

令和2年9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

9月の相談受付件数は795件で、対前月比51件（同6.0%）の減少、また、対前年同月比では162件（同16.9%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

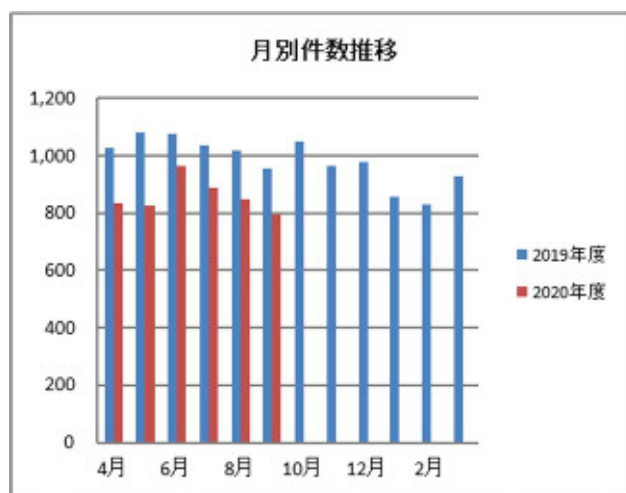
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が84件で、相談全体の10.6%を占め、対前月比10件（同13.5%）の増加となっております。カード会社から利用していない大手通販サイトのキャッシュレス決済の請求があったなどの相談が寄せられています。

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82件で、相談全体の10.3%を占め、対前月比13件（同18.8%）の増加となっております。

続いて、「健康食品」の相談が68件で、相談全体の8.6%を占め、対前月比40件（同37.0%）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、「放送・コンテンツ等」の相談が62件で、相談全体の7.8%を占め、対前月比21件（同25.3%）の減少となっています。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、携帯電話等の移動通信やそれに付随するサービスの「移動通信サービス」の相談が31件で、相談全体の3.9%を占め、対前月比10件（同47.6%）の増加となっております。



【9月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	商品一般	84
2	↗	集合住宅	82
3	↘	健康食品	68
4	↘	放送・コンテンツ等	62
5	↗	移動通信サービス	31

【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42件で、相談全体の5.3%を占めており、対前月比では5件（10.6%）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。

【主な相談事例】

① 商品一般（架空請求）（60代 女性）

【相談概要】

カード会社から来た請求メールは、大手通販サイトのキャッシュレス決済のもので、2件の利用で金額は約26万円。請求メールのカード会社のカードは持っていない。また、大手通販サイトを利用したこともない。

【助言内容等】

当該キャッシュレス決済の仕組みについて説明し、アカウントに登録された住所やクレジットカード情報を使って支払いができることを知らせた。相談者は請求のあったカードをもっていないことや、通販サイトのアカウント登録はしていないとのことから、何らかの方法で相談者のメールアドレスを入手した者による架空請求メールと考えられることを伝えた。また、キャンセルや確認のためのURLをタップすることで、住所、氏名などの個人情報ををだまし取られたり、金銭の支払いを請求されるなどの事例があることを情報提供し、メールには一切返信せず、このまま様子を見るよう伝え、何かあった場合には再度、相談するよう伝えた。数日後、相談者から連絡があり「再度同様のメールが届いた。また、同じショッピングモールで別の問題が発生した。自分では連絡したくないので相談室から問い合わせして欲しい」と言われた。まずは自身で問い合わせをするよう伝えたところ「もういいです」と電話を切られ相談終了となった。

② 集合住宅（原状回復）（30代 女性）

【相談概要】

家賃約4万円、管理費3千円の物件に3年くらい住んでいた。敷金はない。喫煙はしない。退去の立会の際に管理会社から寝室の結露のことを指摘され、拭き取っていたが取れなかったことを伝えたところ、「これは大家の責任だが、大家は全部を払ってくれないと思うので貴方にも多少払ってもらおう」と言われた。子供がクロスにクレヨンで悪戯書きしたところや、冷蔵庫裏の黒ずみ、食器棚の裏の汚れ等も私が負担するよう言われた。昨日請求明細が届き、クロス全張替、天井張替、風呂場一式、脱衣所の張替等と書かれて請求金額は8万円ほどになっている。管理会社に電話し、一括で払えないと言ったところひと月いくら払えるかと聞かれた。1万円と答えたところ上席に相談すると言われた。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復の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を説明。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、クロスの場合は毀損箇所を含む壁一面であることを説明し、ガイドラインは法的拘束力がないが、考え方の指針として国土交通省が提示している物であることを伝えた。ガイドラインによると、落書きは借主負担、冷蔵庫の後部壁面の電気ヤケは貸主負担、結露は建物構造上に問題があることが多いが、借主が結露が発生しているにも関わらず貸主に通知もせず、かつ、拭き取る等の手入れを怠り、壁等を腐食させた場合は借主負担になることを伝えた。グレードアップは原状回復とは言わないことを説明し、相談者が毀損した覚えのない部分まで請求されている場合は、請求根拠を求めての話し合いになることを伝えた。宅地建物取引業協会に参考意見を聞くよう助言し、話し合いが難航する場合は調停を申し立てるよう助言した。

③ 健康食品（定期購入）（40代 女性）

【相談概要】

インターネットを閲覧中に健康食品の「お試し」広告が入ってきた。広告を見ると「500円お試し」と記載があり、1度だけと思いコンビニ後払いで決済した。初回分は3日後に届いたが、500円はまだ払っていない。その後、2週間ほどで2回目が届き、約2万円の高額な請求書が入っていて初めて3回の定期購入とわかった。初回分が届いてから10日ほどですぐに2回目が届き、定期購入だったことに困惑し当該社に返送した。注文はすべてチャットで行ない、住所、名前、電話番号を入力している。当該社に連絡をし、定期購入の記載は一切なかったと伝えたが、「ネットに定期購入の表示がされており、納得して購入しているので3回分は支払ってもらおう」と言われた。収納代行会社から督促がきており、当該社からは3回目を明日発送すると言われた。4回目を解約したいと言ったが、3回目までの商品代金を支払い済でなければ解約できないと言われた。どうすればいいのか。

【助言内容等】

特定商取引法の通信販売では具体的に表示しなければならない項目が義務付けられており、返品についてもルールが定められている。表示があれば解約や返品も規定に則って行われることになり、記載があるとその内容に従うことになることと伝えた。定期購入は広告や最終確認画面など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。契約したコースが違ふと主張するのであれば、コースの選択ミスは事業者の表示が原因であることを相談者自身が証明する必要があると伝えた。どうしても途中で解約したいのであれば、再度、事業者はその旨伝えて粘り強く交渉を行うよう助言した。後刻、相談者より再度連絡があった。「定期購入の表示が必要なのに、一切表示がなかった」と強く主張したが、「インターネットの広告内にきちんと表示があり、3回分を払ってください」と言われ対応してもらえなかった。また、4回目分の解約を主張したが「3回目までの支払が終了しないと解約に応じられない」と言われ、解約もできなかったとのことだった。詳細確認のため、当室から当該社に架電し、チャットで申込の有無と、相談者は解約を希望していることを伝えたところ、担当者から「チャットでの申込は行っていない」と回答あり。相談者からは「チャットで申込し、住所・名前・電話番号しか入力していない」と主張があることを伝えたところ、「メールアドレス情報の入力があるが、入力ミスがあり確認メールが送信できなかった」とのことだった。相談者に確認メールについての聞き取りを行うため架電したが繋がらず、留守番電話に折り返しの電話が欲しい旨録音し切電。その後、相談者から連絡がこないため、一旦相談終了とした。

< (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は、2019年度の60歳以上の消費者トラブルについて分析を行い、消費者への注意喚起を公表しましたので紹介します。

2019年度にみる60歳以上の消費者トラブル
—80歳以上の相談件数が過去最高に！周囲の見守りがいっそう重要です—

全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談は、2018年度には約43万件と過去10年で最も多い相談件数に達しましたが、2019年度は約37万件に減少しました。これは、架空請求に関する相談が減少したことが一因と考えられます。

また、年代別にみると、60歳・70歳代の相談件数が減少しているのに対し、80歳以上の相談件数は増加しており、過去10年で最も多い件数となっています。

契約当事者が60歳以上である相談の内容をみると、健康食品などの定期購入に関する相談が

2018 年度に比べて約 2 倍に増加しています。また、アダルトサイトなどを含む「デジタルコンテンツ」、「インターネット接続回線」などの情報通信関連のトラブルに関する相談が、60 歳以上のすべての年代において多く寄せられています。特に、60 歳代・70 歳代においては情報通信関連の相談や通信販売に関する相談が多く、一方で、80 歳以上になると「工事・建築」「新聞」などの相談が多く寄せられるほか、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが多くなる傾向があります。そこで、契約当事者が 60 歳以上の相談について分析を行い、消費者への注意喚起を行います。

1. 契約当事者の年代ごとの特徴的な相談事例

(1) 60 歳以上の年代に共通する主な相談事例

【事例 1】大手通販サイトと弁護士をかたる相手からの架空請求で次々にお金を払ってしまった

スマートフォンに大手通販サイトから「重要なお知らせ」とのメッセージが届き、記載されていた連絡先に電話すると、「1 年前の購入代金 5 万円が未納である。24 時間以内に支払わないと告訴する」と言われた。すぐに支払うと伝え、コンビニのマルチメディア端末で業者から伝えられた番号を入力し、レジで代金を支払うよう指示され、行った。その直後、業者の弁護士から電話があり、「他にも未払いがある。既に訴訟提起しているので和解するなら 30 万円を支払え」と言われた。支払い方法は前回と同様にコンビニで何回かに分けて支払った。3 日後、再び同じ弁護士から電話があり、「裁判所で和解手続き中だが、あと 50 万円必要だ」と言われやはり同じ方法で支払った。また連絡があるかもしれず、どのように対応したらよいか。

【事例 2】お試しのつもりで購入したら定期購入だったが、表示が小さくて読めない

インターネットで顔のシミを取るクリームを購入した。お試し価格初回 1,980 円で、効果があれば次を頼もうと考えていたが、昨日 2 回目が届いて定期購入だと知った。返品したいと思って業者に電話したが、業者から「商品ページに定期購入だと記載している。2 回目は受け取り、5,000 円を支払ってほしい。3 回目以降は解約する」と言われた。サイトを確認したが、字が小さく読めない。孫に読んでもらったところ、定期購入の記載があった。2 回目を返品したい。肝心な部分を小さい字で書く販売方法に納得できない。

【事例 3】強引に光回線契約を勧められたが、インターネット環境がなく不要なので断りたい

両親が 2 人で暮らす実家に光回線契約を勧める電話があった。実家にパソコンはなくインターネット環境もない。母は必要ないと断ったが、「工事代はかかるが支払ったお金は後で戻る」などしつこく勧められて、面倒になり契約すると言ってしまったという。母は安易に了承したことを後悔しており、契約は不要なのでキャンセルしたい。

【事例 4】自宅を訪問した業者に勧められ、よくわからないまま電力会社を変更してしまった

同居している 80 歳代の母が、家を訪問した業者から「電気代が安くなる。近所の家も契約した」と言われ、安くなるなら良いかと思って電力会社を変更する契約をしていた。しかし、どのような内容なのか母に聞いても要領を得ない。調べてみたが、電気代はそれほど安くないようだし、母も契約をやめたいと言っている。契約から 10 日を過ぎているが、クーリング・オフできないか。

(2) 60 歳代・70 歳代にみられる主な相談事例

【事例 5】出会い系サイトに誘導され、求められるままお金を払ってしまった

スマートフォンに間違いメールが届いたので差出人に連絡先が間違っている旨連絡したのをきっかけに、相手の男性とのやりとりが始まった。親しくなって悩みを聞いていたところ、別の出会い系サイトでやりとりを続けるよう頼まれ、そのサイト内で男性と個人情報と交換するためだと言われてコンビニで合計 30 万円ほど電子マネーを購入し支払った。結局何も進展せず、だまされていたと気づいた。支払ったお金を返してほしい。

【事例 6】 定年退職したことを理由に、賃貸アパートの契約者を変更するよう言われた

10 年前から居住しているアパート（家賃 7 万円）は 2 年ごとに契約を更新してきた。更新の時期が来た際、昨年会社を定年退職したと伝えたところ、あなたが契約者では更新できない、保証人である妹の夫を契約者にして、さらに保証会社の保証も受けるように言われた。退職前よりは減ったとはいえ現在も収入はあり、預金もあるので家賃は十分支払えるし、これまで家賃を滞納したこともないので、納得できない。

(3) 80 歳以上にみられる主な相談事例

【事例 7】 認知症の両親が、既に実施していて不要なはずの屋根修理工事を契約していた

実家の両親は 2 人とも認知症でデイサービスを利用している。実家に行った際、ドアに見積書と領収書が貼ってあったため父に尋ねると、「台風で屋根が壊れたので先日屋根修理をした」と言われた。確かに台風の際に屋根が壊れたため業者に依頼して修理したが、書面に記載されているのはその業者とは違う名前だった。業者に連絡し、屋根は既に修理工事を行っており不要な工事であると主張し、契約について説明を求めたところ、まだ工事をしていなかったことがわかった。クーリング・オフの書面を出したが、いまだに返金されない。

【事例 8】 母が、5 年後から購読が始まるという内容の新聞の定期購読契約をしていた

母は以前 A 社の新聞を定期購読していたが、契約終了後から今月までの 5 年間は B 社の新聞を定期購読していた。ほとんど読んでいない状態だったのでやっと新聞契約が終わることにほっとしていたら、昨日 A 社の販売店から手紙が届き、来月から 3 年間朝刊を配達すると書いてあった。母に確認すると全く覚えておらず、A 社の販売店に問い合わせると 5 年前に母と来月から 3 年間の契約をしている、サインされた契約書もあると言われ、後刻契約書のコピーを持ってきた。確かに母の字でサインもあったが、高齢で最近は認知症状も出てきたこともあり、本人も解約を希望しているので、契約をやめたい。

2. PIO-NET および相談事例からみた問題点・60 歳以上の契約当事者のトラブルの特徴

(1) 架空請求の相談は減少したが、健康食品などの定期購入に関する相談が増加している

架空請求に関する相談（事例 1）は 2018 年度に最も多く寄せられ、2019 年度は大幅に減少しました。しかし、80 歳以上の年代に限ってみると、年々相談件数が増加しているため、本人のみならず周囲も注意深く見守ることが必要です。一方、定期購入が条件であると認識しないままインターネット販売サイトなどで健康食品や化粧品などを購入してしまった、といった定期購入に関する相談（事例 2）は、2019 年度に急増しています。

(2) 情報通信関連の相談が非常に多い

60 歳代・70 歳代においては、特にインターネットを利用した「デジタルコンテンツ」や「インターネット接続回線」などの情報通信に関連する相談が多い（事例 1、3、5）ほか、インターネット通販に関する相談（事例 2）も多く寄せられています。

また、80 歳以上においても情報通信関連の相談は多くなっています。インターネットや携帯電話などの情報通信関連機器が 80 歳以上を含めた幅広い層の高齢者にも利用されるように

なっており、それに伴って、高齢者にとって複雑でわかりにくい契約内容や、強引な勧誘方法などについてトラブルが起っています。

(3) 高齢になるにつれ、訪問販売や電話勧誘販売の相談の割合が高くなる

70歳代、80歳以上と高齢になるにつれ、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが増えており(事例3、4、7)、強引な勧誘などが目立ちます。また、80歳以上になると、判断能力が不十分と思われる方の契約に関するトラブルも多くなっています(事例7)。高齢になるにつれて契約当事者本人以外からの相談が増えており、本人以外からの相談では契約に関する詳細がわからないことも多く、そうした場合にはトラブルの解決が困難となることもあります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 消費者トラブルは他人事ではありません。自分は大丈夫と思いこまず、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう

トラブルにあったときにあわてず冷静に対処できるよう、60歳以上によくみられる消費者トラブルの手口と対策を知っておきましょう。

- ・架空請求：2019年度の相談件数は減少したものの、今後も新たな手口による架空請求が出てくる可能性があり、なお注意が必要です。身に覚えのない請求をされた場合、あわてて相手に連絡をしたりお金を支払ったりしないようにしましょう。
- ・デジタルコンテンツ：出会い系サイトなどのデジタルコンテンツでは、突然届いたメールなどから誘導されてアクセスし、やりとりを続けてしまった結果、高額な料金を請求されるトラブルがみられます。また、アダルトサイトなどでは、無料だと思っていたのに突然登録されたとの表示が出て料金を請求されることがあります。こうしたサイトには、不用意にアクセスしないようにしましょう。
- ・インターネット通販の定期購入：インターネット通販では、お試しのつもりで申し込んだら定期購入になっていたというトラブルが増加しています。スマートフォンを利用している場合、文字が小さいなど、高齢者にとって読みづらい表記になっている場合もありますが、返品・交換、解約のルールなどは契約時のサイトに記載されていれば、それに従うこととなるため、サイト内の購入条件や返品・交換、解約のルールについてきちんと確認してから申し込むようにしましょう。
- ・インターネット接続回線：料金が安くなるなどと言われ、別な業者との新しい契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。その契約が本当に必要かどうかを含め、契約内容や契約の相手がどこなのかなど、よく確認してから承諾するようにしましょう。
- ・電気：インターネット接続回線のトラブルと同様に、電気の契約についても、新しい電力会社との契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。契約内容や契約の相手がどこなのかをよく確認してから承諾するようにしましょう。
- ・訪問販売、電話勧誘販売：自宅の屋根や床下などを点検すると言って訪問し次々とリフォーム工事やふとんなどを契約させられたなどの訪問販売や、電話で健康食品の購入を勧められ断りきれず契約してしまった、といった電話勧誘販売によるトラブルは、高齢になるにつれて増加する傾向があります。訪問販売や電話勧誘販売については、特定商取引法という法律で規制されており、クーリング・オフ制度や過量販売解除などの消費者保護ルールがあります。こうした消費者トラブルと対策について知った上で、住居の固定電話には通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を使用する、住居に多額の現金をおかない、などのトラ

ブル防止対策を取ることを検討しましょう。

(2) 消費者トラブルを防ぐには、周囲の方による見守りも非常に大切です

高齢者本人からの相談は 10 年前に比べて増加しているものの、高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など周囲の方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなど家族間で話し合っておきましょう。最近は一人暮らしの方も多いため、周囲の方と緊密に連絡を取り、トラブルを防ぎましょう。

(3) 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てください

60 歳以上の高齢者が消費者トラブルにあってしまうと、生活困窮などその後の生活への影響が大きくなります。今すぐに金銭の支払いを求められた場合には支払う前に、また、契約について不安に思ったりトラブルにあったりした場合には、できるだけ早く最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。また、消費生活センターへは家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防ぐために、高齢者がトラブルにあっているとわかったら、できるだけ早く相談してください。

***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-20200917_1.pdf