

令和2年10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

10月の相談受付件数は890件で、対前月比95件（同12.0%）の増加、また、対前年同月比では158件（同15.1%）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、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95件で、相談全体の10.7%を占め、対前月比13件（同15.9%）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73件で、相談全体の8.2%を占め、対前月比11件（同13.1%）の減少となっております。SMSにより身に覚えのない高額な請求があった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63件で、相談全体の7.1%を占め、対前月比1件（同1.6%）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占いサイトによる高額請求などの相談が寄せられています。

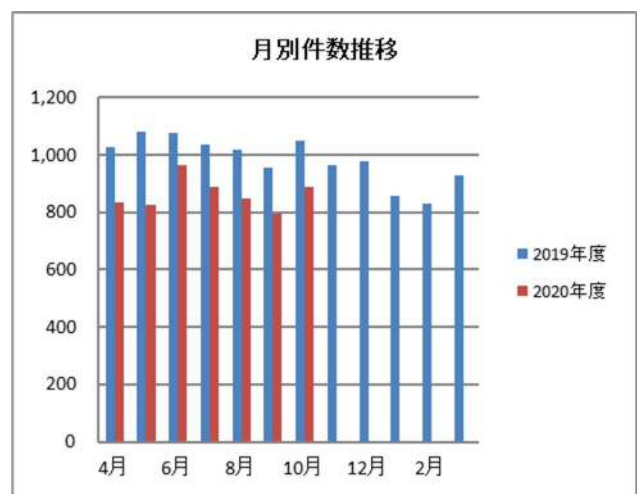
次に、「健康食品」の相談が59件で、相談全体の6.6%を占め、対前月比9件（同13.2%）の減少となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が42件で、相談全体の4.7%を占め、対前月比16件（同61.5%）の増加となっております。

【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48件で、相談全体の5.4%を占めており、対前月比では6件（14.3%）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。



【10月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	95
2	↘	商品一般	73
3	↗	放送・コンテンツ等	63
4	↘	健康食品	59
5	↗	インターネット通信サービス	42

【主な相談事例】

① 集合住宅（原状回復）（30代 男性）

【相談概要】

築18年の木造賃貸アパートを先月去した。退去時に管理会社と立ち合いをしたが「あなたはタバコを吸うので請求があるかもしれない。フローリング修理代は30万円かかるかもしれない」と言われた。その後、修理代の見積書が届き、フローリング全面張替代、下地代、補修代他の合計から家賃の超過払い分、敷金が差し引かれ、約16万円と書かれていた。書面に詳細な内容は書かれておらず、あまりに高額だと思われ、管理会社に「フローリングの耐用年数が木造家屋なので20年だと思う。原状回復のガイドラインから計算し直してほしい。詳細な明細もほしい」と伝えると、最近になって書面が届いた。フローリング代はアパートの耐用年数が22年で計算され、その18年分で改めて計算、減額されたが、言われていない水回り清掃代、タバコによる建具処分代、ユニットバス床修理代等が加わり、結局、以前とあまり変わらなかった。高額不満。

【助言内容等】

民法改正により通常損耗、経年変化によるキズや汚れなどは借主に原状回復義務はないことが明文化されたことを説明。また国土交通省の原状回復のガイドラインでも故意過失等、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おり、経年変化、通常使用による損耗であれば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。相談内容のフローリングについては床全体を張り替えた場合は経過年数を考慮して負担割合を算定すること、建物の耐用年数は、木造モルタル造りは耐用年数が20年であること、契約や特約にないものを請求するには根拠が必要であることも伝え、専門機関から助言を受けて管理会社と再度話し合うよう助言し、宅地建物取引業協会と無料法律相談を紹介した。

② 商品一般（架空請求）（40代 女性）

【相談概要】

夫のスマホに大手電話請求会社の名前で未払いのSMSが届き、夫が架電。高額請求されたようだが、今後の対処法を知りたい。大手電話会社の請求会社の名前だったので、夫はあわてて電話をかけたようだ。するとスマートフォンのプラットフォームの名前を出され、〇〇というアプリを入れていて未払いになっている、約30万円が明日引落になると言われたとのことで、先ほど夫が私に電話をかけてきた。夫は名前と生年月日を伝えたい。私にも不審なSMSが届くことはあるが一切無視している。大手電話会社の請求会社のことを調べるとコールセンターは、夫が架けた電話の市外局番と地方が違う。詐欺ではないだろうか。

【助言内容等】

大手通信事業者等の名前を利用して、不特定多数の携帯電話やスマートフォンに送り付けている請求根拠のない架空請求メールであることを説明。電話をかけてきた者に対して、偽りの説明をして強引に金銭を支払わせる手口と伝え、架けた電話番号は着信拒否設定を行い、不審な電話には対応しないよう助言。宅配会社等を装ったSMSも流行していることを伝え、注意喚起した。

③ 放送・コンテンツ等（占いサイト）（50代 女性）

【相談概要】

10日ほど前にスマートフォンを閲覧中に占いサイトの広告が出てきた。無料で占うとのことだったので興味をもちタップしてサイトに入った。占ってもらおうと、3つのものを受取れる

と言われ「健康」「人脈」「金運」があり、最初の2つはすぐに受け取ることができたが、最後の「金運」が中々手に入らなかった。これを手に入れると高額な宝くじが当たる等のことを言われ、そのために「こういう風にやってください」と動作や唱える言葉の指示があった。指示に従った後で、今度は2文字か3文字の単語を送信するようにと指示される。メール送信に1通千円ほどかかり、もう少しで手に入ると言われ、続けてしまった。銀行口座に6万円を振込み、クレジットカードで2万円を支払った。最近になって当該サイトのロコミを調べたところ、私と同様の占いを受けていて、指示された動作をせずにやったことにしてメールすると占い師が「素晴らしい」と返信してきたと書いている人もいた。占い師に霊能力がないのでは、いい加減なサイトとわかったので返金してほしい。

【助言内容等】

一般的な占いサイトのあっせんの流れについて説明。相談者には経緯書を書いてもらい、カード会社に支払い停止抗弁書、決済代行会社に経緯書を送ることになるが、現金払いの分もあるため、当室とサイト運営事業者との話し合いで解決を図ることになると伝えた。占いは当たることを保証するものではなく、霊能力の実証も困難と伝え、占いというサービスは提供しているため返金には応じられないとする運営事業者も多いことを知らせた。交渉してみなければ結果は不明と伝えると相談者は少し考えてみたいとのこと。後刻相談者から、あっせんは希望しない、社会勉強をしたと思って今後は気をつけると連絡があり、相談終了。

< (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、排水管の点検や洗浄の勧誘に係る消費者への注意喚起を公表しましたので紹介します。

排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意！

— 「無料点検」のはずが洗浄の勧誘！？「料金3,000円」のはずが数万円に！？—

全国の消費生活センター等には、排水管や排水桝等（以下、排水管等）の洗浄サービスに関する相談が寄せられています。こうした排水管等の洗浄サービスに関する相談は、2015年度から2018年度にかけては1,700件前後を推移していましたが、2019年度には2,000件を超え増加しました。

相談事例をみると、「突然訪問してきた事業者から『排水管を無料で点検する』と言われた承したところ、『このままでは大変なことになる』と排水管の洗浄をすすめられ契約してしまった」「料金3,000円と書かれたチラシを見て排水管の洗浄を依頼したところ、数万円の費用を請求された」等、事業者の突然の訪問やチラシをきっかけとしたトラブルがみられます。

そこで、トラブル防止のため相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

1. 事業者の突然の訪問をきっかけとしたトラブル

【事例1】事業者が「排水管を無料点検する」と訪問し依頼したら高圧洗浄を勧誘された

自宅に突然事業者が訪問し「排水管の無料点検を行っている」と勧誘された。無料であるなら軽い気持ちで点検を依頼した。事業者が排水管を点検したところ、「詰まっている。当社ならば高圧洗浄を1万3千円で行っているがいかがか」とすすめられ、その場の雰囲気によく考えないまま契約してしまった。事業者は「明日高圧洗浄に来る」と言い、名刺だけを置いて帰っていった。しかし、契約書もなく信用できる事業者なのか心配になってきた。代金はまだ支払っていないが、キャンセルすることはできるだろうか。

【事例2】「近所を回っている」と事業者が訪問し排水溝の点検に応じたら高圧洗浄を勧誘された

昨日、高齢の母の自宅に「近くのマンションで排水管が詰まって大変なことになった。近所で掃除が必要なお宅があるのではないかと思います声をかけている」と事業者の訪問があった。事業者は母立会いのもとで排水溝を点検した後、「詰まっている。早く高圧洗浄をした方がいい」と説明したようだ。心配した母は2日後の高圧洗浄を了承した。料金は9,800円で契約書面はなく、母は名刺だけを受け取っている。母から相談を受けた私がインターネットで調べると、不審な事業者だという書き込みがあった。また、私が排水溝を確認すると特に詰まっておらず、事業者の言うことは嘘だと思う。母はクーリング・オフを希望しているが、どうすればよいか。

【事例3】訪問した事業者に勝手に排水管を確認され「大変なことになる」と洗浄を勧誘された

昨日、突然知らない事業者が社名等も名乗らず「排水管工事の確認がしたい」と訪問し、自宅周辺を勝手に見回った。その後、事業者から「排水管にカスが溜まっている。数年経つと詰まって大変なことになる」「水の流れをよくする」と言われ、排水管を高圧洗浄された。代金約2万3千円はその場で支払った。帰宅した妻に事情を伝えると、「知らない事業者だ。今まで排水の流れが悪いこともなく、困ったことはない」と言われた。冷静になると、排水管の詰まりを自身では確認しておらず不要な契約だったと思う。事業者名をインターネットで検索しても該当する事業者の情報は確認できず不審だ。クーリング・オフの説明は受けていないが、受け取った契約書面にはクーリング・オフの記載がある。クーリング・オフできるだろうか。

2. 3千円など低価格を強調したチラシをきっかけとしたトラブル

【事例4】「高圧洗浄が3千円」とのチラシを見て依頼したが実際は高額な費用がかかった

「通常3～5万円の高圧洗浄が3千円」と記載されたチラシが投函されていた。以前、下水管が詰まったことがあったので、今月電話で事業者を呼んだ。事業者はマンホールを開けると「詰まりに対応する作業が必要で、1mあたり6千円で8mの作業になる」と言った。また、木の根の除去作業も必要と説明され、料金は2千円になると言われた。合計5万円は高いと感じたが、了承して作業をしてもらった。事業者が改めて訪問し費用を支払うことになっているが、やはり高額で納得できない。どうすればよいか。

【事例5】チラシを見て高圧洗浄を依頼したら頼んでいない箇所まで勝手に洗浄された

母がひとりで住む実家に排水管高圧洗浄のチラシが投函され、費用については3千円と書かれていたので、電話で申し込んだようだ。母は市の委託か何かで洗浄しないといけないと思っただけで、数日前、事業者が来訪し契約した。事業者は家の外の排水管を簡単に洗浄した後、「トイレを借りたい」と母に言ったようだ。母がトイレの場所を案内すると、トイレ、台所、洗面所、洗濯場、風呂場等、母が頼んでもいない場所で次々勝手に作業し、最後に4万6千円を請求されたと言う。母はそのような高額な作業になると思っていなかったもので、手持ちの2万6千円を支払ったようだ。残金2万円は指定口座に振り込むように言われているそうだが、納得できないので支払いたくないと言っている。どうすればよいか。

【事例6】チラシを見て高圧洗浄を依頼したら依頼箇所以外も点検・洗浄された

今月の初め頃、自宅に排水管高圧洗浄のチラシが投函されていた。チラシには「1カ所3千円」と記載されていた。台所の排水管の詰まりが気になっていたため、安いに頼んでみようと思い電話をした。「台所の排水管の詰まりだけ直してほしい」と伝え、「本当に3千円でよいの

か」と確認したところ、事業者に「地域で一斉に洗浄を行うので安くできるんです」と言われた。数日前、作業員が訪問したが、「この詰まりは普通の洗浄だけでは直せない」と言われ、1万5千円かかると言われた。さらに、「他も点検する」と屋外の汚水桝を点検され、「トイレの排水管も汚れて詰まりがある」と言われた。結果、台所の排水管に加え、汚水桝と自宅敷地から道路に繋がる排水管も洗浄することになり、それぞれ1万5千円、1万8千円、1万2千円、計4万5千円もかかってしまった。手持ちのお金がなくクレジットカードで支払ったが、冷静になって考えると、3千円と安い料金を提示しておいて実際は高額な作業を行うのが目的だったのではないかと思う。契約書にクーリング・オフができると記載されているが、どうすればよいか。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「無料で点検する」等と勧誘してくる事業者に安易に応じないようにしましょう

訪問した事業者から排水管等の無料点検をすすめられて、「点検だけ」のつもりで応じたとしても、点検後に排水管等の洗浄の契約を勧誘される可能性があります。洗浄の勧誘時に「このままだと大変なことになる」等と不安をあおられることもあり、その場で冷静に契約の必要性を判断することが難しくなる可能性もあります。たとえ無料であっても、安易に応じず事業者を家に入れないことが重要です。断る際は「帰ってください」等とはっきりと伝えましょう。

(2) チラシに表示されている料金の条件や内容は慎重に確認しましょう

チラシを見て排水管等の洗浄を依頼する場合にも注意が必要です。チラシに「3千円」等と大きく記載されていても、その金額は1カ所あたりの費用であることや排水管等の長さによって費用が異なること等、費用に関する詳細な説明等が小さな文字で記載されていたり目立たない部分に記載されていたりすることがあります。チラシの内容をしっかりと確認し、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。

(3) 事業者の説明をうのみにせず、必要がない契約はきっぱり断りましょう

事業者から排水管等の状況を伝えられても、うのみにせず、自分でも確認をしたり事業者に十分な説明を求めたりすることが重要です。その上で、洗浄が不要であれば、契約を勧誘されてもきっぱりと断りましょう。排水管等の洗浄の契約をきっかけに、事業者からさらなる点検や別の作業の契約を勧誘されるケースもありますので注意しましょう。

(4) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

排水管等の洗浄の契約等が特商法上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフ等ができる場合があります。不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。また、こうしたトラブルは高齢者に多くみられます。被害を防止するためには、家族や周囲の方が日頃から高齢者本人の様子に注意を向けるとともに、こうしたトラブルにあわないための注意点を共有しておくことが大切です。

*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-20201015_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	795	890	0	0	0	0	0	6,043
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-14.6%	-16.9%	-16.9%	-15.1%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-48.8%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	109	134	0	0	0	0	0	851
北区	123	119	147	124	97	103	110	0	0	0	0	0	823
東区	97	88	123	122	116	98	128	0	0	0	0	0	772
白石区	81	87	105	107	89	85	111	0	0	0	0	0	665
厚別区	60	45	58	44	44	54	51	0	0	0	0	0	356
豊平区	89	96	116	109	95	98	98	0	0	0	0	0	701
清田区	48	44	47	51	42	44	52	0	0	0	0	0	328
南区	57	56	72	44	61	51	54	0	0	0	0	0	395
西区	84	80	92	84	97	87	87	0	0	0	0	0	611
手稲区	63	53	58	46	65	46	43	0	0	0	0	0	374
その他	26	22	21	26	30	20	22	0	0	0	0	0	167

※その他は、市外居住者及び不明