

平成 30 年（2018 年）12 月 18 日

報道機関各社 御中

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

平成 30 年度上半期（4 月～9 月）消費生活相談について

1 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

札幌市消費者センターにおける平成 30 年度上半期の消費生活相談件数は 6,623 件で対前年度比では 362 件（同 5.8%）増加した。このうち、はがきや電子メール等で身に覚えのない未納料金を請求される架空請求などの、いわゆる「不当請求」に関する相談件数は 1,422 件で、対前年度比で 202 件（同 16.6%）増加した。（表 1）

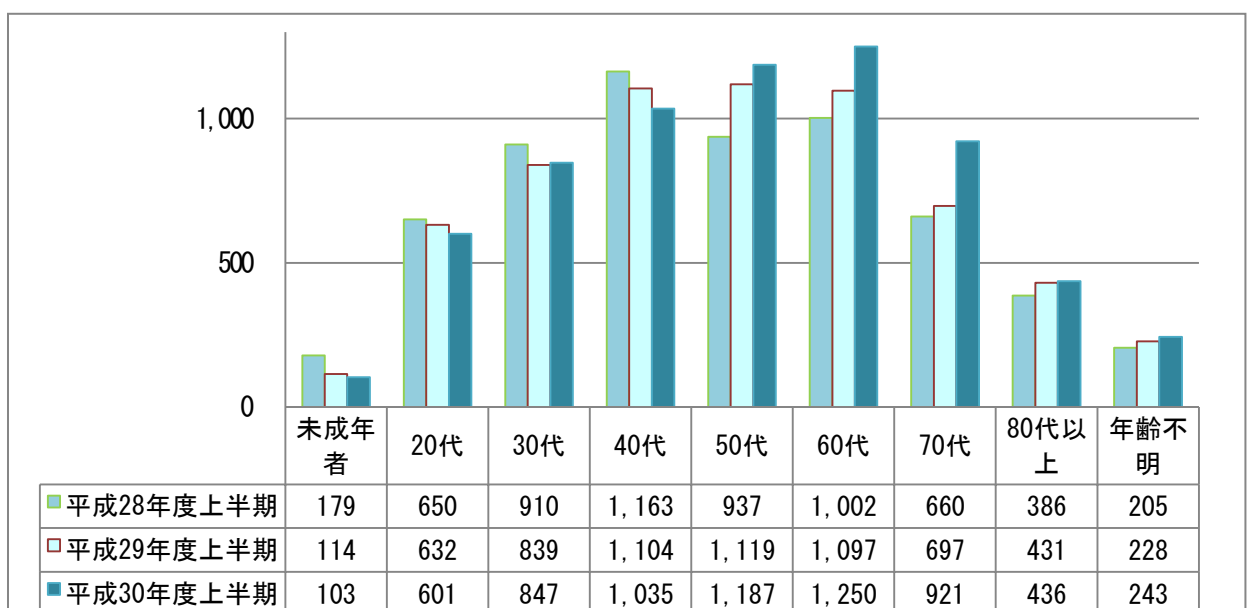
■表 1 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成 28 年度 上半期	平成 29 年度 上半期	平成 30 年度 上半期	対前年度比
全相談件数	6,092	6,261	6,623	5.8 %増
苦情	5,618	5,672	6,048	6.6 %増
問合せ	474	589	575	2.4 %減
不当請求	833	1,220	1,422	16.6 %増
不当請求以外	5,259	5,041	5,201	3.2 %増

(2) 契約当事者年代別相談状況

契約当事者の年代別相談件数は、60 代が 1,250 件で最も多くなり、全相談件数の 18.9%を占め、対前年度比では 153 件増加した。なお、40 代以下の世代の相談は 30 代を除き全て前年を下回り、50 代以上での世代では全て前年を上回った。（図 1）

■図 1 契約当事者年代別 相談件数



2 消費生活相談の受付体制

相談受付時間（土日・祝日及び年末年始を除く。）

- ・ 来訪相談（面談） 9：00～16：30
- ・ 電話相談 9：00～19：00
- ・ インターネット相談

札幌市公式ホームページ内に設置する、札幌市消費者センターインターネット相談受付フォームに入力された相談を、着信日の翌開庁日に受付。原則として受付後5日以内に回答。ただし、土日・祝日及び年末年始を除く。

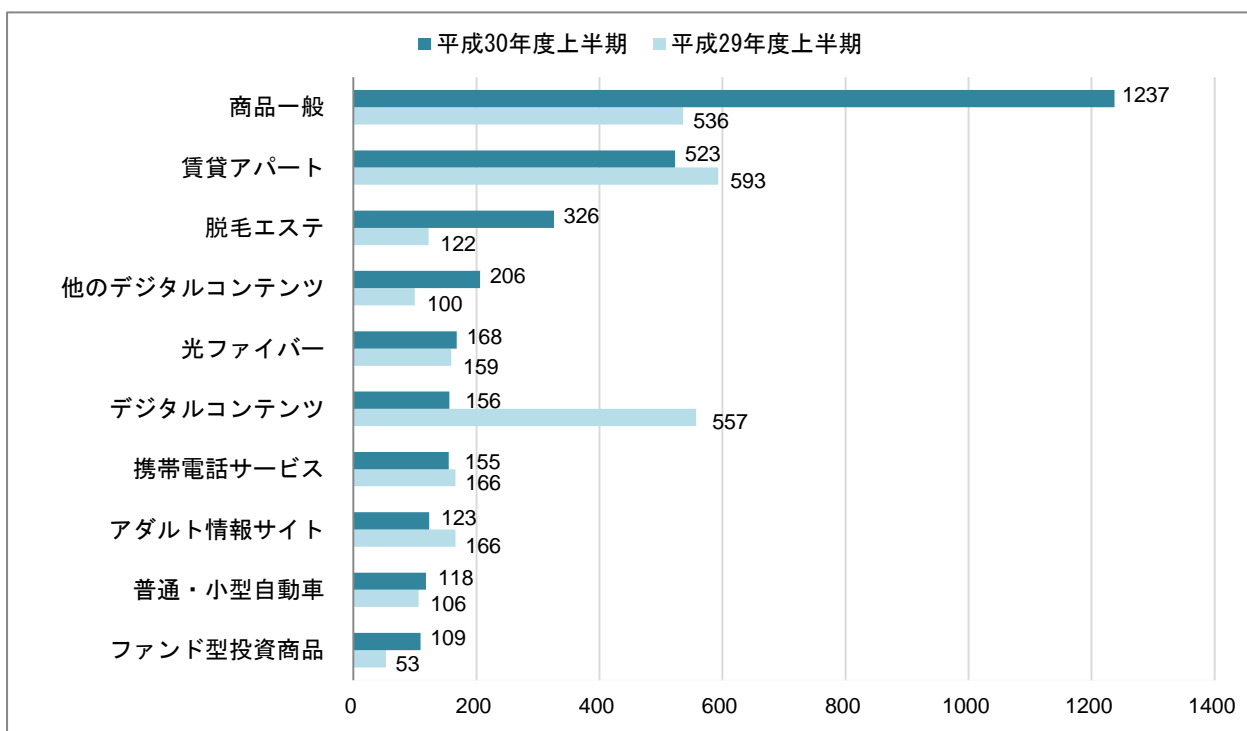
3 相談の主な特徴

(1) 商品・役務別による相談状況

商品・役務別で最も相談が多かったのは、「民事訴訟告知センター」など、公的な機関を装った架空請求はがきなどに関する「商品一般」の相談で、1,237件となっており、対前年度比では701件（同130.8%）と大幅に増加した。

2位は「賃貸アパート」に関する相談の523件で、対前年度比で70件（同11.8%）減少し、3位は「脱毛エステ」の326件で、対前年度比では204件（同167.2%）と大幅に増加した。（図2）

■ 図2 商品・役務別相談件数（上位10品目）



【相談事例／商品一般】（契約当事者：60代 女性）

私宛に「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というはがきが届いた。未納にしていた総合消費料金について、契約会社及び運営会社から訴訟されたことを通知しますとある。給料、財産の差し押さえ等の恐れがあるので、民事訴訟及び裁判取り下げの相談をするよう電話番号の記載がある。訴訟取り下げ期日が明後日となっているが、対処法は。

【助言内容等】

消費者に過去に利用した業者への未払い料金があると思わせ、支払を求める詐欺の手口であることを伝え、連絡をすると個人情報把握されてしつこく料金を請求される場合もあるため、連絡をしないよう助言した。国民生活センターや法務省のホームページでも注意喚起されている旨を知らせた。

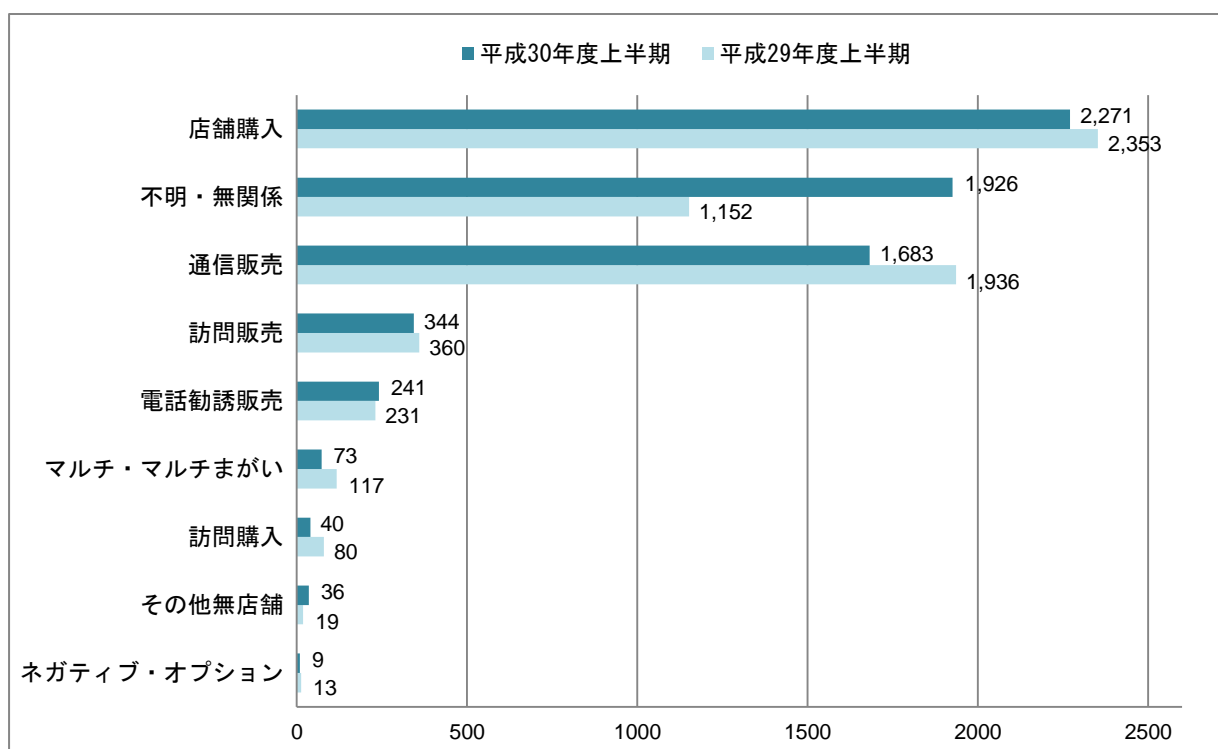
(2) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態で最も相談が多かったのは「店舗購入」で 2,271 件となっており、対前年度比では 82 件（同 3.5%）減少した。

次いで、架空請求に関する相談などが含まれる「不明・無関係」が 1,926 件で、対前年度比 774 件（同 67.2%）と大幅に増加した。

次いで、「通信販売」が 1,683 件で、対前年度比で 253 件（同 13.1%）減少した。（図 3）

■ 図 3 販売購入形態別相談件数



※ネガティブ・オプション：申込みをしていない商品を送りつける販売形態

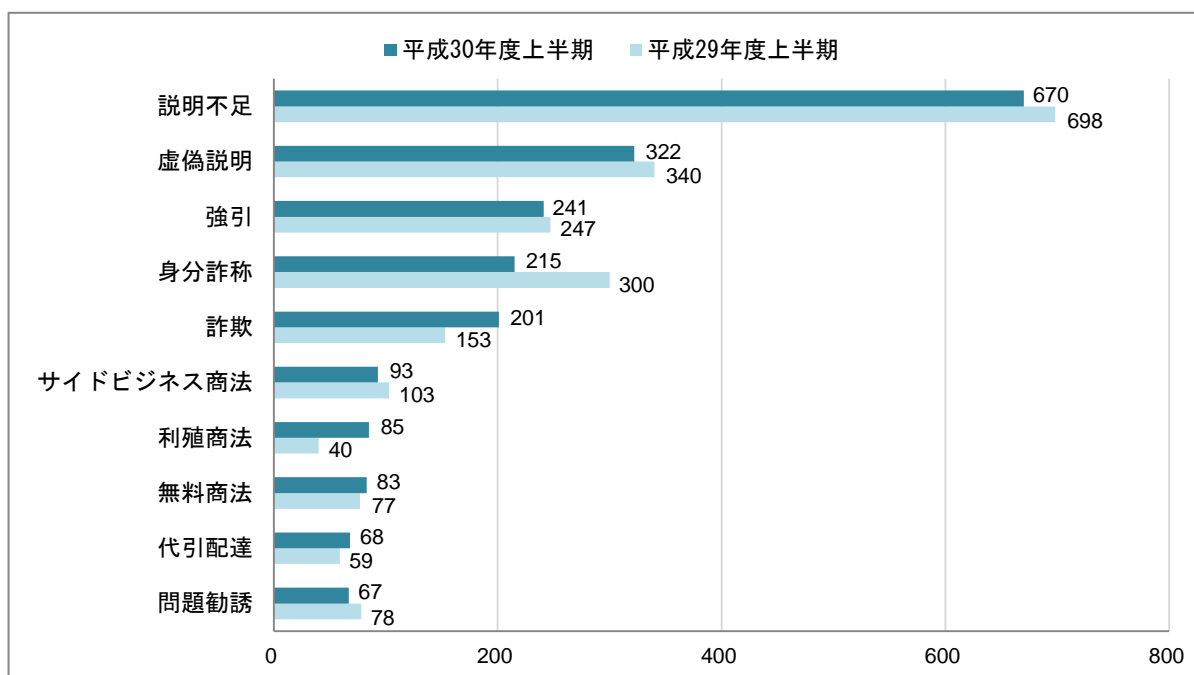
(3) 販売手口別による相談状況

販売手口別で最も相談が多かったのは、販売時やクレーム対応時に説明の足りない「説明不足」に関する相談の 670 件で、対前年度比で 28 件（同 4.0%）減少した。

2 位は、履行不能な約束やセールストークなどの「虚偽説明」で 322 件となり、対前年度比で 18 件（同 5.3%）減少した。

3 位は、執拗な勧誘や威圧的な言動、帰ってほしいと言ったのに帰らないなど「強引」の 241 件で、対前年度比で 6 件（同 2.4%）減少した。（図 4）

■ 図4 販売手口別相談件数



【相談事例／説明不足】（契約当事者：20代 女性）

4年居住した賃貸アパートを退去。管理会社かどうか不明の業者と立ち合いをした際、指摘箇所はなく、綺麗な部屋と言われた。敷金の返還について後日電話をされると言われたが、電話はなかった。しかし1か月後に請求の電話があった。洋室が黒ずんでいると言われたため、喫煙はしていないと反論したものの、全面張替費用22,000円と点検費18,000円、他にも取り替えたものがあるとのことで、敷金38,000円を差し引き、35,000円を請求するという。保証人の実家にFAXが届いたようだが、立ち合い時に指摘がなかったため納得出来ない。私が本鍵を紛失したシリンドー交換料10,000円は納得しており、FF式ストーブ分解清掃料18,000円の請求についても、入居時に説明があったため了承している。

【助言内容等】

賃貸借契約書に特約がない場合は、国土交通省の原状回復のガイドラインが一般的な基準とされていることを伝え、契約書面で特約の有無を確認するよう助言。ガイドラインによれば、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いること、経年変化、通常使用による損耗は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る借主の負担割合減価の考え方もあることを知らせ、なぜ立ち合い時の説明と異なる請求に至ったのか、経過年数は考慮されているかという部分も含めて交渉してみるよう助言した。他の相談先として宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を案内した。

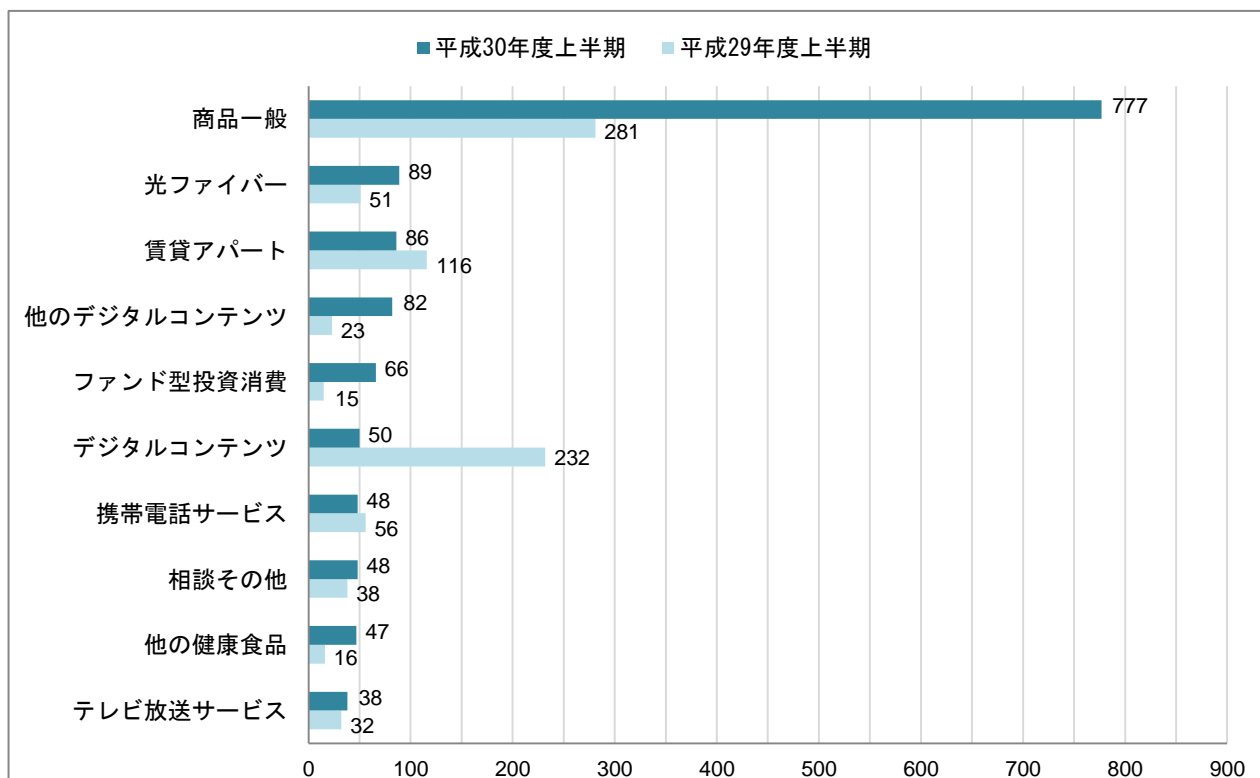
4 契約当事者 60 歳以上の相談件数上位

60 歳以上の商品・役務別で最も多かったのは、商品・サービスが特定できない不当な請求などの「商品一般」に関する相談で、777 件となっており、対前年度比では 496 件（同 176.5%）と大幅に増加した。これは架空請求はがきに関する相談が多く含まれることによる。

2 位は、「光ファイバー」に関する相談の 89 件で、対前年度比で 38 件（同 74.5%）の増加となった。

3 位は「賃貸アパート」の 86 件で、対前年度比で 30 件（同 25.9%）減少した。（図 5）

■図 5 商品・役務別相談件数（契約当事者 60 歳以上）（上位 10 品目）



【相談事例／商品一般】（契約当事者：60代 女性）

スマホに宅配会社の名前で「荷物が届きました」というタイトルの簡易メールが届いた。ちょうど当該宅配会社から荷物が届く予定だったため、疑いなく本文を読んだ。URL をタップして、再配達希望のボタンをタップした。次に何かをインストールするよう指示があったが、方法がわからずそこで止めた。家族に相談したところ、迷惑メールであり、タップしてはいけないと言われた。メールは削除するよう言われたが、その方法もわからなかったのでブロックした。宅配会社に問合せたところ、同様の申し出が多数あるので気を付けてくださいと言われた。

【助言内容等】

当該宅配会社のウェブページにて、当該社を装った迷惑メールに添付されているファイルを開いたり、ダウンロードするとウィルスに感染する恐れがあると注意喚起されていることを伝えた。また、迷惑メールの拒否設定を行うよう伝え、携帯会社にウィルスに感染しているか確認するよう助言した。不審な電話やメールが増えるようなら電話番号を変更することも一法であり、トラブルになるようであれば再度相談するよう伝えた。

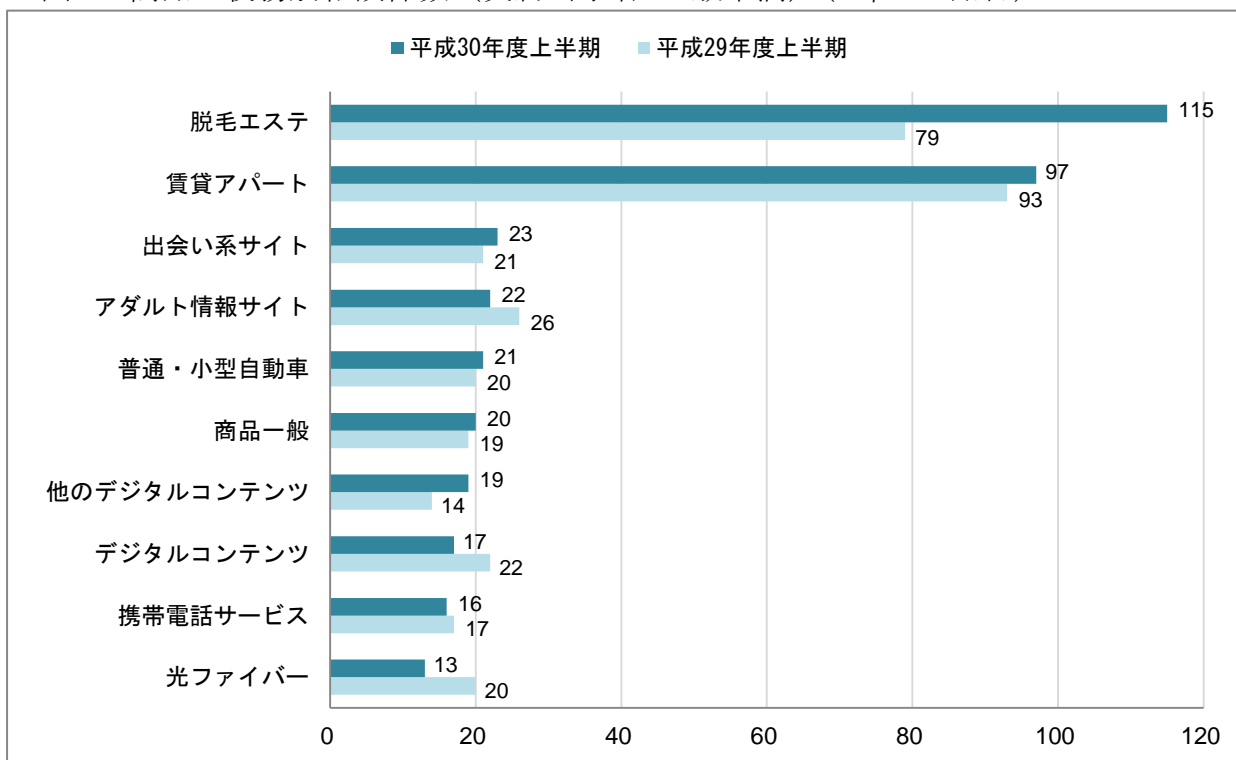
5 契約当事者 30 歳未満の相談件数上位

30 歳未満の商品・役務別相談で最も多かったのは「脱毛エステ」に関する相談の 115 件で、対前年度比で 36 件（同 45.6%）増加した。契約した事業者の倒産に関する相談の増加が要因となっている。

2 位は、「賃貸アパート」に関する相談が 97 件で、対前年度比で 4 件（同 4.3%）増加した。

3 位は、「出会い系サイト」の 23 件で、対前年度比で 2 件（同 9.5%）増加した。（図 6）

■図 6 商品・役務別相談件数（契約当事者 30 歳未満）（上位 10 品目）



【相談事例／脱毛エステ】（契約当事者：20 代 女性）

クーポンサイトで当該脱毛エステ店を知り、一度カウンセリングとお試しがセットになったクーポンを使用して施術を受けた。お試しの施術を受けた後、足や脇、腕の脱毛の契約をした。クレジットカード一括で 75,000 円を支払ったが、先日予約をしようと店に電話したところ、つながらなかった。不審に思いインターネットで調べたところ、運営会社は倒産したとのことだった。まだ 1 回も施術を受けていないため、返金してほしいが、対処法は。

【助言内容等】

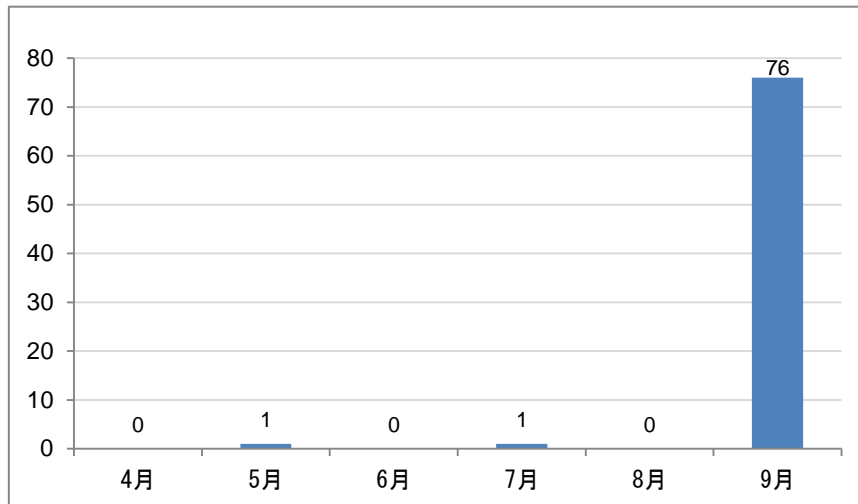
当該社は既に営業を停止しており、破産法の規定による裁判手続きによって処理が行われる予定であると情報提供した。クレジットカード会社に事情を説明し、返金の可否を確認するよう助言。また、債権者リストに自分の名前があるか確認するよう代理人弁護士の連絡先を案内した。債権者には今後裁判所から書類が届く予定なので、その内容に従って手続きを進めるよう伝え、消費者センターの対応が必要になった際には再度連絡するよう伝えた。

—自然災害に関する相談—

自然災害に関する相談は78件であり、4月～8月の期間は2件であったのに対し、台風や北海道胆振東部地震が発生した9月は76件と大幅に増加した。(図7)

相談内容としては、地震によって損傷した部屋の修繕費用を請求されたという相談や、アパートの家主から「被災したので取り壊す」として退去を求められたという相談など、賃貸アパートに関するものが多かったほか、地震により欠航となった飛行機のキャンセル料に関する相談などが寄せられた。

■ 図7 自然災害に関する相談件数



【相談事例／賃貸アパート】(契約当事者：30代 男性)

先日の地震で、CDを入れておいた棚が倒れてクッションフロアが2cmほど破けた。床には絨毯を敷く予定だったが、敷いていなかった。管理会社に報告したところ、家具の転倒防止対策を行うのは借主の責任なので、修理代は借主負担になると言われた。インターネットで調べたところ、民法では自然災害による家屋の損傷は原則は貸主負担であり、過去の判例ではフローリングや壁の損傷も貸主負担だと担当者に主張したが、他からは報告が出ていないと言われ、見にも来てくれない。私は家具の下に転倒防止の板を入れており、私の落ち度はないと思っている。

【助言内容等】

貸主は法律上、賃貸借契約の目的物を修繕しなければいけないという義務を負うこととされており、修理代は原則として貸主負担となっていることを伝えた。クッションフロアについての2cmの傷を修理希望しても、まだ入居1か月であり、今後クッションフロアに傷が付く可能性もあるのではないかと伝えた。今回の件については、管理会社とのやり取りの記録、写真を保管しておいて、退去時には修理代について話し合うよう助言した。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	平成30年度上半期 相談件数	平成29年度上半期 相談件数	前年度比（%）	主な相談内容
1	商品一般	1,237	535	231.2	はがきによる身に覚えのない債権の回収などの不当な請求等
2	賃貸アパート	523	593	88.2	退去時の高額な原状回復費用等
3	脱毛エステ	326	122	267.2	施術契約後の店舗の閉店に係る返金等
4	他のデジタルコンテンツ	206	100	206.0	広告通りの収益が得られない情報商材の返金に関する相談等
5	光ファイバー	168	159	105.7	料金が安くなると勧誘されて契約した光回線の解約等
6	デジタルコンテンツ	156	557	28.0	身に覚えのないデジタルコンテンツの情報料の不当な請求等
7	携帯電話サービス	155	166	93.4	携帯電話の乗換や解約時の違約金に関する相談等
8	アダルト情報サイト	123	166	74.1	意に反して登録されたアダルトサイトの情報料の不当な請求等
9	普通・小型自動車	118	106	111.3	購入後の付属品の不備や車両の不具合等
10	ファンド型投資商品	109	53	205.7	商品のレンタルオーナー契約の配当や解約に関する相談等
11	他の健康食品	105	84	125.0	お試しのつもりが定期購入になっていた契約の解約や返金等
11	相談その他	105	93	112.9	消費者問題以外の相談で交通事故、労働問題、個人間のトラブル等
13	修理サービス	75	73	102.7	修理後の不具合や高額な修理代等
14	出会い系サイト	74	56	132.1	無料サイトから誘導されて登録した後の高額な利用料等
15	役務その他サービス	73	78	93.6	他に分類されない役務サービスに関する相談等
16	テレビ放送サービス	65	61	106.6	強引な受信契約の勧誘等
17	フリーローン・サラ金	58	74	78.4	多重債務の整理方法等
18	新聞	54	58	93.1	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
19	酵素食品	51	9	566.7	お試しのつもりが定期購入になっていた契約の解約や返金等
20	衛生設備工事	46	32	143.8	強引な訪問販売により契約した高額な水道管工事等の解約等
21	モバイルデータ通信	41	90	45.6	モバイルデータ通信契約の解約や解約時の違約金等
22	プロパンガス	40	53	75.5	高額なガス料金に関する相談等
22	クリーニング	40	38	105.3	返品後に不具合があった衣服等の補償等
24	金融関連サービスその他	39	28	139.3	勧誘を受けて入会したクレジットカードの解約に関する相談等
25	スマートフォン	36	27	133.3	購入したスマートフォンの不具合や操作性に関する相談等
25	医療サービス	36	52	69.2	医師が行う治療等に関する相談等

※PI0-NET2015 商品分類「第1商品 KW（小）」による分類

契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位 10 品目）

年代 「20歳未満」

相談件数	103
全相談件数に占める割合	1.6%
1 アダルト情報サイト	15 (14.6%)
2 出会い系サイト	11 (10.7%)
3 脱毛エステ	6 (5.8%)
4 デジタルコンテンツ	5 (4.9%)
5 商品一般	4 (3.9%)
5 オンラインゲーム	4 (3.9%)
5 相談その他	4 (3.9%)
8 他のシャツ	3 (2.9%)
8 携帯電話サービス	3 (2.9%)
8 他のデジタルコンテンツ	3 (2.9%)

年代 「50代」

相談件数	1,187
全相談件数に占める割合	17.9%
1 商品一般	291 (24.5%)
2 賃貸アパート	85 (7.2%)
3 他のデジタルコンテンツ	50 (4.2%)
4 携帯電話サービス	32 (2.7%)
5 アダルト情報サイト	31 (2.6%)
6 デジタルコンテンツ	27 (2.3%)
7 光ファイバー	26 (2.2%)
8 他の健康食品	19 (1.6%)
8 相談その他	19 (1.6%)
10 普通・小型自動車	18 (1.5%)
10 修理サービス	18 (1.5%)

年代 「20代」

相談件数	601
全相談件数に占める割合	9.1%
1 脱毛エステ	109 (18.1%)
2 賃貸アパート	95 (15.8%)
3 普通・小型自動車	21 (3.5%)
4 商品一般	16 (2.7%)
4 他のデジタルコンテンツ	16 (2.7%)
6 携帯電話サービス	13 (2.2%)
7 デジタルコンテンツ	12 (2.0%)
7 出会い系サイト	12 (2.0%)
7 光ファイバー	12 (2.0%)
10 他の内職・副業	11 (1.8%)

年代 「60代」

相談件数	1,250
全相談件数に占める割合	18.9%
1 商品一般	471 (37.7%)
2 賃貸アパート	46 (3.7%)
3 光ファイバー	39 (3.1%)
4 他のデジタルコンテンツ	35 (2.8%)
5 デジタルコンテンツ	32 (2.6%)
6 ファンド型投資商品	23 (1.8%)
7 他の健康食品	22 (1.8%)
8 アダルト情報サイト	21 (1.7%)
9 携帯電話サービス	20 (1.6%)
10 テレビ放送サービス	17 (1.4%)

年代 「30代」

相談件数	847
全相談件数に占める割合	12.8%
1 脱毛エステ	144 (17.0%)
2 賃貸アパート	133 (15.7%)
3 デジタルコンテンツ	33 (3.9%)
4 商品一般	29 (3.4%)
5 他のデジタルコンテンツ	18 (2.1%)
6 普通・小型自動車	17 (2.0%)
7 携帯電話サービス	15 (1.8%)
8 役務その他サービス	12 (1.4%)
9 新築工事	11 (1.3%)
10 アダルト情報サイト	10 (1.2%)
10 相談その他	10 (1.2%)

年代 「70代」

相談件数	921
全相談件数に占める割合	13.9%
1 商品一般	276 (30.0%)
2 ファンド型投資商品	33 (3.6%)
3 光ファイバー	31 (3.4%)
4 賃貸アパート	27 (2.9%)
5 他のデジタルコンテンツ	23 (2.5%)
5 相談その他	23 (2.5%)
7 修理サービス	19 (2.1%)
7 携帯電話サービス	19 (2.1%)
9 新聞	18 (2.0%)
10 他の健康食品	14 (1.5%)

年代 「40代」

相談件数	1,035
全相談件数に占める割合	15.6%
1 賃貸アパート	105 (10.1%)
2 商品一般	83 (8.0%)
3 脱毛エステ	51 (4.9%)
4 携帯電話サービス	41 (4.0%)
5 他のデジタルコンテンツ	34 (3.3%)
6 普通・小型自動車	32 (3.1%)
7 アダルト情報サイト	29 (2.8%)
7 光ファイバー	29 (2.8%)
9 デジタルコンテンツ	28 (2.7%)
10 他の健康食品	23 (2.2%)

年代 「80代以上」

相談件数	436
全相談件数に占める割合	6.6%
1 商品一般	30 (6.9%)
2 他のデジタルコンテンツ	24 (5.5%)
3 光ファイバー	19 (4.4%)
4 新聞	13 (3.0%)
4 賃貸アパート	13 (3.0%)
6 衛生設備工事	12 (2.8%)
6 相談その他	12 (2.8%)
8 他の健康食品	11 (2.5%)
9 ファンド型投資商品	10 (2.3%)
10 携帯電話サービス	9 (2.1%)
10 テレビ放送サービス	9 (2.1%)

※その他・年齢不明等の相談件数 243件（全相談件数に占める割合 3.7%）、全相談件数 6,623件

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合