

令和元年（2019年）12月16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

令和元年度上半期（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令和元年度上半期の消費生活相談件数は、6,192件で対前年同期比431件（同6.5%）の減少となった。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1,006件で、対前年同期比416件（同29.3%）減少している。（表1）

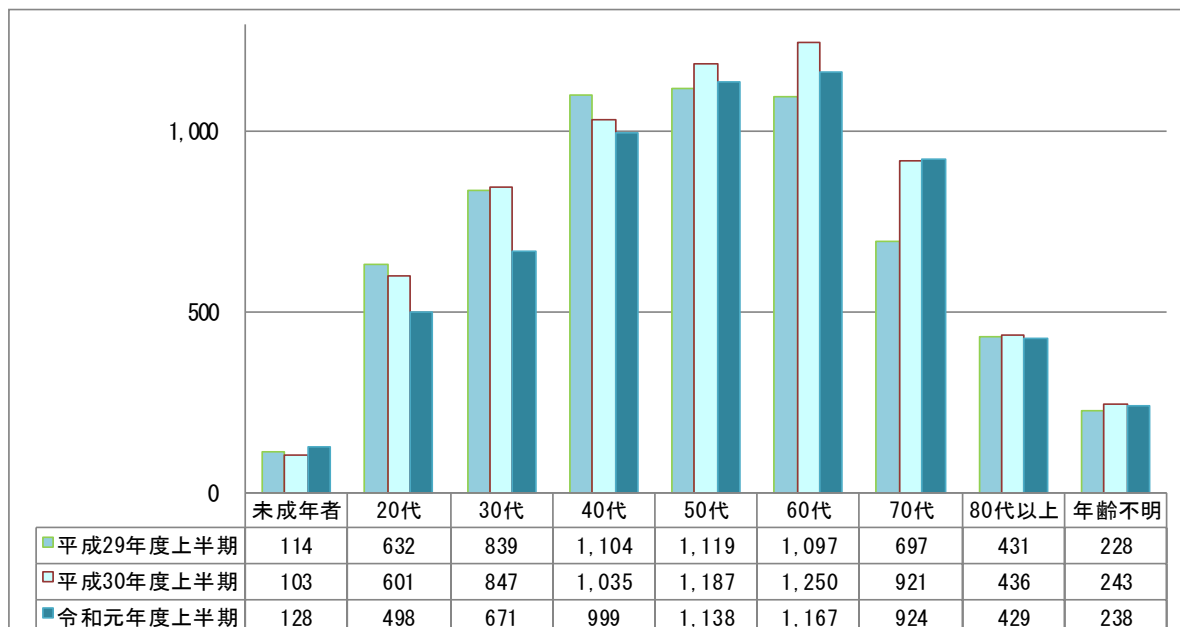
■表1 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成29年度上半期	平成30年度上半期	令和元年度上半期	対前年同期比 増加率
全相談件数	6,261	6,623	6,192	6.5 %減
苦情	5,672	6,048	5,603	7.4 %減
問合せ	589	575	589	2.4 %増
不当請求	1,220	1,422	1,006	29.3 %減
不当請求以外	5,041	5,201	5,186	0.3 %減

(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1,167件で最も多くなり、全相談件数の18.8%を占めたが、対前年同期比では83件減少した。なお、未成年者と70代を除く全ての年代で前年同期の相談件数を下回った。（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（うち夜間電話相談 16：30～19：00）
- ・ 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、インターネット消費生活相談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

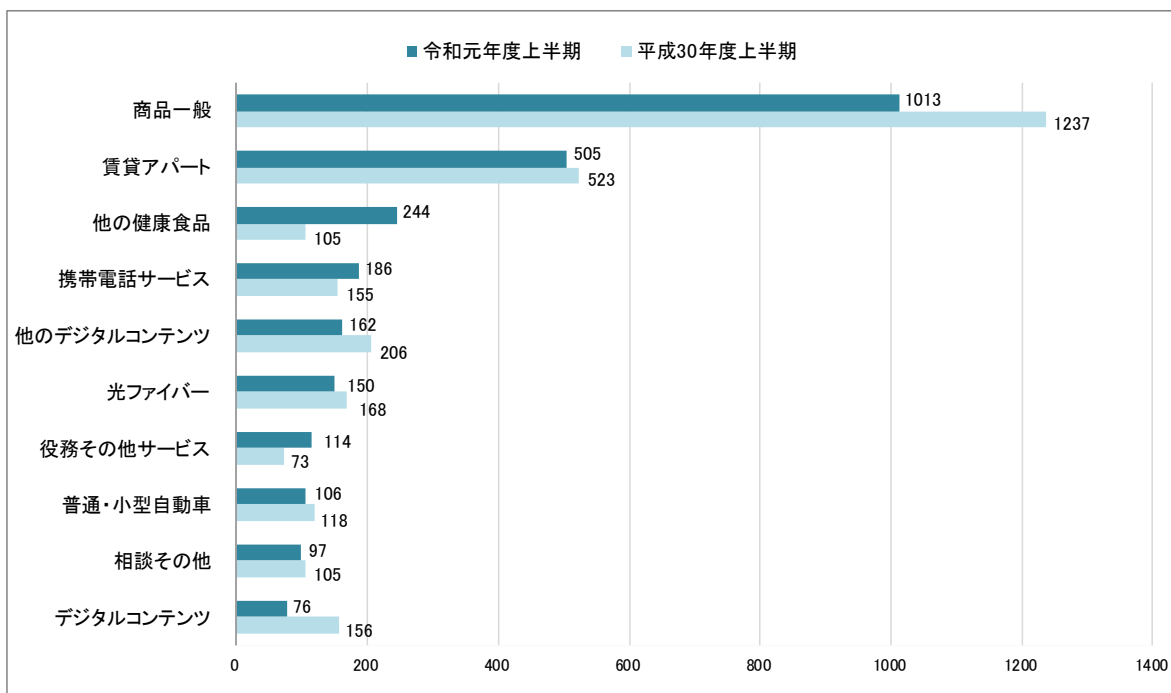
(1) 商品・役務別による相談状況

商品・役務別で最も相談が多かったのは、商品が特定できない「商品一般」の1,013件となっており、対前年同期比で224件（同18.1%）減少した。架空請求はがきに関する相談などが主な相談となっている。

2位は「賃貸アパート」に関する相談の505件で、対前年同期比で18件（同3.4%）減少した。退去時の高額な原状回復費用に関する相談などが主な相談となっている。

3位は「他の健康食品」の244件で、対前年同期比では139件（同132.4%）増加した。お試しのつもりが定期購入契約だったという相談などが主な相談となっている。（図2）

■ 図2 商品・役務別相談件数（上位10品目）



※参照：資料1「商品・役務別相談件数（上位25品目）」

【相談事例／商品一般】（契約当事者：60代 女性）

民事訴訟最終通告書というはがきが届いた。はがきには「本通達は貴方に対し、契約中、若しくは債権譲渡のあった企業からの契約不履行による訴状が提出されたことを通達し、本通達後訴訟取り下げ最終期日を経て民事裁判を通知する。連絡がなければ裁判所の許可をうけた執行官が強制的に差し押さえる」と書いてあり、取り下げ期日は明日になっている。全く心当たりがないが、対処法は。

【助言内容等】

架空請求のはがきと思われるため、今後も相手と連絡を取らずに様子を見るよう助言し、警察への情報提供先を案内した。裁判所から特別送達という封書で書面が届いた場合、異議申し立てをしないと相手の言い分を認めたことになることから注意が必要であるが、裁判所からこのようなはがきで届くことはないと伝え、他の相談先として警察の相談窓口を知らせた。

(2) 増加率が高い商品・役務

商品・役務別相談件数上位 25 品目のうち、最も増加率が高かったのは、「スポーツ観覧」の 58 件で、対前年同期比で約 9.7 倍となった。転売サイトで購入したスポーツ観戦チケットの解約・返金等に関する相談が増加した。

2 位は「脱毛剤」の 42 件で、対前年同期比で 4.2 倍となった。お試しのつもりが定期購入契約になっていたという相談が、未成年者を中心に増加した。

3 位は「オンラインゲーム」の 52 件で、対前年同期比で約 2.5 倍となった。子どもが親に無断でオンラインゲームに高額な課金をしたといった相談が未成年者を中心に増加した。(表 2)

■表 2 商品・役務別相談件数増加率上位 3 品目

順位	商品・役務名	令和元年度上半期 相談件数	平成30年度上半期 相談件数	前年度比 (%)	主な相談内容
16	スポーツ観覧	58	6	966.7	転売サイトで購入したスポーツ観戦チケットの解約・返金等
19	オンラインゲーム	52	21	247.6	子どもが親に無断でしたオンラインゲームへ的高額課金の返金等
25	脱毛剤	42	10	420.0	お試しのつもりが定期購入契約になっていた脱毛剤の解約や返金等

※資料 1「商品・役務別相談件数(上位 25 品目)」の抜粋

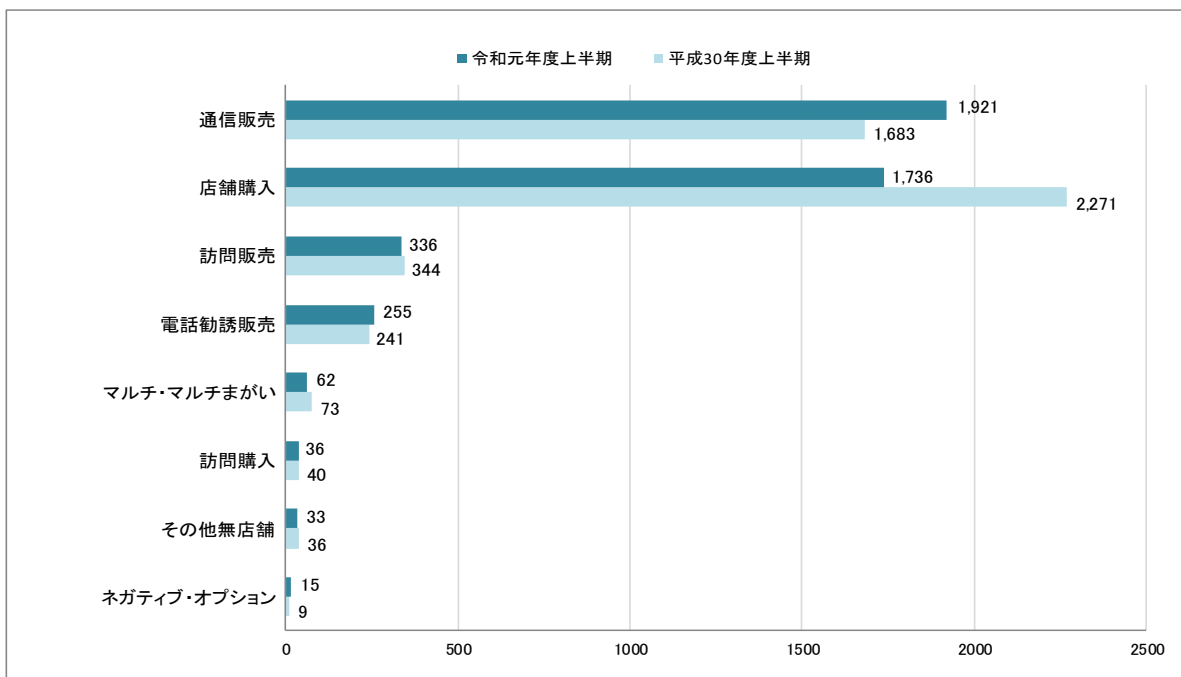
(3) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態で最も相談が多かったのは「通信販売」で 1,921 件となっており、対前年同期比では 238 件(同 14.1%)増加した。

次いで、「店舗購入」が 1,736 件で対前年同期比 535 件(同 23.6%)減少した。

また、「訪問販売」は 336 件で対前年同期比 8 件(同 2.3%)の減少、「電話勧誘販売」が 255 件で対前年同期比 14 件(同 5.8%)の増加、「マルチ・マルチまがい」は 62 件で対前年同期比 11 件(同 15.1%)の減少となっている。(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

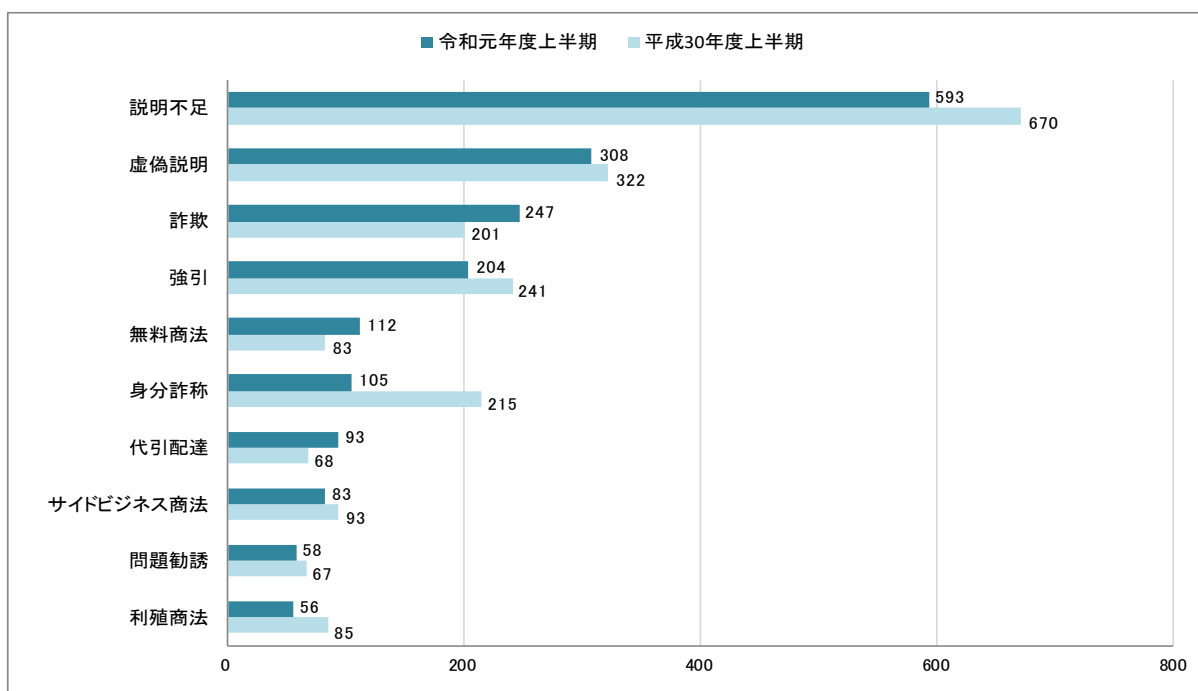
(4) 販売手口別による相談状況

販売手口別で最も多かったのは、販売時やクレーム対応時等に説明が足りない「説明不足」に関する相談の 593 件で、対前年同期比で 77 件（同 11.5%）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 308 件となり、対前年同期比で 14 件（同 4.3%）減少した。

3 位は、相談者等が事業者の「だます」という心証を強くもった「詐欺」に関する相談の 247 件で、対前年同期比で 46 件（同 22.9%）増加した。（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：30代 女性）

1年2か月間住んだ賃貸アパートを退去。家賃、敷金は65,000円だった。退去時に管理会社と立ち合いをしたが、「壁紙の修理代を払ってもらかもしれない」とだけ言われ、具体的な金額は聞いていなかった。その後管理会社から請求書が届いた。契約書に記載されていた部屋のクリーニング代等の支払いは納得できるが、「内装張替りとして44,000円。内訳は冷蔵庫後ろの汚れ、寝室、キッチン、居間の壁紙修理代」となっていた。一緒に汚れた壁の写真も送られたが、そもそもそんなに汚した認識もなく、立ち合い時に説明も受けていない。

【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り借主の負担割合減価の考え方もあることを知らせ、立ち合い時の説明と異なる請求に至った理由や、経過年数は考慮されているかなど交渉してみるよう助言。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。

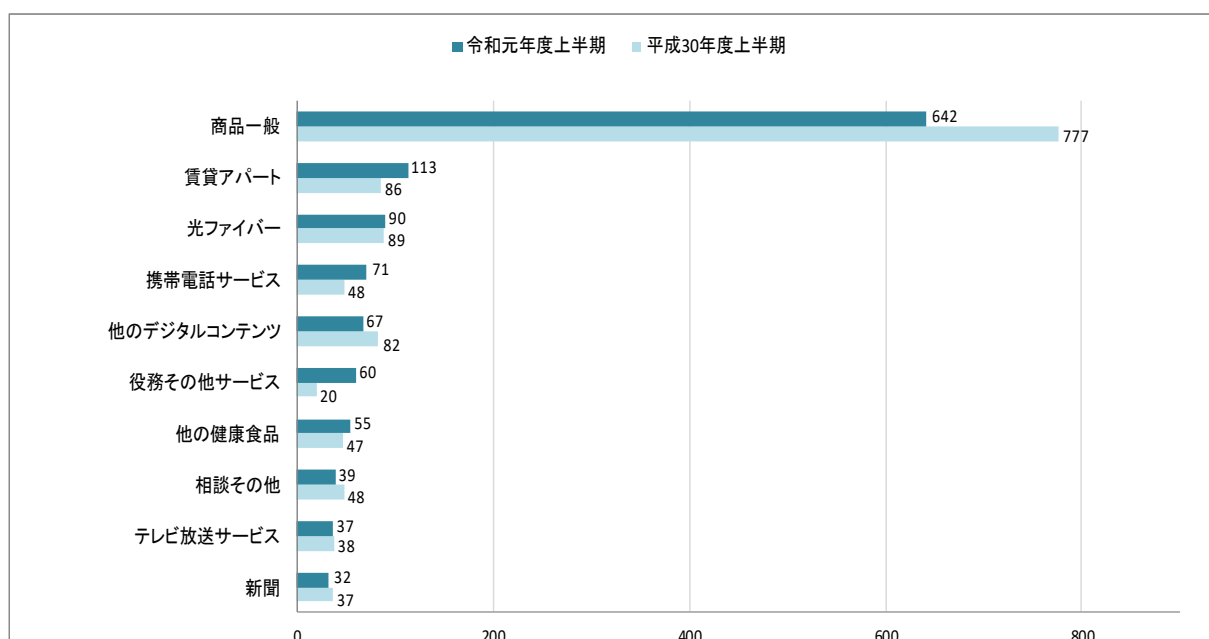
4 契約当事者 60 歳以上の相談件数上位

契約当事者が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、642件となっており、対前年同期比では135件（同17.4%）減少した。

2位は、「賃貸アパート」に関する相談の113件で、対前年同期比では27件（同31.4%）の増加となった。

3位は「光ファイバー」の90件で、対前年同期比では1件（同1.1%）増加した。（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）



※年代別の上位品目は資料2「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位10品目）」を参照

【相談事例／光ファイバー】（契約当事者：60代 女性）

母が数か月前に契約した業者と勘違いして光回線の電話勧誘を承諾。数か月前に大手電話会社の光回線サービスを契約したばかりで、母は電話を架けてきた相手はその契約の続きの話をしていると思ったそう。また、料金が安くなるとも言われたため、よく理解しないまま電話口で承諾してしまった。このたび書面が送られてきて内容を確認したところ、聞いたことのない業者からの契約書面だった。工事などはまだしていないがキャンセル可能か。

【助言内容等】

電気通信事業法の初期契約解除制度について説明し、書面受領日を初日とする 8 日間は電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約解除が出来ることを説明。その際には必ず葉書などの書面で解約の意思表示を行うよう伝えた。当該業者から送付されてきた書面の中に初期契約解除についての説明書きがあるとのことなので、内容をよく確認したうえで必要事項を記入し、通知書面を送付した日付が記録に残る方法で発送すること、併せて電話でも連絡をしておくよう助言した。

5 契約当事者 29 歳以下の相談件数上位

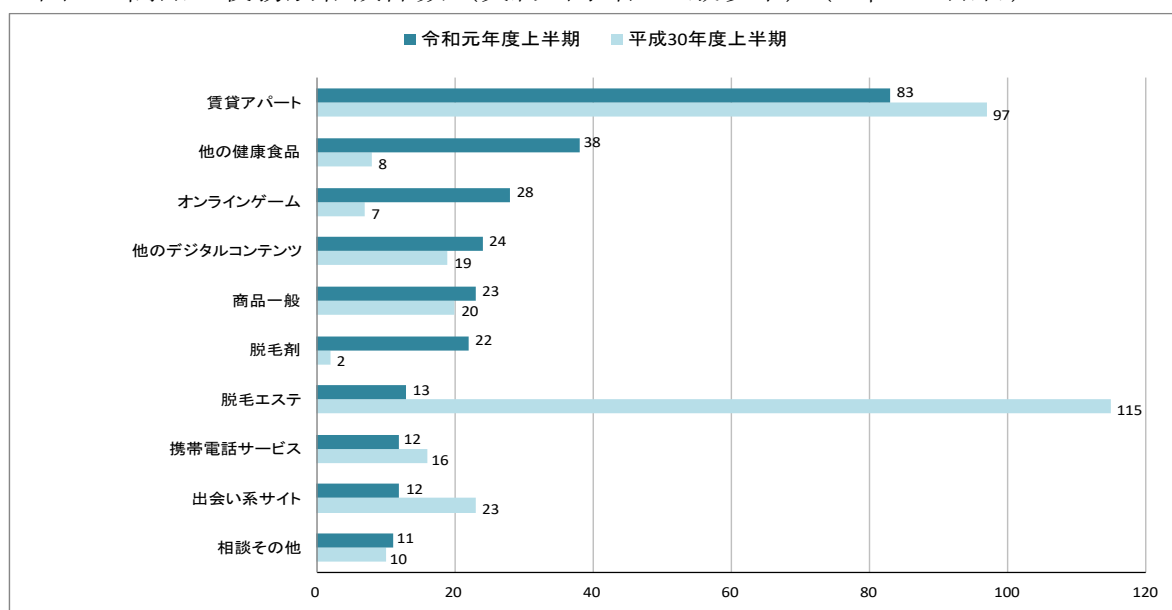
29 歳以下の商品・役務別相談で最も多かったのは「賃貸アパート」に関する相談の 83 件で、対前年同期比 14 件（同 14.4%）の減少となった。

2 位は、「他の健康食品」に関する相談が 38 件で、対前年同期比で 30 件（同 375%）増加となった。お試しのつもりが定期購入契約だったという相談が主な相談内容となっている。

3 位は、「オンラインゲーム」の 28 件で、対前年同期比 21 件（同 300%）の増加となっている。子どもが親に無断でオンラインゲームに高額課金したという相談が主な相談内容となっている。（図 6）

なお、未成年者の商品・役務別相談で最も多かったのは「オンラインゲーム」の 22 件。2 位は「他の健康食品」の 18 件、3 位は「脱毛剤」の 14 件となっており、いずれもお試しのつもりが定期購入契約だったという相談が主な相談内容となっている。（資料 2）

■ 図 6 商品・役務別相談件数（契約当事者 29 歳以下）（上位 10 品目）



※年代別の上位品目は資料 2「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位 10 品目）」参照

【相談事例／他の健康食品（契約当事者：10代 女性）】

未成年の娘がスマホで無料のダイエットサプリメントを購入。初回が無料で2回目以降は4,300円で送料が500円となっており、2回目を継続して購入する条件で初回が無料と娘は知らなかった。不在通知には着払いと書かれていた。

【助言内容等】

お試しのつもりで申し込んだが定期購入が条件だったという事例について情報提供。通信販売にクーリング・オフの適用はなく、解約は原則規約に縛られると説明した。娘が申し込んだサイトと表示を確認する必要がある旨と、未成年者取り消しについて説明した。当該業者に未成年者取り消しを申し出るよう助言し、難航する場合は再度相談するよう伝えた。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	令和元年度上半期 相談件数	平成30年度上半期 相談件数	前年度 同期比 (%)	主な相談内容
1	商品一般	1,013	1,237	81.9	はがきや電子メール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	505	523	96.6	退去時の高額な原状回復費用等
3	他の健康食品	244	105	232.4	お試しのつもりが定期購入契約になっていた健康食品の解約や返金等
4	携帯電話サービス	186	155	120.0	携帯電話の契約内容や料金プランの説明不足に関する相談等
5	他のデジタルコンテンツ	162	206	78.6	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
6	光ファイバー	150	168	89.3	電話にて料金が安くなると勧誘された光回線の解約等
7	役務その他サービス	114	73	156.2	他に分類されない役務サービスに関する相談
8	普通・小型自動車	106	118	89.8	自動車購入に係る契約内容や料金の説明不足に関する相談等
9	相談その他	97	105	92.4	消費者問題以外の相談で、労働問題、個人間のトラブル等
10	デジタルコンテンツ	76	156	48.7	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
11	酵素食品	72	51	141.2	お試しのつもりが定期購入契約になっていた酵素食品の解約や返金等
12	アダルト情報サイト	71	123	57.7	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
13	出会い系サイト	69	74	93.2	SNS等から誘導されて登録した後の高額な利用料等
14	テレビ放送サービス	66	65	101.5	強引な受信契約の勧誘等
15	修理サービス	61	75	81.3	高額な修理代や修理後の不具合に関する相談等
16	スポーツ観覧	58	6	966.7	転売サイトで購入したスポーツ観覧チケットの解約・返金等
17	フリーローン・サラ金	57	58	98.3	多重債務の整理方法等
18	モバイルデータ通信	52	41	126.8	モバイルデータ通信契約時の説明不足や解約時の違約金等
18	オンラインゲーム	52	21	247.6	子どもが親に無断でしたオンラインゲームへ的高額課金の返金等
20	新聞	47	54	87.0	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
21	乳液	46	21	219.0	お試しのつもりが定期購入契約になっていた乳液の解約や返金等
21	医療サービス	46	36	127.8	医師が行う治療内容や費用に関する相談等
23	ファンド型投資商品	45	109	41.3	知人からの勧誘などにより購入した投資商品の配当や解約等
24	他の行政サービス	43	32	134.4	消費者問題とは関連のない他の行政機関に関する相談
25	脱毛剤	42	10	420.0	お試しのつもりが定期購入契約になっていた脱毛剤の解約や返金等

※P10-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 「未成年者」

相談件数	128
全相談件数に占める割合	2.1%
1 オンラインゲーム	22 (17.2%)
2 他の健康食品	18 (14.1%)
3 脱毛剤	14 (10.9%)
4 商品一般	4 (3.1%)
4 酵素食品	4 (3.1%)
4 デジタルコンテンツ	4 (3.1%)
7 他のシャツ	3 (2.3%)
7 歯みがき粉	3 (2.3%)
7 化粧品その他	3 (2.3%)
7 衛星テレビ放送	3 (2.3%)
7 アダルト情報サイト	3 (2.3%)
7 他のデジタルコンテンツ	3 (2.3%)
7 コンサート	3 (2.3%)

年代 「50代」

相談件数	1,138
全相談件数に占める割合	18.4%
1 商品一般	214 (18.8%)
2 賃貸アパート	67 (5.9%)
3 他の健康食品	65 (5.7%)
4 光ファイバー	28 (2.5%)
5 他のデジタルコンテンツ	27 (2.4%)
6 普通・小型自動車	25 (2.2%)
6 携帯電話サービス	25 (2.2%)
8 出会い系サイト	21 (1.8%)
9 酵素食品	20 (1.8%)
10 スポーツ観覧	17 (1.5%)
10 役務その他サービス	17 (1.5%)

年代 「20代」

相談件数	498
全相談件数に占める割合	8.1%
1 賃貸アパート	82 (16.5%)
2 他のデジタルコンテンツ	21 (4.2%)
3 他の健康食品	20 (4.0%)
4 商品一般	19 (3.8%)
5 脱毛エステ	13 (2.6%)
6 携帯電話サービス	11 (2.2%)
6 出会い系サイト	11 (2.2%)
8 普通・小型自動車	10 (2.0%)
9 他のデリバティブ取引	9 (1.8%)
9 相談その他	9 (1.8%)

年代 「60代」

相談件数	1,167
全相談件数に占める割合	18.9%
1 商品一般	359 (30.8%)
2 賃貸アパート	47 (4.0%)
3 他の健康食品	40 (3.4%)
4 光ファイバー	36 (3.1%)
5 携帯電話サービス	34 (2.9%)
6 他のデジタルコンテンツ	28 (2.4%)
7 役務その他サービス	21 (1.8%)
7 相談その他	21 (1.8%)
9 普通・小型自動車	19 (1.6%)
10 デジタルコンテンツ	17 (1.5%)

年代 「30代」

相談件数	671
全相談件数に占める割合	10.8%
1 賃貸アパート	116 (17.3%)
2 他の健康食品	29 (4.3%)
3 携帯電話サービス	26 (3.9%)
4 商品一般	24 (3.6%)
5 普通・小型自動車	19 (2.8%)
6 他のデジタルコンテンツ	16 (2.4%)
7 光ファイバー	13 (1.9%)
8 モバイルデータ通信	11 (1.6%)
8 オンラインゲーム	11 (1.6%)
10 酵素食品	10 (1.5%)
10 デジタルコンテンツ	10 (1.5%)
10 医療サービス	10 (1.5%)

年代 「70代」

相談件数	924
全相談件数に占める割合	14.9%
1 商品一般	252 (27.3%)
2 賃貸アパート	40 (4.3%)
3 光ファイバー	37 (4.0%)
4 他のデジタルコンテンツ	30 (3.2%)
5 携帯電話サービス	23 (2.5%)
5 役務その他サービス	23 (2.5%)
7 テレビ放送サービス	16 (1.7%)
7 他の行政サービス	16 (1.7%)
9 アダルト情報サイト	12 (1.3%)
9 相談その他	12 (1.3%)

年代 「40代」

相談件数	999
全相談件数に占める割合	16.1%
1 賃貸アパート	113 (11.3%)
2 商品一般	66 (6.6%)
3 他の健康食品	50 (5.0%)
4 携帯電話サービス	43 (4.3%)
5 他のデジタルコンテンツ	26 (2.6%)
6 普通・小型自動車	22 (2.2%)
6 相談その他	22 (2.2%)
8 役務その他サービス	20 (2.0%)
9 デジタルコンテンツ	18 (1.8%)
10 アダルト情報サイト	17 (1.7%)

年代 「80代以上」

相談件数	429
全相談件数に占める割合	6.9%
1 商品一般	31 (7.2%)
2 賃貸アパート	26 (6.1%)
3 光ファイバー	17 (4.0%)
4 役務その他サービス	16 (3.7%)
5 携帯電話サービス	14 (3.3%)
6 健康食品	11 (2.6%)
7 新聞	10 (2.3%)
8 テレビ放送サービス	9 (2.1%)
8 他のデジタルコンテンツ	9 (2.1%)
10 年金	8 (1.9%)

※その他・年齢不明等の相談件数 238 件（全相談件数に占める割合 3.8%）、全相談件数 6,192 件

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合