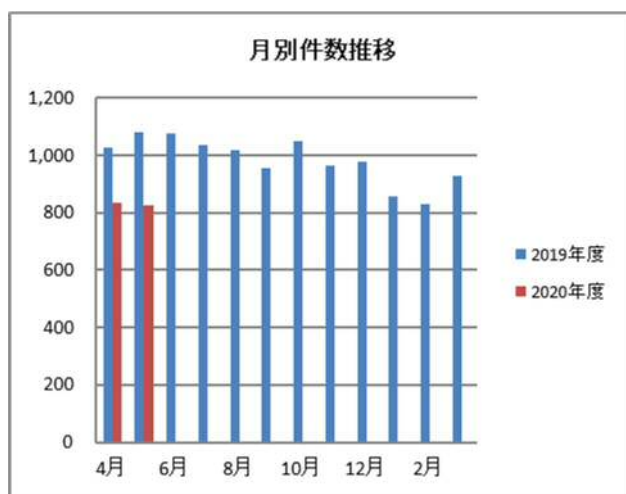
続いて、「健康食品」の相談が69件で、相談全体の8.4%を占め、対前月比7件（同11.3%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、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47件で、相談全体の5.7%を占め、対前月比21件（同30.9%）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71件で、相談全体の8.6%を占めており、対前月比では38件（115.2%）の増加となっております。

封書やSMSによる債権回収の通知など、「架空請求」とと思われる相談などが寄せられています。



【5月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	他の保健衛生品	106
2	↗	商品一般	76
3	↘	放送・コンテンツ等	74
4	→	健康食品	69
5	↘	集合住宅	47

【主な相談事例】

① 他の保健衛生品（マスクの送り付け）（60代 男性）

【相談概要】

国際信書便で私宛にマスクが届き受取ってしまった。家族も注文した覚えがないとの事。黒いビニールに包まれ、台湾から届いたようだ。多分、中にはマスクが50枚位入っているようだが、開封していない。不当請求が心配。対処法を知りたい。

【助言内容等】

送り付け商法等でのトラブル事例について情報提供し、特定商取引法のネガティブオプション規制等について説明した。商品を受け取って14日間経過後、または、その商品の引き取りを請求し、7日間経過後には、業者は商品の返還を請求できなくなり、消費者は商品を自由に処分することが出来ると伝えた。後日、覚えのない請求書等が届いた場合等は、相談室に相談するよう伝えた。

② 商品一般（架空請求）（60代 女性）

【相談概要】

数日前に差出人の記載のない封書が届いた。開封すると、訴状という題名がついた書面が入っていた。総合消費料金未払いにより民事訴訟として訴状を提出されており、このままでは民事裁判となり、最終的には現預金や不動産などの差押えが執行されるといった内容だった。訴訟取下げ最終期日が赤字で5月下旬と記されており、封書が届いた時点で翌日だった。訴訟取下げ等の問い合わせ窓口の電話番号が記載されている。料金滞納はしておらず、封書の内容に心当たりはない。書面に記載された連絡先に電話をかけていない。今後どうしたらよいか。

【助言内容等】

架空請求の封書と思われる旨を伝えた。封書に記載されている連絡先に連絡することなく、このまま様子を見るよう助言した。何らかの名簿に氏名等が記載されていると思われるため、今後も同様の架空請求のはがきや封書が届く可能性があることを伝え、再び同様ののはがき等が届いたり、心当たりのない料金の請求があった場合にはすぐに連絡をせず、まずは当室に相談するよう伝えた。

③ 放送・コンテンツ等（架空請求）（10代 女性）

【相談概要】

スマホに「未納料金発生。本日中に払わなければ法的手続に移行」と実在のコンテンツサービス名でSMSあり。電話したところ、「〇〇の利用料金月500円を6か月間滞納している。延滞金を加算し3万円を今日までに支払わなければ裁判に移行する」と言われた。私は、そのコンテンツサービスで登録した覚えがあるので、相手の言う事を信じて聞いていたが、コンビニ名を指定され「△△の店頭で設置の端末機を操作し、そこで3万ポイントと表示されたボタンを選択して、次にOKを押して下さい」と支払方法を指示され恐くなり切電した。確認したところ、〇〇に未納料金はないようだ。

【助言内容等】

SMS等でサイト等の料金が未納と架空請求し、問合わせをした人にお金を支払わせる被害事例について情報提供した。請求根拠のない架空請求メールと思われるので、今後は表記の電話番号から電話があっても絶対に応じず、放置して様子を見るよう助言した。請求電話が頻繁にかかってくる場合は警察に相談するよう伝え、可能であれば電話番号変更も一法と知らせた。

< (独) 国民生活センターからの注意喚起 >

国民生活センターでは、新型コロナウイルス感染症対策の給付金等に関する消費者トラブルの相談を受け付けるため、5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設し、第1報として、1週間分(5/1~5/7)の受付状況を先に公表した後に、第2報として、1か月間(5/1~5/31)の受付状況を公表しましたので紹介します。

「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第2報)

- 通帳やキャッシュカード、マイナンバーなどは、絶対に教えない! 渡さない! -

1. 相談件数

「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」では、5月1日(金)~31日(日)までの1か月間で2,835件の相談を受け付けました。特別定額給付金等の申請方法など給付金関連の相談件数は2,721件で、そのうち特別定額給付金等の詐欺が疑われる相談件数は51件でした。

受付日	受付件数	給付金関連	
			詐欺が疑われる 相談
5月1日(金)~7日(木)	466	432	12
5月8日(金)~14日(木)	489	465	10
5月15日(金)~21日(木)	803	777	12
5月22日(金)~28日(木)	826	804	8
5月29日(金)~31日(日)	251	243	9
合計	2,835	2,721	51

※相談件数には、問合せを含む。

2. 給付金等の詐欺が疑われる相談事例

特別定額給付金等の詐欺が疑われる相談では、「給付金の手続きに必要」などとウソの説明をしたり、自治体や給付金申請手続きの代行などをかたり、自宅への訪問や電話、メール等により個人情報、銀行等の通帳や口座番号、キャッシュカード、マイナンバーカードなどの情報や金銭を詐取しようとする手口がみられます。

【事例1】見知らぬ女性が自宅を訪問し、給付金の申請に必要と言われ銀行の通帳等を渡した

昨日、見知らぬ若い女性2人が自宅を訪ねてきた。女性は「姪の知人」を名乗り、「特別定額給付金の給付申請に必要なので通帳を預かる」と言われた。信用して銀行の通帳とキャッシュカードも見せたところ、通帳とキャッシュカードを持って去っていった。印鑑は渡していない。

【事例2】「給付金申請手続きを代行するのでマイナンバーカードを貸して」と電話があった

自宅に男性から電話があり「新型コロナウイルス給付金の申請で役所は混んでいる。マイナンバーカードを貸してくれば、代行申請をしてあげる」と言われた。自分でやると断って電話を切ったが、詐欺だと思う。

【事例3】郵送で申請した直後にSMSが届き、口座番号や暗証番号を入力してしまった

昨日、特別定額給付金の申請書類を郵送したあと、銀行口座の本人確認という SMS が届いた。記載されていた URL を開き、銀行の店番号と口座番号、暗証番号を入力し、完了をタップしたが何の文言も出てこなかったため、おかしいと思って再度入力したが、やはり同じだった。息子に話したところ、詐欺にあったのではないかと言われた。タイミングがぴったりだったので、すっかり信用してしまった。

3. アドバイス

- (1) 「給付金の手続きに必要」などとウソの説明をしたり、自治体や給付金申請手続きの代行などのかたり、自宅への訪問や電話、メール等により個人情報、銀行等の通帳や口座番号、キャッシュカード、マイナンバーカードなどの情報や金銭を詐取しようとする手口に注意しましょう
- (2) 暗証番号、口座番号、通帳、キャッシュカード、マイナンバーは「絶対に教えない！渡さない！」
- (3) 市区町村や総務省などが以下を行うことは絶対にありません！
 - ・現金自動預払機 (ATM) の操作をお願いすること
 - ・受給にあたり、手数料の振込みを求めること
 - ・メールを送り、URL をクリックして申請手続きを求めること
- (4) 「怪しいな？」と思ったらご相談ください
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-20200602_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	826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,662
前年度比	-18.7%	-23.7%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-85.9%
区別内訳													
中央区	108	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	244
北区	123	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	242
東区	97	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185
白石区	81	87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	168
厚別区	60	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	105
豊平区	89	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185
清田区	48	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
南区	57	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113
西区	84	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	164
手稲区	63	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116
その他	26	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48

※その他は、市外居住者及び不明