

## 令和2年6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

6月の相談受付件数は964件で、対前月比138件（同16.7%）の増加、また、対前年同月比では113件（同10.5%）の減少となっています。

#### 【商品・役務別相談】

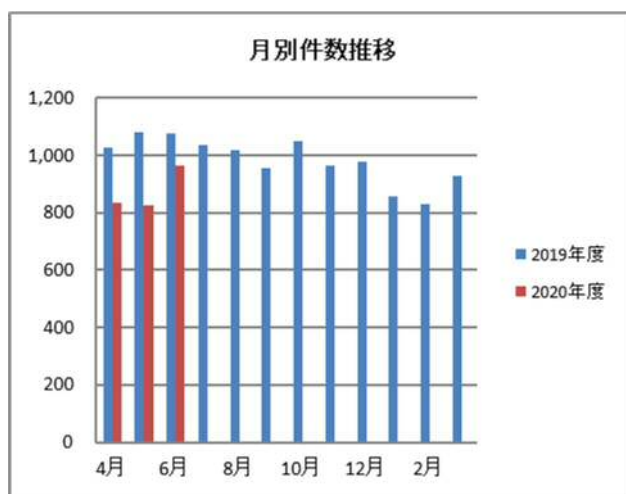
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「健康食品」の相談が102件で、相談全体の10.6%を占め、対前月比33件（同47.8%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

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87件で、相談全体の9.0%を占め、対前月比40件（同85.1%）の増加となっております。

続いて、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が84件で、相談全体の8.7%を占め、対前月比8件（同10.5%）の増加となっております。SMS等による身に覚えのない未納料金の請求に係る通知など、架空請求と思われる相談などが寄せられています。

次に、「放送・コンテンツ等」の相談が82件で、相談全体の8.5%を占め、対前月比8件（同10.8%）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。

続いて、「他の保健衛生品」が49件で、相談全体の5.1%を占め、対前月比57件（同53.8%）の減少となっています。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。



#### 【6月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	健康食品	102
2	↗	集合住宅	87
3	↘	商品一般	84
4	↘	放送・コンテンツ等	82
5	↘	他の保健衛生品	49

#### 【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66件で、相談全体の6.8%を占めており、対前月比では5件（7.0%）の減少となっております。

SMS等による未納料金の請求に係る通知など、「架空請求」とと思われる相談などが寄せられて

います。

## 【主な相談事例】

### ① 健康食品（定期購入）（50代 女性）

#### 【相談概要】

数週間前、1回限りのモニター価格だと思って申し込んだ。スマホの広告には「初回 100 円。2回目は 1,900 円。3回目以降は自由に止められる」と書いてあった。高額金額は書かれていなかった。注文から3日くらいで12粒入りのサプリ1袋が届き、代金は販売会社の口座へコンビニで支払った。ところが数日前、突然そのサプリが4か月分として20袋届いた。納品書が同封されていたが金額は書かれていなかった。その後4万円近い額のコンビニ払い請求書が届いた。私は1,900円であれば払うが、こんな必要以上の数量で、かつ高額な請求をされるのであれば申し込まなかった。騙された。解約返品希望。確認画面や販売会社のホームページはよく読まなかった。私が見た広告は残っていない。

#### 【助言内容等】

通信販売は、特定商取引法において広告に表示する事項を定めており、販売価格や代金の支払時期、商品の引き渡し時期、売買契約の解約に関する事項等の記載が必要と伝えた。定期購入については、申込・確認画面上に、定期購入契約である旨及び支払代金の総額、契約期間その他の販売条件を表示する義務があることを説明。記載があると、その内容に従うことになることと伝えた。相談者の場合、記載の金額が請求書金額と違っていることから、販売会社に、この高額金額の根拠がどこにあるのか説明を求めて話し合うよう助言。問題があれば再度連絡するよう伝えた。

### ② 集合住宅（退去に伴う原状回復費用）（30代 女性）

#### 【相談概要】

ペット可物件の賃貸アパートに4年弱居住し、先月退去した。管理会社から原状回復費用の見積書が届いたが、クリーニング・消毒代と合わせて総額120万円以上と高額で驚いている。退去の立ち合いの際には、修理の業者に見てもらわないと分からないと言われた。洋室と和室の2間あり家賃は月額約10万円。ペットとして犬を飼っていたが、たまに猫を預かったりしており、壁やフローリングにも数か所傷と汚れがあった。臭いもそれなりにあり、畳はかなり劣化させてしまったと思うので、ある程度の負担は覚悟していた。しかし、見積もりには私の負担範囲外のものも含まれていると思う。適切な額なのだろうか。管理会社との話し合いはこれからだ。敷金は1か月分。

#### 【助言内容等】

国土交通省から出されている原状回復のガイドラインでは、クロスやクッションフロアについては6年が耐用年数と判断されており、4年経過時であれば約30%の負担割合という考えが示されていると情報提供した。ただ、ペット可の物件だからと言って、通常の損耗を超える部分については借主に負担の義務がないとは言えないと伝えた。また、契約書に特約として消毒代やクリーニング代など、原状回復費用についての記載がないか確認するよう伝えた。見積りの詳細については管理会社に原状回復ガイドラインに基づいた説明を求め、話し合うよう助言。説明に納得できない場合は、住宅リフォーム専門の窓口で、見積書の内容をチェックしてもらうよう相談先を案内した。他に、宅地建物取引業協会および弁護士会の相談窓口を紹介した。

### ③ 商品一般（架空請求）（70代 女性）

#### 【相談概要】

昨日の夕方、スマートフォンにSMSが届き「有料登録未納料金があります。本日中に連絡がない場合は法的手続きに移行します」とある。有料の登録をしたことはないが、問い合わせ先が法律事務所になっていたので心配になり、消費者センターに相談してからと思い、まだ連絡はしていない。

#### 【助言内容等】

相談室で検索したところ実在する事務所と思われたが、当事務所のウェブページに「当事務所を名乗るSMSの問い合わせが多数寄せられている。当事務所ではSMS等で金額の支払いを求める事は一切ない。当事務所ではない電話番号なので掛けないように」と、注意喚起がされていた。その旨知らせ、何もせず様子を見るよう助言。最近、実在する業者名を騙ってSMSで架空請求が届き、折返しの電話をかけさせる手口や、URL等をタップさせてフィッシングサイトに誘導する手口があることを知らせ、問題があれば相談するよう伝えた。

### <（独）国民生活センターからの注意喚起>

「給与の債権を売れば金銭を受け取れる」などと宣伝する「給与ファクタリング」に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられており、その注意喚起が（独）国民生活センターから発表されてきていますので、ご紹介します。

#### 給与のファクタリング取引と称するヤミ金に注意！

- 高額な手数料や強引な取り立ての相談が寄せられています -

#### 【事例1】子どもの治療費が必要になり、「借金ではない」という給料ファクタリング業者でお金を借りたら勤務先にも取り立てられた

子どもがケガをして急に高額な治療費が必要になり、インターネットで検索して簡単にお金を用立てることができる給料ファクタリング業者に電話をした。7万円を手渡しで受け取り、次の給料日に12万円を銀行振込で返済する予定だった。業者は「給料を債権として買取っている、金銭貸借ではない。金利ではなく手数料だ」と言っている。期日の前日に業者から電話があり「明日の何時に振り込むか」と聞かれたので予定時刻を答えた。しかし、その後すぐに事業者から勤務先や自宅に電話がかかってきて、勤務先と家族に知られて大騒ぎになった。自分は期日に遅れた訳ではないのに、このようなことをされてとても困っている。まだ返済していないが、年利を計算すると700%以上になるので違法ではないか。

#### 【事例2】「ブラックOK」の給料ファクタリング業者から毎月借りているが、返済日の変更を申し出たら凄んだ口調で拒否された

多重債務で新たな借り入れができなくなり困っていたため、ブラックリストに載っていても借り入れできる所を検索し、「給料ファクタリング（前借り形式）なのでブラックもOK」と広告している業者に申し込んだ。5万5千円の借入に対して手数料を引かれ4万2千円が振り込まれ、毎月の給料日に5万5千円を返済している。その後自己破産したが、この業者は前借り式なので自己破産債務に入れなかった。破産後も数か月間利用していたが、給料日が変更になったので返済日を変更してほしいと申し出たら、「うちは貸金業じゃない。返済日は変更できない。期日に払ってもらおう」と怖い口調で言われた。期日には支払えないが、勤務先に電話されると困るので、このままではヤミ金から借りて払うしかない。

### **【事例3】失業して給与ファクタリング業者と契約したが家族へ執拗に取り立てられている**

失業して借金の返済が滞り生活に困窮したため、インターネットの広告で簡単融資をうたう給与ファクタリング業者へ連絡した。給料債権を譲渡するシステムと説明を受けたが、5万円を申し込んだのに、実際に振り込まれたのは手数料を引かれて3万円であった。次の給料日には5万円を返済しなければならないが、手数料が高額で返済できない。業者に家族の携帯番号を教えてしまったせいで、執拗な取り立ての電話が家族全員に来るようになった。どうすればよいのか。

### **3. アドバイス**

- (1) 給与ファクタリング業者に「債権の買い取りであり貸し付け（借金）に当たらない」などと説明されても信じてはいけません。貸金業法上、給与ファクタリングを業として行うことは貸金業に該当すると考えられています。無登録で給与ファクタリングを業として行う者はヤミ金ですので、利用するのはやめましょう。
- (2) 給与ファクタリング業者に「利息でなく手数料」などと説明されたとしても、実態は利息と同じです。
- (3) 利用する際に、勤務先や家族の連絡先を聞き出され、取り立てに悪用されているケースがみられます。勤務先に迷惑が掛かったり、家族全員が執拗な取り立てに遭うなど、家族や関係者にも被害が及ぶおそれがあります。
- (4) 借金のことなどで困っている場合には、自治体の多重債務相談窓口や消費生活センター等にご相談してください。また、弁護士会等で無料の法律相談を行っているところもあるので、まずはそれらの窓口にご相談してください。

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-20200612\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200612_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	964	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,626
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-77.8%
区別内訳													
中央区	108	136	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	369
北区	123	119	147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	389
東区	97	88	123	0	0	0	0	0	0	0	0	0	308
白石区	81	87	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	273
厚別区	60	45	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	163
豊平区	89	96	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	301
清田区	48	44	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139
南区	57	56	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185
西区	84	80	92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	256
手稲区	63	53	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
その他	26	22	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69

※その他は、市外居住者及び不明