

令和2年8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

8月の相談受付件数は846件で、対前月比40件（同4.5%）の減少、また、対前年同月比では172件（同16.9%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

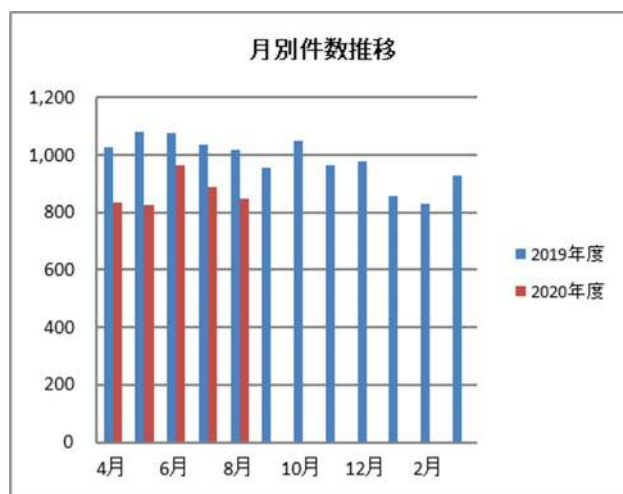
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「健康食品」の相談が108件で、相談全体の12.8%を占め、対前月比20件（同22.7%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、「放送・コンテンツ等」の相談が83件で、相談全体の9.8%を占め、対前月比10件（同10.8%）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。

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74件で、相談全体の8.7%を占め、対前月比15件（同25.4%）の増加となっております。SMSに未納料金の最終通告があっ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ことなどの「集合住宅」の相談が69件で、相談全体の8.2%を占め、対前月比8件（同10.4%）の減少となっております。

続いて、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」が35件で、相談全体の4.1%を占め、対前月比3件（同7.9%）の減少となっています。



【8月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	健康食品	108
2	↘	放送・コンテンツ等	83
3	↗	商品一般	74
4	↘	集合住宅	69
5	→	化粧品	35

【不当請求に関する相談】

身に覚えのない請求や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47件で、相談全体の5.6%を占めており、対前月比では6件（14.6%）の増加となっております。

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】

パソコンの広告画面に1回きり500円と書いてあるのを見てダイエットサプリを注文した。受注メールが届き、記載内容を確認すると「5回の購入が必要で、解約は電話のみで受け付ける」と書いてあった。驚いて、もう一度広告画面を見た時には、小さい字で5回購入で総額約2万7千円と書いてあった。私が申し込む時には定期購入のことは書いていなかったはずだが、証拠となる画面は保存していない。当該社に1日10回ほど電話を毎日かけているが、呼び出し音が1回鳴るだけですぐに切れてしまい連絡がつかない。先月中旬に初回1か月分が届いており、早くしないと2回目が届いてしまう。500円はコンビニ後払いで支払い済み。対処法は。

【助言内容等】

当室のパソコンで当該社の広告を閲覧すると、ポップアップしている「初回500円」をクリックすると注文入力画面に飛び、商品名は「定期ケアコース初回500円」と記載があり、5回購入の総額表示は見当たらなかった。当室から当該社に連絡し、相談者としては、1回500円のみでの広告を見て注文したとの申し出であることを伝えると、当該社では1回のみでの注文コースはなく、全5回の受け取りが必要との回答だった。ポップ広告をクリックして出てくる注文入力画面での商品名欄の金額が500円としか記載がないことから契約内容は500円と認識した可能性が高い、記載に問題があるのではないかと主張したところ、初回500円のみでの解約に応じられた。広告画面の問題については、担当部署に伝えておくとのことだった。相談者に当該社の回答を連絡。次回の商品発送予定日は9日後で、商品の発送を止めると言われたが、万が一商品が届いた場合は再度相談するよう伝えた。

② 放送・コンテンツ等（出会い系サイト）（20代 男性）

【相談概要】

婚活アプリで知合った女性と無料通話アプリでやり取りをしていたが、その女性が「無料通話アプリが使えなくなると、あなたと話ができなくなるので、サイトに登録してほしい」と言われ、指示されたサイトに登録し、登録料3千円をクレジットカードで支払ったが、その後も、サイトから頻繁に請求があり、女性と会うための情報交換料として、その後も約8万円を支払ったが請求は止まらず女性とも会えない。詐欺に遭ったのだと思う。約8万3千円の解約希望。

【助言内容等】

出会い系サイト利用でのトラブル事例について情報提供し、相談室のあっせんについて説明した。相談者より利用のクレジットカード会社に協力を求めるよう助言し、カード番号を変更しておくことを勧めた。後刻、相談者より「クレジットカード会社に電話し、出会い系サイトでカードを利用してしまったと伝えたが、『あなたが自分でカード番号を入力しているので、それは詐欺ではない』」と言われた。カード番号を変更してもらうことにした。平日仕事を休めず、経緯書を書く時間がないので、今回は返金を求める事を諦める」との報告あり。

③ 商品一般（架空請求）（50代 女性）

【相談概要】

今日、スマホに未納料金の最終通告という内容のSMSを受信した。債権回収会社名と問合せ先の電話番号の記載がある。私には未納の料金などないはずだ。架空請求だろうか。無視でよいか。

【助言内容等】

身に覚えがない請求で請求内容の詳細が不明であること、類似事例の相談も多いことから、架空請求のSMSと思われることを伝え、一切連絡をせずに放置しておくよう助言した。同名の法務省に営業許可を受けている債権回収会社の公式サイトには、本件と同様のSMSについての注意喚起が掲載されていることを伝えた。あわせて、宅配業者の不在票を騙ったSMSも横行していることを情報提供し注意するよう促し、迷惑電話、迷惑メール防止の設定をしておくよう付言した。何か不安なことがあれば再度相談するよう伝えた。

＜消費者庁からの注意喚起＞

■ 特定商取引法違反の通信販売業者に対する指示について

消費者庁は、下記の事業者に対し、特定商取引法違反の事業者に対する業務停止命令を行い、令和2年8月7日付けで公表しました。

なお、本市消費者センターにおける当該事業者に関する相談は、2020年度70件、2019年度14件寄せられております。

事業者名称、取引類型等	代表者及び所在地	特定商取引法に基づく措置
<ul style="list-style-type: none"> ・株式会社 wonder (ワンダー) ・取引類型 通信販売 ・取扱商品 健康食品 (ダイエットサプリメント) 	<ul style="list-style-type: none"> ・代表取締役 三品 考史 (みしな たかし) ・本店所在地 栃木県宇都宮市屋板町 1096 番地 	特定商取引に関する法律 第15条第1項 ・6か月間(令和2年8月7日～令和3年2月6日)の業務一部停止(広告、申込受付及び契約締結)

●消費者庁

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_200807_01.pdf

＜(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」¹を開設し、3か月間(5/1～7/31)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(3カ月のまとめ) - 特別定額給付金関連のみならず、持続化給付金に関する相談も -

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)～7月31日(金)までの3か月間で4,460件の相談の電話を窓口にて受け付けました。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4,068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325件でした。

また、当初、給付金の手続き等に関する問合せが多数寄せられたことから、「特別定額給付金手続きの問合せ」「持続化給付金手続きの問合せ」「給付金関連以外の消費生活相談」に関する問合せを自動で振り分け、関係機関への案内を実施するためのコールフローシステム²を6月1日(月)から導入しました。

受付期間	受付件数 (総件数)	給付金関連	
			詐欺が疑われる 相談
5月1日(金)～31日(日)	2835	2,721	51
6月1日(月)～30日(火)	960(11,086)	825	89
7月1日(水)～31日(金)	665(5,580)	522	185
合計	4,460(19,501)	4,068	325

※1.相談件数には、問合せを含む。

※2.受付件数は窓口で受け付けたもの。()内は受付件数と自動振分け・案内分を合わせた総件数。

1 7月21日から「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に名称を変更。

2 コールフローシステムとは、掛け手からの電話を一定のルールに基づいて、効率的に分配する仕組みのこと。

2. 3カ月間の相談概要

開設当初は、特別定額給付金の申請方法や給付日などに関する問合せが多数を占めましたが、6月に入り、申請方法、給付状況などの問合せは減少し、詐欺が疑われる相談が増加しました。さらに7月は、持続化給付金の不正受給を持ち掛けるなどの詐欺が疑われる相談が寄せられ、7月の大多数を占めました。

3. 最近の主な相談事例

給付金等の詐欺が疑われる相談では、調査という名目で給付を受けた人に通帳などの持参を求める、追加で給付するための手続きとあって不審なURLを含むメールが届くなどの他、本来支給対象ではない人が「持続化給付金をもらえる方法がある」などと持ち掛けられる相談が目立っています。

【事例1】特別定額給付金の振込完了のハガキが届いてすぐに不審な電話で個人情報を聞かれた

特別定額給付金の振込完了ハガキが送られてきた。ポストからハガキを取り自宅に入ると、すぐに電話が鳴った。出ると「政府の出向機関の者です。特別定額給付金が届いているかどうかを調査しています。無作為に選ばれたあなたに電話しました。特別定額給付金は受け取られましたか」と聞かれた。受け取ったと答えると、「わかりました。報告が必要なので、調査しています。キャッシュカードと通帳を持ってすぐに下ろしてください。どこの銀行ですか。口座番号も教えてください」と言われた。不審だったので電話を切ったが、口座番号を聞き出す詐欺だと思う。

【事例2】大手プラットフォーム業者から「追加で給付金を提供する」とのメールが届いた

大手プラットフォーム業者が提供しているフリーメールアドレスを利用している。大手プラットフォーム業者から「追加で給付金を提供する」という内容のメールが届いた。金額は30万円で、最終受付だという。手続きについては添付のURLから行うようで、大手プラットフォーム業者名を騙った詐欺メールだと思うが、どうだろうか。

【事例3】携帯電話にかかってきた電話で持続化給付金を受け取るアルバイト話を持ち掛けられた

自分の携帯電話に知らない事業者名を名乗る男性から着信があった。バイトアプリに登録している人を対象に電話をしているとのことで、アプリ名が二つ挙げられ、自分はその内の一つに登録していたので話を聞いた。「仕事をしていますか」という質問はあったが、生年月日や学生であるかなどは聞かれていない。アルバイトの案内とのことだったが、男性の説明によると、「自宅近くの税務署へ行き電子申告の登録を行い、IDを受け取ったら、電話でIDと報酬の振込先口座を伝える。その後、振込先口座に持続化給付金100万円が振り込まれたら、80万円を手数料として支払い、残りの20万円があなたへの報酬になる。名目上は1カ月のアルバイトとして扱われるが、実質1時間程度の作業で済む。定員は100名で残りが20名なので急いほうがいい」とのことだった。不審なので自分は断ったが、情報提供したい。

【事例4】友人から「弁護士が代理で持続化給付金を申請してくれる」と言われた

友人から「弁護士が代理で持続化給付金を申請してくれる」と言われ、事業者でもないのに申請していいのかと思ったが、収入がない時だったので紹介してもらうことにした。無料通話アプリで、申請に必要な身分証、源泉徴収、確定申告の電子申告に必要な利用者識別番号等を提出した。現在書類作成中でこれから申請が行われるのだが、良くない行為であるとの記事などを見た。まだ受給していないが、今後どうしたらよいか。相手が本当に弁護士なのか不明で、電話番号や会社名などもわからない。

4. アドバイス

(1) 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！」

電話やメールで「特別定額給付金が届いているかどうかを調査」「追加で給付金を提供する」などと連絡があっても、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は絶対に教えず、渡さないようにしましょう。

(2) 正確な情報収集に努めましょう

新型コロナウイルス対策は、暮らしに影響する新たな施策が講じられる可能性があります。被害に巻き込まれないためには、最新の情報を正確に把握するように努めましょう。

○首相官邸「くらしとしごとの支援策」

https://www.kantei.go.jp/jp/pages/coronavirus_shien.html

(3) 持続化給付金の受給資格がない人は、受給できると持ちかけられても絶対に応じない

持続化給付金は事業者（個人事業者を含む）に対して支給されます。事業を行っておらず受給資格がないサラリーマンや学生、無職の人が、自身を事業者と偽って申請・受給することは犯罪行為（詐欺罪）にあたると考えられます。誘いに乗った消費者自身も罪に問われる可能性が高いため、絶対に誘いに応じないでください。

(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。

・「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」：0120-213-188（10時～16時）

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-20200814_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	886	846	0	0	0	0	0	0	0	4,358
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-14.6%	-16.9%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-63.1%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	0	0	0	0	0	0	0	608
北区	123	119	147	124	97	0	0	0	0	0	0	0	610
東区	97	88	123	122	116	0	0	0	0	0	0	0	546
白石区	81	87	105	107	89	0	0	0	0	0	0	0	469
厚別区	60	45	58	44	44	0	0	0	0	0	0	0	251
豊平区	89	96	116	109	95	0	0	0	0	0	0	0	505
清田区	48	44	47	51	42	0	0	0	0	0	0	0	232
南区	57	56	72	44	61	0	0	0	0	0	0	0	290
西区	84	80	92	84	97	0	0	0	0	0	0	0	437
手稲区	63	53	58	46	65	0	0	0	0	0	0	0	285
その他	26	22	21	26	30	0	0	0	0	0	0	0	125

※その他は、市外居住者及び不明