

消費生活相談について

昭和30年代、高度経済成長に伴い社会経済が大きく変貌し、消費者問題も広範化、深刻化の様相が強まった。そうした中で、札幌市は、昭和39年に消費者被害の救済と被害の拡大を防止するため消費生活相談窓口を開設した。昭和61年には、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）を導入し、情報の集積や分析等の効率化が図られた。

さらに、平成17年には消費生活相談カード即時入力システムを導入し、平成22年3月には、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）と消費生活相談カード即時入力システムが統合され、新たな全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET2010）となり、リアルタイムによる消費者相談の把握、被害防止を図っている。

相談体制

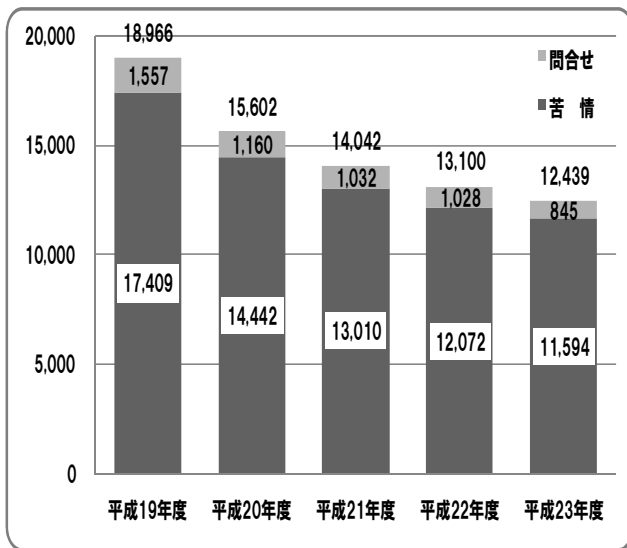
○相談員は消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を持つ者

■表1 相談業務時間、休業日及び開設窓口（回線）数

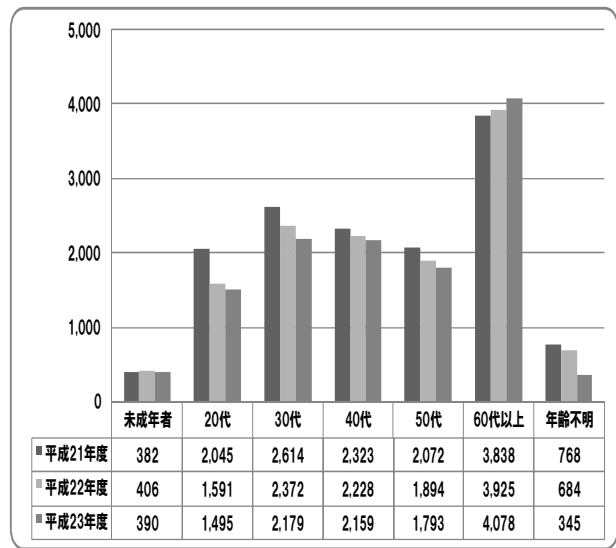
担当業務	対応時間	開設窓口（回線）数	
		繁忙期	通常日
電話相談	9:00～16:30	6人	5人
電話相談（夜間）	16:30～19:00	2人	2人
窓口相談	9:00～16:30	3人	3人

○休業日：土・日・祝日及び12月29日から1月3日、エルプラザ全館休館日の窓口

■図1 「相談件数の推移（苦情・問合せ別）」
(単位：件)



■図2 「契約当事者年代別相談件数の推移」
(単位：件)



商品別相談状況（平成23年度）

商品別相談件数では、放送・コンテンツ等が1,950件（前年度より98件増）と最も多く、次いで賃貸アパート1,321件（同100件減）、フリーローン・サラ金の341件（同258件減）の順となっている。（表2）

なお、契約当事者年代別・商品相談件数においても、20代を除く未成年者から60代までの各年代において、携帯電話等によるインターネットの利用環境が広がったことにより、放送・コンテンツ等に関する相談件数が1位となっている。

■表2 「商品別相談状況 上位25品目」

（単位：件）

商品役務名	平成23年度			平成22年度	主な相談内容
	件数	苦情	問合せ		
合計	12,439	11,594	845	13,100	
1 放送・コンテンツ等	1,950	1,934	16	1,852	利用した覚えのないアダルトサイト情報料等の不当な請求
2 賃貸アパート	1,321	1,281	40	1,421	退去時の原状回復費用
3 フリーローン・サラ金	341	279	62	599	多重債務の整理方法
4 商品一般	312	280	32	238	商品・サービスが特定できない不当な請求
4 普通・小型自動車	312	298	14	328	新車・中古車の購入後の解約
6 相談その他	299	216	83	327	個人間の金銭貸借トラブル
7 ファンド型投資商品	230	226	4	113	高配当を謳う電話勧誘に関する相談
8 インターネット通信サービス	203	199	4	190	インターネット回線やプロバイダ契約に伴うトラブル
9 携帯電話サービス	200	194	6	170	携帯電話の高額となった通話料、通信料
10 健康食品	188	178	10	204	通信販売で購入した商品の解約
11 新聞	174	167	7	184	訪問販売により景品をもらって契約した新聞の解約
11 生命保険	174	157	17	190	生命保険に関する一般的な相談
13 化粧品	172	159	13	92	通信販売で購入した商品の解約
14 修理サービス	158	154	4	190	布団のリフォーム
15 エステティックサービス	139	136	3	176	アンケートや無料体験を試した後に契約した高額なコースの解約
16 宝くじ	130	129	1	48	海外宝くじに関する相談
17 役務その他サービス	124	112	12	117	結婚相手紹介サービス等の解約
18 公社債	116	115	1	42	購入にかかる電話勧誘に関する相談
19 携帯電話	115	111	4	141	携帯電話機器の本体に関する相談
20 クリーニング	100	99	1	122	不具合となった衣服等の補償
21 未公開株	99	99	0	76	購入にかかる電話勧誘に関する相談
22 医療サービス	96	89	7	113	医師が行う治療等に関する相談
23 冠婚葬祭互助会	90	83	7	76	解約違約金に関する相談
24 金融関連サービスその他	89	83	6	103	クレジットカードの入退会・会費等の相談
25 テレビジョン	78	75	3	109	地上デジタル放送に関する相談

※PIO-NET2010商品分類「第1商品KW(小)」による分類。