

北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.108

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> 《指定管理者（一社）北海道消費者協会》
〒060-0003 札幌市中央区北 3 条西 7 丁目 北海道庁別館西棟 TEL011-221-0110 FAX011-221-4210

特別相談「消費者トラブル 1 1 0 番」を開催！

北海道立消費生活センター(以下、道立センター)は、札幌弁護士会と共催で、毎年 2 回、休日に特別相談を実施しています。令和 2 年度に道立センターに寄せられた消費生活相談は、8,873 件あり、前年度比 138.4%と大幅に増加し、令和 3 年度においても前年度同様の高い水準で推移しています。

このような状況をふまえ、3 月 5 日(土)午前 10 時から午後 3 時まで特別相談「消費者トラブル 1 1 0 番」を実施しました。相談当日は、電話や面談により消費生活相談員と弁護士と一緒に消費者からの相談に対応しました。概要は次の通りです。

1 相談件数及び相談者の属性等

- ・受付件数は 20 件。
- ・契約当事者属性は、男性 11 件、女性 9 件。年代は、30 歳代 2 件、40 歳代 2 件、50 歳代 2 件、60 歳代 4 件、70 歳以上 7 件、不明 3 件。
- ・契約当事者の職業別内訳は、給与生活者 5 件、家事従事者 3 件、無職 10 件、不明 2 件。契約当事者本人から 14 件、家族からは 5 件、その他 1 件。
- ・この特別相談を知ったきっかけは、新聞 1 件、テレビ 11 件、ラジオ 1 件、消費生活センターから 6 件、不明 1 件。

2 主な相談事例

【事例 1】賃貸アパートから引っ越したところ、クロスや床の張替え費用など高額な原状回復費用を請求された。どうしたらよいか。

(契約者: 30 歳代、給与生活者)

【事例 2】高齢の母がテレビショッピングで育毛剤を注文した。1 回のみと思っていたが定期購入契約で、事業者へ苦情を伝えたいが連絡が取れない。どうしたらよいか。

(契約者: 90 歳代、無職)

【事例 3】インターネットで検索して有料ソフトを購入しダウンロードしたが、説明通りに使用しても使えなかった。事業者と連絡も取れない。返金してほしい。

(契約者: 40 歳代、給与生活者)

その他、住宅修繕や光回線契約など多岐にわたる内容の相談が寄せられました。今後も札幌弁護士会と協力し、道民の被害救済、未然防止に取り組んでいきたいと考えております。

特別相談を実施するにあたり、各関係機関の皆様へ、相談者への案内や、ウェブサイト等への掲載など、周知にご協力をいただきありがとうございました。

北海道立消費生活センター 相談専用電話 **050-7505-0999**
警察相談専用電話 **#9110**



ネット広告で見た不用品回収 10 倍以上の料金に

独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報」第418号

ネットで「1.5 t トラックに詰め放題 3 万 9800 円」という広告を見て、不用品の回収を申し込んだ。作業当日、詰め込み後に事業者から領収書へのサインを求められ、金額を確認すると約 65 万円だった。不用品を運び出してもらわないと困るので、やむを得ずサインをしたが、作業前に金額について説明は受けておらず、支払いたくない。
(70 歳代 男性)

ひとこと助言

- ネット広告やチラシに記載された料金の通りとは限りません。不用品回収を依頼する際は、事前に複数の事業者から見積もりを取り、料金や具体的な作業内容を比較検討しましょう。
- 荷物の量や状態によっては、追加料金が発生する場合がありますが、作業開始前に、支払う見込み額を確認することが大切です。
- 不用品の収集・運搬業は、市町村による「一般廃棄物処理業」の許可が必要です。担当部署に問い合わせるとよいでしょう。
- 作業時は家族や周りの人に立ち会ってもらいましょう。
- クーリング・オフできる場合があります。



使っていないサブスクの解約忘れに注意しましょう

独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報」第416号

パソコンの操作方法を調べるためにネット上で専門家に相談できる有料サイトにトライアル登録し、クレジットカードを決済手段として入力した。代金は 500 円だった。質問は解決したが、それ以降、毎月約 5 千円がクレジットカードから引き落とされていることに数カ月後に気付いた。解約したいが、契約時に入力した情報を忘れてしまいログインできない。
(70 歳代 男性)

ひとこと助言

- サブスクリプション(以下「サブスク」という。)とは、定額を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスです。
- サブスクは、トライアル(お試し)を申し込む際にクレジットカードの登録が必要で、トライアル期間内に解約しなければ自動的に定額サービスに移行し、支払いが続きます。申し込む前にホームページなどで利用規約や解約方法をよく確認しましょう。
- 解約は、事業者の定める方法で手続きを行う必要があります。申し込み時に登録したパスワード等が必要な場合があるので忘れないようにしましょう。
- 利用していないサブスクの請求にすぐ気付けるように、クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

※困ったときには、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

18 歳・19 歳に気を付けてほしい消費者トラブル最新 10 選

独立行政法人国民生活センター「発表情報」

2022 年 4 月から、成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられます。全国の消費生活センター等に寄せられた相談やこれまでの若者関連の公表資料などから、新たに成年になる 18 歳・19 歳の方に向けて特に気を付けてほしい消費者トラブルをまとめました。

1. 副業・情報商材やマルチなどの**"もうけ話"**トラブル
2. エステや美容医療などの**"美容関連"**トラブル
3. 健康食品や化粧品などの**"定期購入"**トラブル
4. 誇大な広告や知り合った相手からの勧誘など**"SNS きっかけ"**トラブル
5. 出会い系サイトやマッチングアプリの**"出会い系"**トラブル
6. デート商法などの**"異性・恋愛関連"**トラブル
7. 就活商法やオーディション商法などの**"仕事関連"**トラブル
8. 賃貸住宅や電力の契約など**"新生活関連"**トラブル
9. 消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの**"借金・クレカ"**トラブル
10. スマホやネット回線などの**"通信契約"**トラブル

名義貸しは犯罪と言われたらサギ！（3 / 14）

北海道警察本部 生活安全企画課 特殊詐欺抑止対策係

0 1 1 - 2 5 1 - 0 1 1 0（内線 3 0 2 8）

本年 1 月～2 月にかけて、北斗市に住む 60 歳代の女性が、不動産会社の社員をかたる男から「北斗市内に養老介護施設ができるが、あなたが入居の権利を持っており、もし入る予定がないなら、名義を貸して欲しい」との電話を受け、その後、同施設の運営会社社員を名乗る者から電話で「名義貸しは犯罪だ」と言われ、トラブルを回避する費用などとして、宅配便で 3 回、合計 1, 950 万円の現金を送付させられて、だまし取られる被害が発生しました。

本年に入り、老人ホームの入居権に関するトラブルを装った予兆電話及び被害を道内各地で認知していますので、道内全域で注意が必要です。

『名義貸しは犯罪』と言われたらサギです！

また、**突然の電話で「老人ホーム(や介護施設など)の入居権」の話が出たら、一度電話を切って警察に相談してください。**

【生命保険会社及び金融機関関係者様へ】

高額な詐欺被害の場合、生命保険や金融商品を解約して現金を用意する場合があります、犯人側からの指示により事実とは異なる理由を説明させられることもありますので、解約の理由に、不審点はないと思われるものであったとしても、さらに

○宅配便で現金を送付するように言われていないか

○違法行為の解決金などの理由で現金を払う(又は預ける)よう言われていないか

など、一歩踏み込んだ具体的な声掛けをお願いします。

【関係機関及び各事業者の皆様へ】

この情報は、**できる限り多くの道民の皆様**に**伝達**できますよう、ご傘下の企業、ご家族、ご友人、お知り合い、ご近所の方に対して情報提供をお願いします。

老人ホームの入居権 について、突然電話？

「老人ホームに入居したい人がいる、名義を貸して」との電話を受け承諾したが、その後別の者から、「名義貸しは犯罪だ」などと不安をあおられ、トラブルを回避するための費用として、数百万円を宅配便で送付してだまし取られる被害が発生しています。



「名義貸しは犯罪」
と言われたらサギです！

道内各地で、同様の電話を多数確認しており、中には、「(老人ホームに入居したい他人に)名義を貸すことでお金がもらえるが、利用実績が必要でお金を預ける必要がある」などと言われる電話も確認されています。

突然の電話で、
「老人ホームの入居権」
の話が出たら、一度電話を切って
警察相談電話 #9110



北海道警察