

令和元年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1,018件で、対前月比19件（同1.8%）の減少、また、対前年同月比では17件（同1.7%）の増加となっています。

【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、テレビ等の放送サービスやインターネットを通じて情報を得るデジタルコンテンツに関する「放送・コンテンツ等」の相談が108件で、相談全体の10.6%を占め、対前月比11件（同9.2%）の減少となっています。オンラインゲームでの課金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、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107件で、相談全体の10.5%を占めており、対前月比2件（同1.9%）の増加となっています。依然として、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が入っており、他にクレジットカードの不正使用に係る相談等も入っています。

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94件で、相談全体の9.2%を占め、対前月比1件（同1.1%）の減少となっております。

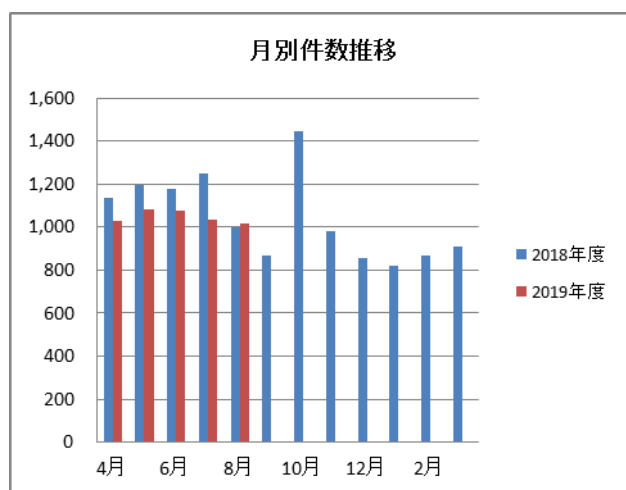
次に、商品の定期購入等に関することなどの「健康食品」の相談が79件で、相談全体の7.8%を占め、対前月比16件（同25.4%）の増加となっております。

また、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が49件で、相談全体の4.8%を占め、対前月比16件（同24.6%）の減少となっております。

【不当請求に関する相談】

二重請求、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93件で、相談全体の9.1%を占めておりますが、対前月比では、1件（1.1%）の減少となっております。

上記の「商品一般」の相談にもありますが、ハガキなどで身に覚えのない金銭を請求されたという「架空請求」に関する相談が依然として入っているところです。



【8月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	放送・コンテンツ等	108
2	→	商品一般	107
3	→	集合住宅	94
4	↗	健康食品	79
5	↘	化粧品	49

【主な相談事例】

① 放送・コンテンツ等（スマホオンラインゲーム）（40代 女性）

【相談概要】

10代の息子が4社のオンラインゲームで40万円以上を課金していたことが判明した。各運営サイトにメールで未成年者取り消しを求めた。約4千円を使用した事業者からは取り消しできないと返信が届いた。約7万円を使った事業者からは対応すると返信が来て申請書類が届いた。文面に詐術をしていないにチェックを入れる欄があったが、オンラインゲームを開くと生年月日を入れる欄があった。息子は適当な生年月日を入れたので提出していいのか迷っている。約34万円を使った事業者からは、大人の生年月日を入力し、詐術に当たるため返金の義務がないと返信が来た。入力だけで詐術ではないと反論したが対応してもらえない。約2万5千円を使った事業者のアプリはアンインストールし、ID等が不明で問い合わせができない。プラットフォーム事業者から息子の携帯にメールが届いたのを見て課金に気が付いた。息子のスマホは電話と写真しか使えないように設定していたが、届いた広告メールを開くとゲームサイトにつながり利用できた。私がラインスタンプを購入した時のクレジットカードの情報が残っていたので、クレジットカードにより決済していた。

【助言内容等】

プラットフォーム事業者に未成年者取り消しを求めるよう助言し、電話番号を知らせた。相談者から「プラットフォーム事業者に架電して状況を伝えると、ゲーム会社と交渉してくれることになり、1週間後に報告が来ることになった」と連絡があった。後日相談者から連絡があり「ゲームの課金代金の全額が取り消され返金されることになった」と申し出があり解決した。

② 商品一般（クレジットカードの不正使用）（50代 女性）

【相談概要】

8月にクレジットカード会社から口座からの引落としができないとの手紙が届いた。普段殆ど使っていないカードだったので、不審に思いカード会社に問い合わせたところ、6月に17万円ほどを電子マネーにチャージしていると言われた。全く利用覚えがないと伝えると決済の取り消しをすることだった。後日、明細書が届いたので確認すると、6月の利用分として計上されていた金額17万円ほどは全て取り消しになっていたが、明細書の裏面を見ると、前回支払い後の残高として19万円ほどが記載されていた。カード会社に問い合わせると、5月の利用分とのこと。心当たりがないと伝えたが、60日間の返金保証期間を過ぎているので対応できないと言われた。電子マネー会社にも問い合わせたが、チャージ先は不明とのことだった。不正使用だと分かっているが返金されないことに納得がいかない。

【助言内容等】

相談室から当該カード会社に架電し詳細を確認したところ、当該カード会社の不正使用に対する返金保証期間は利用日から60日間となっているとのこと。6月利用分は間に合ったため取り消しが可能だったが、5月分は60日間を超えてしまうため取り消し不可能とのことだった。抗弁権の接続は可能か尋ねると、悪質サイトでの利用等であれば可能だが、盗難などの不正使用の場合は対象外となり、セキュリティ管理部の扱いになるとのこと。セキュリティ管理部で返金不可との結論が出ているのであれば、それ以上の対応は出来ないとのことだった。以上を相談者に伝え、念のため警察にも相談してみるよう付言した。

③ 集合住宅（ペットの飼育）（30代 女性）

【相談概要】

お互いの窓を閉じていても音が聞こえてくる賃貸アパートの向かい住人が、ペット飼育禁

止の物件で犬を飼育している。昨日、夜中の0時～2時位まで吠え続けた。私は勤務時間が不規則で、この様な状態が続くのであれば入居継続は困難。管理会社に苦情は言ったが、規約違反している人が退去しなければ、私が退去することも検討中。私が解約した場合、引越し等補償してもらえるか。

【助言内容等】

まずは、管理会社等に規約に反しペット飼育している入居者がいる事を情報提供するよう助言。管理会社が注意喚起の貼り紙や事実確認を行ったうえで、退去命令へと段階を踏むのではないかと伝えた。今の状況で、相談者が解約を希望し、引越し代等の補償は難しいと思われるが、補償に関することは無料の法律相談で確認するよう助言した。

④ 健康食品（ダイエットサプリ）（50代 女性）

【相談概要】

代引配達で、初回は10円で、2回目以降は約3,500円だった。あまり効果は感じられなかったが、安かったので長く続けた方がいいのかと思い、定期購入でそのまま取り続けていた。ところが、そのうちに5千円以上になり、2、3か月前には1万6千円を超える金額になっていた。配送業者からも「高いですね」と言われ、代金は支払わず受取拒否した。ところが、今度はポストインされており、中には6袋のサプリメントが入っていて、同梱の請求書も1万9千円ほどになっていた。解約したいが、連絡先の電話番号がわからない。なぜ、こんなにたくさん来るようになったのか、また、高額になったのかはわからない。以前、封書で1万円が当たりましたというような案内が届き、安く購入できるので設定してくださいという通知が届いたことがある。私はインターネットに疎く、メール等は苦手だ。電話の窓口はないのか。いつから始めたか、現在、契約合計額等は不明。

【助言内容等】

相談室で、当該社ホームページを確認すると、定期コースの解約については3か月以上継続後、マイアカウントページもしくは解約フォームから手続きできるようになっていた。電話での問い合わせ窓口は緊急用として記載があったため、相談者に電話番号を知らせた。通信販売の解約については返品特約や規約によると伝え、受取拒否しただけでは解約にならないことを説明した。ただ、定期コースを解約していなかっただけでは、配送されるダイエットサプリの数量や金額が変更にはならないため、相談室から当該社に繋ぎ、契約内容等を確認した。当該社からは、5月に「おまとめプラン」に変更希望とのメールがあり、プランを変更したとのこと。「おまとめプラン」は100日毎に配送するコースで、解約したい場合はフォームから申し出するよう案内メールを送っているが、特に解約の申し出がなかったため、5月中旬に6袋送り、8月にも6袋送っているとのこと。代金は、5月分はクーポン利用で1万7千円ほど、8月は1万9千円ほどということだった。相談室から、相談者はメール等を送るのは苦手という申告があったことを伝え、5月にプラン変更希望とメールを送ったとは考えにくいことと、5月発送分についても注文した覚えのない数量や金額の商品が届いたため受取拒否していることを伝えた。当該社からは、この電話で解約を受付し、今回届いた商品を返送するよう申し出があった。商品が返品されたことを確認し請求を取り下げるとのこと。その旨相談者に伝え、商品を返したことが記録に残る方法で返送するよう助言した。後日、相談者から商品を返送したと報告を受けた。再請求を受けるようであれば相談するよう伝え、相談終了とした。

＜（独）国民生活センターからの注意喚起＞

- 「お金がない」では断れない！きっぱり断りましょうー断っても借金させてまで強引に契約を迫る手口にご注意！ー

「お金が支払えない」などと言って断っている消費者に対して、借金やクレジット契約をさせてまで強引に契約を結ばせる手口に関するトラブルが全国の消費生活センター等に寄せられています。

この手口は、「お金稼ぎに関する情報商材」や「マルチ商法」などお金儲けに関する契約において目立っており、儲かるかどうかは不確実であるにも関わらず「借金はすぐに返済できる」と説明するなどの問題勧誘が見られます。また、貸金業者に対してウソをつくよう仕向けられ借金をさせられるケースや、断り切れずに一度契約をしたところ次々と新たな契約を迫られ高額な債務を背負わされるケースなど深刻な事例も見られます。その他、さまざまな悪質商法や手口と組み合わせられての事例が見られます。20歳代の若者がトラブルにあうケースが多い一方で、60歳以上の高齢者のトラブル事例も寄せられています。一度トラブルに巻き込まれると生計に支障をきたし、長期間にわたり苦しい生活が続くおそれもあることから、未然防止・拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけるとともに、業界団体に要望を行います。

1. 相談事例

【事例1】

大学の友人に誘われ、バイナリーオプション投資に関するUSB形式のソフトの勧誘を受けた。約50万円と高額であり、「お金がない」と伝えたところ「みんな借金して契約している。儲かるからすぐに返済できる。留学するためとウソをつけばいい」と言われ、断り切れず貸金業者から借金して契約した。海外の口座を作り、ソフトを使って取引をしたが結局儲からず、借金を背負い苦しい生活に追われることになった。解約返金してほしい。

【事例2】

「環境問題に関心があるか」と携帯電話に連絡があり、仕事帰りにファミレスで説明を受けることになった。話を聞いたら、CO2排出権取引という投資の勧誘だった。営業員から「費用は100万円」と言われ、「お金がないからできない」と断ったところ、「呼び出して話を聞いておいて、いまさら『お金が無いからできません』は無理」などと威圧的に言われた。こちらが「こんな話を聞くために来たわけじゃない」と強めに言うと、相手から「こんな所で大声を出されたら会社の評判に影響が出る。裁判にするぞ」「お金がなければ借りればいい」などと脅された。怖くなって90万円の契約をし、お金は貸金業者2社からそれぞれ40万円、50万円を借りて支払った。数か月間取引をしたが損失が出たので解約したいと伝えると、損失分約60万円を払えば解約に応じると言われたが支払うお金がない。どうすればいいか。

【事例3】

学生時代にエステで無料体験を受けた際、フェイシャルコースと化粧品購入を勧められた。「お金がなく、支払えない」とスタッフに伝えたが「アルバイトをすれば支払える」と押し切られ、個別クレジット分割払いで契約をした。就職後も、施術の際にフェイシャルエステの追加と美顔器購入を勧められた。「就職はしたが支払いが困難だ」と言って断ったが、他のスタッフからも、「以前よりきれいになった」と言われ断り切れなくなった。結局、フェイシャルエステ、美顔器等を個別クレジットの分割払いで契約した。また別の施術時に、スタッフから「もっときれいになるため」と言われ、美顔器購入を勧められた。断ったが、前回同様、他のスタッフからも強く勧められ、断り切れず個別クレジット分割払いで契約した。契約期間の説明もなく、続けて高額な契約をしてしまい、総額いくらかもわからないが、80万円は超えている。

解約と商品の返品返金を求めたい。

2. アドバイス

(1) 「お金が支払えない」という断り方はやめ、きっぱりと断りましょう!

「お金が支払えないから」と断っても、借金や分割クレジット払いを持ちかけられ、さまざまな強引な勧誘で断る理由を封じられてしまう場合があります。また、このような断り方では、事業者に「お金の問題が解決すれば契約してくれる」「本当は買いたい気持ちがある」などと曲解されるおそれがあります。一度断り切れず契約をしてしまうと、次々と契約を迫られ多額の借金を背負ってしまう場合もあります。望まない契約ならば、「いいません」「やめます」とだけ伝え、簡潔に断りましょう。

(2) 借金をする際、ウソをつくように言われても絶対に耳を貸してはいけません!

ウソをつかせてまで借金やクレジットカード作成をさせるケースやショッピング枠の現金化を指南するケースが見られますが、そのような話には絶対に耳を貸さないでください。

(3) 借金をしてまで投資等のためにお金を支払うことはやめましょう

儲かるかどうかは不確実な一方で、借金は確実に生じます。投資は原則として余裕資金で行うものであり借金をしてまで行うものではありません。プロではない消費者が初期費用を回収できるか十分な見込みがないまま多額の借金を抱えて副業をすることは極めてリスクの高い行為です。「すぐにお金は取り戻せる」といった事業者の話をうのみにするのは絶対にやめましょう。

(4) 無理な契約にならないよう気を付けましょう

借金契約や分割クレジット払いは、借入金額や金利を正しく認識し、貯蓄・収入と支出(返済額)のバランスを考え、計画的に返済できるか十分に検討した上で契約しましょう。生計を圧迫するほどの無理な契約をしてしまうと、長期間にわたり苦しい生活が続きます。そこまでして契約すべきものなのか、よく考えましょう。

(5) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談してください

*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-20190829_1.pdf