

令和2年7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

7月の相談受付件数は886件で、対前月比78件（同8.1%）の減少、また、対前年同月比では151件（同14.6%）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93件で、相談全体の10.5%を占め、対前月比11件（同13.4%）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。

次に「健康食品」の相談が88件で、相談全体の9.9%を占め、対前月比14件（同13.7%）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、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77件で、相談全体の8.7%を占め、対前月比10件（同11.5%）の減少となっております。

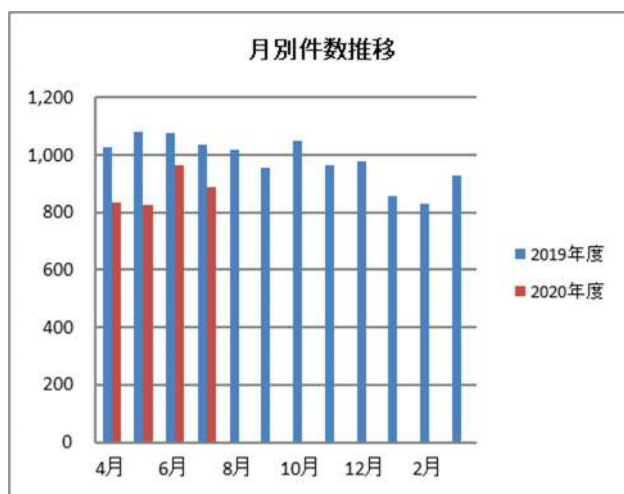
続いて、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が59件で、相談全体の6.7%を占め、対前月比25件（同29.8%）の減少となっております。在宅中にも関わらず不在配達通知がSMSにあったなどの相談が寄せられています。

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38件で、相談全体の4.3%を占め、対前月比9件（同31.0%）の増加となっています。

【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41件で、相談全体の4.6%を占めており、対前月比では25件（37.9%）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」と思われる相談などが寄せられています。



【7月商品・役務別相談上位5品目】

| | | | |
|---|---|-----------|----|
| 1 | ↗ | 放送・コンテンツ等 | 93 |
| 2 | ↘ | 健康食品 | 88 |
| 3 | ↘ | 集合住宅 | 77 |
| 4 | ↘ | 商品一般 | 59 |
| 5 | ↗ | 化粧品 | 38 |

【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（出会い系サイト）（年齢不明 女性）

【相談概要】

メールのタイトルには「消費者センターからの重要なお連絡」とあり、「あなたが出会い系サイトを利用していた件について8千万円の示談金を承っております。本日中に連絡がなければ消息不明と判断し、示談金のお渡しを終了させていただきます」とある。女性の顔写真と名前も書かれている。また、プロフィールチェックとの項目があり、名前や住所などの個人情報を入力するようになっている。内容に全く身に覚えがなく、消費者センターに相談したこともない。

【助言内容等】

当自治体の消費者相談窓口では相談履歴のない方に連絡することはないことを知らせた。メールの中に個人情報を入力する画面があるとのことから、個人情報を入手することや、連絡があった相手に何らかの名目でお金を支払うよう要求するなどを目的とした詐欺的なメールと考えられ、メールには一切応じないよう助言した。また、迷惑メール防止対策を講じ、今後も注意するよう伝えた。

② 健康食品（定期購入）（50代 女性）

【相談概要】

今月、スマートフォンで無料通信アプリを使用中にダイエットサプリが「100円でお試し」の広告をみた。広告には2回目は1袋約2千円と記載があり、この金額であれば購入したいと思い、コンビニエンスストア後払いで注文した。注文後2～3日で初回分1袋が届き、コンビニエンスストアで100円を支払った。先週、2回目分が届き1袋服用後に明細書を確認すると2万円弱となっていて、とても驚いた。箱を確認すると10袋も入っており、高額な定期購入と初めて気が付いた。当該社にすぐ連絡したが、定期購入の表示があり、3か月分までは解約できないと言われた。返品希望を伝えると、サプリを服用し体に合わない時は診断書の提出があれば返品可能と説明された。解約はできないのか。とても納得できない。

【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。相談室で公式ホームページを閲覧する限りでは、初回100円モニターコースは初回1袋分と2か月分と3か月分は各10袋を購入することが条件と記載されているが、相談者が見た広告と同じかどうかは不明なため、記載内容が異なっていることもあり得ると説明。相談者は注文した際の広告や購入時の画面を保存していないとのことではあったが、当該社に広告や購入時の表示に定期購入であるとの条件の記載がなかったことを主張し、解約交渉を行うことは可能と伝え、粘り強く話し合うよう助言した。コンビニ後払い会社にも経緯を伝え、対応について問い合わせするよう伝えた。

③ 集合住宅（原状回復）（30代 男性）

【相談概要】

今月、賃貸アパートを退去した。家賃は4万円で、敷金は1か月分入れている。管理会社立ち合いで部屋の損耗状況を確認した時に、タバコを吸っていたため、壁クロスの張替をすると言われ、いくらになるかは請求書を送ると言われた。請求書が届いたが、壁クロスの全面張替、

床クッションフロアの全面張替、臭い取りの特殊清掃費用計約 20 万円で、敷金を差し引いても 15 万円を超える請求だった。高額な請求に対して、原状回復のガイドラインなどを調べた。入居年数に応じて負担割合が下がるとされていたため、ガイドラインでは、4年半過ぎであれば2割くらいの負担だが、少し譲り3割の負担にしてほしいと話すと、ヤニに関しては、臭い
の問題があり、今回の請求明細には載せていないが、下地のボードにも臭いがついているため、
ボードの交換費用は大家が負担するというような話が出てきた。再度確認して連絡がくること
になっている。ボードの臭いのために交換するということだが、それは臭い取りの特殊清掃で
できないのか。ヤニで汚れていることはわかっており、払わないと言っているわけではない。
負担割合を下げしてほしい。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復のガイドラインについて情報提供した。タバコのヤニや臭いについては、通常の使用による汚損を超える場合、借主負担としているが、設備には耐用年数があり、
経過年数に応じて負担割合は下がることを説明した。管理会社にガイドラインに沿った対応を
求めて話し合いをするよう助言した。宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を案内した。

＜（独）国民生活センターからの注意喚起＞

新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が全国の消費生活センター等に寄せられている
のを受け、独）国民生活センターから「新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！」
について、これまでに速報として6回の注意喚起が発表されています。

この度、第7弾となる「受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつ
けて！」が発表されましたので、ご紹介します。

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第7弾）

- 受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて！ -

新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられてい
ます。その中から、速報第7弾として、「サラリーマンでも無職でも持続化給付金 100 万円が受
け取れる」などといった、受給資格がない消費者へ不正受給を持ちかける非常に悪質な勧誘事例
を被害の未然防止のために紹介します。

【事例1】友人から「サラリーマンでも持続化給付金が受け取れる」と不審な誘いを受けた

学生時代の友人から無料通話アプリにメッセージが届いた。特定の会社を通じて持続化給付
金を申請すると、サラリーマンでも無職でも100 万円の給付金が受け取れるという。その会社
が前年度の確定申告書類を作り、申請するようだ。その会社の名前を聞いたところ「名前はな
いが、税理士がついているので心配ない」とのことだが不審だ。「給付金を受け取った場合、
その6割を会社と税理士に支払うことになる」と言われた。私は断ったが、友人はこの会社を
通じて給付金を受取りたい人を探しているのでは、紹介料があるのかもしれない。怪しいので情
報提供する。

【事例2】友人から「自営していることにして申請すれば持続化給付金がもらえる」と誘われた

友人から、「特別定額給付金 10 万円とは別に持続化給付金がもらえる。代理人に自営業を
やっていることにして申請してもらい、給付されたら謝礼を渡せばいいようだ。銀行口座とマ
イナンバーを教えて欲しい」と連絡があった。口座情報等は教えてはいない。怪しい話だが、

友人を信じて良いのだろうか。

【事例3】知人から「事業主でなくても持続化給付金を受給可能」と謳うサービスを勧められた

メッセージアプリで知人から、「事業主でなくても請求の仕方を工夫すれば持続化給付金の100万円を受給できる」と謳う申請サポートサービスのアカウントへの登録を勧められた。知人は事業主ではないが、そのアカウントを登録してサービスを受けるようだ。サービスの対価はわからない。不審だ。

3. アドバイス

(1) 受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける誘いには絶対に乗らないでください

持続化給付金は事業者（個人事業者も含む）に対して支払われます。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を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です。

「サラリーマンでも無職でも持続化給付金が受け取れる」「自営していることにして申請すれば持続化給付金がもらえる」などといった、受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける非常に悪質な誘いには絶対に乗らないでください。

(2) 友人や知人、SNSを通じて誘いを受けてもきっぱり断りましょう

友人や知人から誘いを受けたという事例が複数見られるほか、SNSを通じて誘われたという事例も寄せられています。不正受給は罪に問われる可能性が高いため、たとえ友人からの誘いであっても、きっぱりと断りましょう。

(3) 不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

今後、新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら早めにご相談ください。

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。

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-20200710_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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,512 |
| 前年度比 | -18.7% | -23.7% | -10.5% | -14.6% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -100.0% | -70.2% |
| 区別内訳 | | | | | | | | | | | | | |
| 中央区 | 108 | 136 | 125 | 129 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 498 |
| 北区 | 123 | 119 | 147 | 124 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 513 |
| 東区 | 97 | 88 | 123 | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 430 |
| 白石区 | 81 | 87 | 105 | 107 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 380 |
| 厚別区 | 60 | 45 | 58 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 207 |
| 豊平区 | 89 | 96 | 116 | 109 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 410 |
| 清田区 | 48 | 44 | 47 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 190 |
| 南区 | 57 | 56 | 72 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 229 |
| 西区 | 84 | 80 | 92 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 340 |
| 手稲区 | 63 | 53 | 58 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 220 |
| その他 | 26 | 22 | 21 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 |

※その他は、市外居住者及び不明