

令和2年11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

11月の相談受付件数は745件で、対前月比145件（同16.3%）の減少、また、対前年同月比では221件（同22.9%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

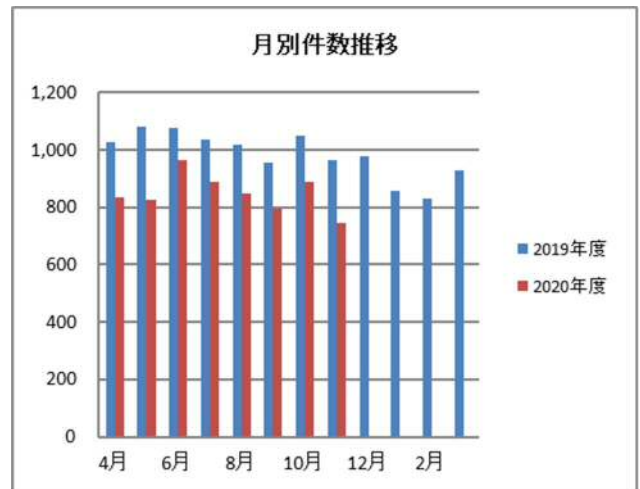
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「放送・コンテンツ等」の相談が70件で、相談全体の9.4%を占め、対前月比7件（同11.1%）の増加となっています。アダルトサイトに係る高額請求や占いサイトによる高額請求などの相談が寄せられています。

次に、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9.3%を占め、対前月比26件（同27.4%）の減少となっております。

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54件で、相談全体の7.2%を占め、対前月比19件（同26.0%）の減少となっております。SMSに公的機関を装い身に覚えのない請求があった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52件で、相談全体の7.0%を占め、対前月比7件（同11.9%）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、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」が40件で、相談全体の5.4%を占め、対前月比8件（同25.0%）の増加となっています。



【11月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	放送・コンテンツ等	70
2	↘	集合住宅	69
3	↘	商品一般	54
4	→	健康食品	52
5	↗	化粧品	40

【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51件で、相談全体の6.8%を占めており、対前月比では3件（6.3%）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。

【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（アダルトサイト）（30代 男性）

【相談概要】

スマホで検索し、アダルト動画を開こうとするといきなり登録完了になり、1年間見放題45万円の請求画面になった。12時間以内であれば解約できるとなっており、すぐに電話をしたが、解約できず、45万円払うよう言われた。名前や住所を聞かれたが、私から相手の名前を尋ねると、ふざけた名前を言ってきて話にならなかった。名前も住所も教えてはいない。相手は執拗に私の携帯電話を知っているということを言うので、「それって脅迫ですか」と話した。「個人情報を取り扱っているということだ」と言われ、その後もくだらない押し問答を繰り返され、私から電話を切った。45万円は払いたくない。

【助言内容等】

有料のアダルトサイトに登録されたと思わせて不当な請求をする、ワンクリック請求の手口について情報提供した。電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律、特定商取引法等において、サイト業者が容易に確認できる画面や訂正画面を設けていない場合は錯誤取消の主張が可能とされていることを知らせ、支払いはずに様子を見るよう助言した。

② 集合住宅（原状回復）（40代 男性）

【相談概要】

約5年半居住したアパートを退去。管理会社はなく個人の大家で、退去時の立会いはしなかった。家族5人で住んでおり、喫煙者はいない。修繕費用の明細書が届き、台所、襖一式、洋室のクロス・カーペット、UT床張替、畳張替等に衛生費用がプラスされ約20万円の請求。納得いかず、色々調べて原状回復のガイドラインというものがあることを知った。カビがひどい物件で、拭き取る時にクロスが剥がれた。カーペットにはアイロンの痕をつけてしまった。請求書には書かれていなかったが、ガラスにヒビを入れてしまい、それは私が払うと申し出ているため5万円位の負担は覚悟していた。その他の部分は特段私が毀損したものではないが、約5年半住み経年劣化していることから多少の負担はやむを得ないのだろうか。それにしても100%私が払うのはおかしくないか。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復ガイドラインを紹介し、基本的に借主の故意過失、通常でない使用方法によって生じた毀損部分の原状回復費用は借主負担になること、経年劣化分は通常損耗と判断されるため借主に原状回復義務はないことを説明。ガイドラインは法的拘束力はないが、考え方の指針として国土交通省が提示しているものであることを伝え、ガイドラインには修繕単位や経過年数を考慮した考え方があることを伝えた。再度、負担割合の判る明細書をもらい内容を確認するよう伝え、宅地建物取引業協会で参考意見を聞き話し合うよう助言。話し合いで決着しない場合は調停を申立てるのも一法であると伝えた。

③ 商品一般（SMSによる架空請求）（70代 男性）

【相談概要】

スマートフォンに「ご利用料金の支払いの確認が取れていないので、本日中に連絡ください」という旨のSMSを受信した。公的機関のような名称と電話番号が書かれていたので電話した。すると相手方に、調べるので名前と生年月日を言うように言われた。不審に思い、身に覚えがないと言って個人情報伝えずに電話を切ったが、不審だと思う。今後の対処は。

【助言内容等】

契約の成立には両者の合意という意味確認が必要であることを知らせ、メールには契約内容の記載もなく根拠がない架空請求の類のSMSと思われるため、無視して様子を見るよう助言した。宅配業者や大手企業、公的機関に関わりがあるような名称を利用して送信されるケースもあるため、今後は不用意に電話しないよう伝えた。また、フィッシング詐欺につながるようなSMSも多発しているため、不用意に掲載のURLをクリックしないよう伝えた。迷惑メール・SMS、迷惑電話を防止する設定をスマートフォンに施すよう伝え、設定方法がわからなければ最寄りの携帯電話ショップに相談するよう案内した。

< (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、占いサイトのトラブル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。

**それって占い?! 占い師や鑑定士を名乗る者から次々とメッセージが届いてやめられない
-占いサイトのトラブルに注意-**

全国の消費生活センター等には、占いサイトやアプリ（以下、占いサイト等）に関する相談が年間 1,000 件以上寄せられており、2019 年度以降、増加しています。特に女性の相談が多く、8割が女性のトラブルです。

消費者が無料のつもりで占いサイト等に登録すると、占い師や鑑定士を名乗る者に「あなたは素晴らしい金運を持っている」「良縁に恵まれる」などと言われ、複数回にわたって占いや運勢鑑定と称したやりとりをしたものの、金運や恋愛運の向上等の結果は得られず、やりとりのために高額なお金を支払ってしまったなどのトラブルがみられます。そのほか、「占いサイトに名前や生年月日等を登録してから、知らないサイトからメールがたくさん届くようになった」など占いサイト等に関連した迷惑メールや、電話の占いサービスに関する相談も寄せられています。

そこで占いサイト等に関する相談事例や問題点を紹介し、トラブルの未然防止に向けて消費者への注意喚起を行います。

1. 相談事例

【事例1】「必ず宝くじの高額当選に導く」と言われたがいつまで経っても結果が出ない

携帯電話でインターネットを閲覧していると占いサイトの体験ページがあり、名前や生年月日等を登録した。その後、金運専門の鑑定士Aから鑑定チケットを 1,000 円で発行するとのメッセージがあり、クレジットカードで支払った。Aから職業や所得等を聞かれて答えると、「一攫千金の鑑定士Bが一週間日本にいたので紹介したい」「Bは選ばれし者のみを鑑定し、必ず宝くじの高額当選に導く」と言われた。やりとりについて口外しないこと、最後まで鑑定を受けること、Bを信じることを約束させられ、Bの鑑定の実績の証拠として、宝くじの当選者の通帳の写真が届いた。2日間の無料期間終了後はメッセージ一通あたり 1,500 円分のポイントが必要となったが、宝くじの当選番号を導き出すために特定の言葉を一字ずつ送信するよう指示され、2週間以上やりとりし、ポイント料金や鑑定料として銀行口座振込で約 17 万円、クレジットカードで約 38 万円を支払った。いつまで続けたら結果が出るのかBに聞いても明確な回答がなく、「結果を出さないと必ず高額当選に導くという実績が崩れるため困る」「波動が乱れているから調整が必要だ」などと言われ、騙されて

いると思った。返金してほしい。

【事例2】無料鑑定で三つの「徳」を授けてもらえると言われたが、無料鑑定期間を過ぎても最後の一つを授かることができず、高額なお金を支払ってしまった

スマートフォンで「無料鑑定」との広告を見て、占いサイトに生年月日を登録した。その後、鑑定士から「無料で鑑定する」とメッセージがあり、鑑定してもらうことにした。私を守ってくれる三つの「徳」である、「健康の徳」「人間関係の徳」「金運の徳」を授けてもらえるとのことだった。最初の二つの「徳」は早めに授かったが、「金運の徳」をなかなか授かることができず、無料鑑定期間を過ぎてもやりとりを続けてしまった。毎日のようにコンビニエンスストアでプリペイド型電子マネーのギフトカードを買って、メッセージを送信するためのポイントを購入した。お金の支払いが難しくなり、途中で鑑定をやめようとする、「今やめるとこれまでのやりとりのすべてが無駄になる、もう少しだ」と引き止められて続けてしまった。また鑑定士は病気で余命僅かとのことで、その師匠等も登場し、複数の鑑定士とやりとりをするようになった。4か月で300万円を支払ってしまい、「騙されているのではないか」と家族に言われて目が覚めた。返金してほしい。

【事例3】無料と思って占いアプリをインストールしたが、無料で利用できるのは最初の3日間だけだった

スマートフォンを操作していると占いアプリの広告が表示され、無料と思いインストールした。しかし、無料で利用できるのは最初の3日間だけで、途中から有料になったが、占い師から、「過去にお金に困っていた人が、この占いのおかげで宝くじに2回当選し、借金を返せた」と言われたので、信じてやりとりを続けた。支払いはクレジットカードかプリペイド型電子マネーと言われたので、コンビニエンスストアでプリペイド型電子マネーを3、4回購入し、合計3万2,000円を支払った。しかし途中でおかしいと思い、インターネット上の書き込みを見たところ、悪質なアプリとわかり、数日前にアプリを退会した。退会すると今までのやりとりの記録が全て消えてしまった。最後に購入したプリペイド型電子マネーのレシートしか手元に残っていないが返金してもらえるか。

【事例4】電話の占いで無料時間分だけ利用するつもりが、途中で電話を切ることができず高額な料金を請求された

スマートフォンで10分間無料という電話占いサイトに名前と生年月日を入力して会員登録した。電話で占い師に名前と生年月日を伝えて占ってもらおうと、途中で「あと1分で10分間が終了します」と音声アナウンスが流れたが、占い師が構わず話し続けたので、自分から電話を切ることができずに結局30分以上通話した。その後サイトから1万円以上の請求があった。私は無料時間分だけ利用するつもりだったので、高額な料金を請求されて驚いた。インターネットでサイトについて検索すると、不審なサイトであるとの書き込みを見つけたが、支払わなければならないか。

【事例5】無料占いサイトに個人情報を入力したら、迷惑メールが大量に届くようになった

SNSの広告で無料の占いサイトを知り、試してみたいと思ってクリックした。占いをするためには性別や生年月日のほか氏名を入力する必要があり、躊躇して途中で止めた。すると、名字だけの入力でもよいとのメッセージが届いたので、名字を入力し、送信したところ、「会員登録が完了しました」とメールが届いた。無料占いの結果を見たかっただけで、登録するつもりはなかった。怖くなり、そのサイトからのメールアドレスをブロックしたが、知

らないサイトからのメールが数十件も届くようになった。携帯電話会社に相談すると無視するように言われたが、迷惑メールが多くて困っている。今後どうしたらよいか。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 無料の占いだからといって気軽に氏名や生年月日、メールアドレス等の個人情報を入力しないようにしましょう

インターネットの検索やSNS広告等で表示される「無料登録」「無料鑑定」「無料診断」などをうたう占いサイト等では、会員登録すると占い師や鑑定士を名乗る者からのメッセージが届き、有料のポイントが必要なメッセージのやりとりへ誘導される場合があります。また別の占いサイトや、知らないサイトからもたくさんの迷惑メールが届くようになることもあります。無料の占いだからといって気軽に氏名や生年月日、メールアドレス等の個人情報を入力しないようにしましょう。

(2) 占い師や鑑定士を名乗る者からメッセージが届いても安易に返信しないようにしましょう

一度占いサイト等を利用すると、占い師や鑑定士を名乗る者から「あなたは金運を持っている」「高額なお金を手に入れられる」など、自分だけに向けられた言葉と思わせるメッセージが届くことがありますが、実際には同様のメッセージが多数の消費者に届いており、占いや鑑定と称したやりとりを通じて有料のポイントを消費させる手口となっています。占い師や鑑定士を名乗る者からのメッセージで金運や恋愛運等について良い言葉が書かれていても、安易に返信しないようにしましょう。

(3) 占い師や鑑定士の言葉をうのみにしてやりとりを継続しないようにしましょう

占い師や鑑定士を名乗る者とのやりとりでは、消費者がやめたいと申し出ると「鑑定を最後まで受けないと不幸になる」「今やめるのはもったいない」など言葉巧みに引き止められることがあります。相手の言葉をうのみにせず、高額な利用に気を付けて、やりとりをきっぱりやめましょう。また、やりとりの内容は、トラブルになった場合に、支払った有料のポイント料金等の返金を求めるための証拠となります。占いサイト等を退会すると占い師や鑑定士を名乗る者とのメッセージのやりとりを確認できなくなる可能性があるため、スクリーンショット等をして保存しておきましょう。

(4) トラブルに遭ったと感じた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

占いサイト等を利用して少しでも不審に思ったりトラブルに遭ったと感じたら、最寄りの消費生活センターや警察、各地の弁護士会等へ相談しましょう※

*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-20201126_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	745	0	0	0	0	6,788
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-14.6%	-16.9%	-16.9%	-15.1%	-22.9%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-42.5%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	109	134	122	0	0	0	0	973
北区	123	119	147	124	97	103	110	109	0	0	0	0	932
東区	97	88	123	122	116	98	128	84	0	0	0	0	856
白石区	81	87	105	107	89	85	111	82	0	0	0	0	747
厚別区	60	45	58	44	44	54	51	38	0	0	0	0	394
豊平区	89	96	116	109	95	98	98	83	0	0	0	0	784
清田区	48	44	47	51	42	44	52	45	0	0	0	0	373
南区	57	56	72	44	61	51	54	54	0	0	0	0	449
西区	84	80	92	84	97	87	87	69	0	0	0	0	680
手稲区	63	53	58	46	65	46	43	41	0	0	0	0	415
その他	26	22	21	26	30	20	22	18	0	0	0	0	185

※その他は、市外居住者及び不明