

令和3年（2021年）12月24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
TEL:211-2245 FAX:218-5153

令和3年度上半期(4月～9月)消費生活相談について

1 消費生活相談の概要

札幌市消費者センターにおける令和3年度上半期の消費生活相談件数は4,753件で、前年同期の5,152件と比べて399件減少（前年同期比▲7.7%）しました。

これは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、窓口相談の休止期間中は電話やインターネット相談のみを行ったことによるものと思われま。



今期注目される消費者トラブル

健康食品やシャンプーなどが定期購入であることを認識しないまま商品を購入しているケースや簡単に稼げる仕事だと思いきその仕事に必要な物を購入したが実際には役に立たないようなものだったというケースの相談が増えています。これらはインターネットを介した商品購入のトラブルがほとんどであり、新しい生活様式で商品をインターネット通販で購入する機会が増加したことが背景にあると考えられます。

(1) 相談件数の多い商品・役務別の相談内容について

「賃貸アパート」第2位から第1位に

商品・役務別で最も多かった相談は、「賃貸アパート」の490件で、前年同期の395件と比べて95件増加（前年同期比+24.1%）しました。

	令和2年上半期	令和3年上半期
1	「商品一般」 438件	「賃貸アパート」 490件
2	「賃貸アパート」 395件	「商品一般」 381件
3	「健康食品」 390件	「健康食品」 249件

入居中の修理・修繕に関するトラブルや退去時の高額な原状回復費用だったなどが主な内容となっています。

「商品一般」第1位から第2位に

2番目に多かった相談は、「商品一般」の381件で、前年同期の438件と比べて57件減少（前年同期比▲13%）しました。

ハガキやメール等による身に覚えのない請求など、不当請求に関するものが主な内容となっています。

「健康食品」第3位

3番目に多かった相談は、昨年と同順位の「健康食品」の249件で、前年同期の390件と比べて141件減少（前年同期比▲36.2%）しました。

お試しで購入したつもりが定期購入契約だったという相談が主な内容となっています。

※これらの3品目については、前年同期も第1位から第3位までを占めており、これらだけで今期の全相談件数の23.6%を占めています。

(2) 増加率が高い商品・役務別の相談内容について

商品・役務別相談件数の上位25品目（P.5参照）のうち、増加率の高かった3品目を紹介します。

「シャンプー」860.0%に

最も増加率が高かった相談は「シャンプー」の48件で、前年同期の5件と比べて43件増加（前年同期比+860.0%）しました。

		令和2年 上半期	令和3年 上半期	増減率
1	「シャンプー」	5件	48件	860.0%
2	「他の内職・副業」	23件	70件	204.3%
3	「衛生設備工事」	13件	38件	192.3%

ウェブ広告等で安価のため注文したが定期購入契約となっており、解約ができないなどが主な内容となっています。

「他の内職・副業」204.3%に

2番目に増加率が高かった相談は、「他の内職・副業」の70件で、前年同期の5件と比べて47件増加（前年同期比+204.3%）しました。

インターネットで簡単に稼げるサイドビジネスを見つけ、登録料等を支払ったが全然稼ぐことができず解約もできないという相談が主な内容となっています。

「衛生設備工事」192.3%に

3番目に増加率が高かった相談は、「衛生設備工事」の38件で、前年同期の13件と比べて25件の増加（前年同期比+192.3%）しました。

インターネットで見つけた水道やトイレなどの修理業者から高額な料金を請求されたなどが主な相談内容となっています。

2 最近注目される消費者トラブルなど

(1) 成年年齢が20歳から18歳へ

民法改正により来年4月1日から成年年齢が引き下げに

令和4年4月1日から、民法改正により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

	令和2年 上半期	令和3年 上半期	増減率
18・19歳からの相談	83件	66件	▲20.5%

未成年者取り消しも20歳以下から18歳以下に

未成年者は、親権者の同意がないと契約することができず、親権者の同意がない契約は「未成年者取り消し」ができることになっています。

来年4月1日から、18歳以上は自由な契約ができる反面、未成年者取り消しができなくなってしまうます。

社会経験が乏しい18歳や19歳の消費者トラブルに

18歳で成年になることにより、20歳よりもさらに社会経験が乏しい18歳や19歳の消費者トラブルが増加することが危惧されます。

美容、ネットゲーム、定期購入に注意

未成年者から多く寄せられる消費者トラブルに次のようなものがあり、これらの被害が拡大することも予想されますので、特に注意が必要です。

- ・美容医療を受けたが効果がなかったり、副作用が出た
- ・ネットゲームの高額請求に親のクレジットカードを無断使用した
- ・お試しのつもりで購入した商品が定期購入契約だった

<インターネット通販の注意点>

①通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。

事前に契約内容や返品・解約の条件、販売者の情報などを確認しましょう

②すごく商品が安かったり日本語がおかしい場合は、詐欺サイトの可能性があります。

慎重に確認しましょう。

③詐欺サイトは、金銭や個人情報等の詐取等を目的としています。

少しでも怪しいと思ったら、利用しないようにしましょう。

(2) 「送りつけ商法」は、直ちに商品が処分可能に

「送りつけ商法」

申し込んでいない商品を勝手に送りつけ、消費者に代金を支払わなければならないと勘違いさせる手口です。

	令和2年 上半期	令和3年 上半期	増減率
ネガティブ・オプション	12件	14件	16.7%

特定商取引法の改正

令和3年7月6日から特定商取引法の改正により、消費者が送り付けられた商品を処分する際の取り扱いが変更になりました。

■送り付けられた商品の取り扱い

これまで	令和3年7月6日以降
送り付けられた日から起算して14日が経過するまでは、処分することができない。	送り付けられた商品を直ちに処分できる。 (14日間保管する必要がない)

※消費者が送りつけられた商品を開封したり処分をしても、金銭の支払いは不要ですので、事業者から金銭の支払いを請求されても応じる必要はありません。

(3) 水回りの修理業者に注意

作業後に高額な修理代金を請求

ウェブサイトに安価な修理料金を掲載しているにも関わらず、作業後に高額な修理料金を請求されるといった消費者トラブルが、今年の春頃まで多く寄せられました。

- ・見積書を作らず作業し、作業後に高額な料金を請求される
- ・ウェブサイトに安価な作業料金を掲載し、実際は数十万の高額な料金を請求される
- ・クーリング・オフをしても、全額返金せず一部料金の支払を求められる

札幌市が調査した事業者を公表

札幌市の調査では、インターネット検索サイトで「水道修理」などと検索すると、検索結果の上位に広告として表示される水回り修理業者の紹介サイトから派遣された修理業者による消費者トラブルであることが判明し、当該修理業者である「T'sグループ」について、被害拡大防止のため公表を行い、公表後は同様の消費者トラブルはなくなりました。

水道修理は水道局指定給水業者へ

12月から2月にかけて、水道の凍結事故が多発することが予想されますので、凍結修理は水道局の指定給水業者に依頼しましょう。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	令和3年度上半期 相談件数	令和2年度上半期 相談件数	前年度同期 増減率(%)	主な相談内容
1	賃貸アパート	490	395	24.1	入居中の修理・修繕トラブルや、退去時の高額な原状回復費用等
2	商品一般	381	438	▲ 13.0	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請求等
3	健康食品	249	390	▲ 36.2	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	光ファイバー	163	118	38.1	電話にて料金が安くなると勧誘された光回線の解約等
5	携帯電話サービス	120	121	▲ 0.8	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
6	役務その他サービス	99	95	4.2	他に分類されない役務サービスに関する相談
7	普通・小型自動車	93	66	40.9	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
7	出会い系サイト・アプリ	93	114	▲ 18.4	SNS等から誘導されて登録した後の高額な利用料等
9	他の内職・副業	70	23	204.3	インターネット等で検索して登録した後、登録料等を支払うも稼ぐことができず解約希望等
10	相談その他	52	56	▲ 7.1	消費者問題以外の相談で、労働問題、個人間のトラブル等
11	アダルト情報	51	50	2.0	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
12	医療サービス	50	46	8.7	美容外科等の手術の術後の体調不良や高額料金を請求されるトラブル等
13	シャンプー	48	5	860.0	ウェブ広告等で安価のため注文したシャンプーが定期購入契約となっており、解約ができない等
14	他の行政サービス	46	62	▲ 25.8	消費者問題とは関連のない他の行政機関に関する相談
15	乳液	43	32	34.4	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
16	衛生設備工事	38	13	192.3	水回り等の工事に際し、不具合や高額請求などのトラブル
17	金融関連サービスその他	34	38	▲ 10.5	クレジットカードの申込みや解約に関する相談等
17	モバイルデータ通信	34	26	30.8	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
19	修理サービス	33	53	▲ 37.7	高額な修理代や修理後の不具合に関する相談等
20	化粧品その他	31	30	3.3	お試しのつもりが定期購入契約になっていた化粧品類の解約や返金等
21	紳士・婦人洋服	29	15	93.3	ネット通販等で購入後、届いた品が粗悪品等のトラブル
21	脱毛剤	29	18	61.1	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
23	工事・建築サービス	28	36	▲ 22.2	リフォーム等住宅の工事完了後に判明した不具合への対応・補償等
23	スポーツ・健康教室	28	37	▲ 24.3	通っているスポーツ教室の解約や返金についての相談
25	フリーローン・サラ金	27	57	▲ 52.6	消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しないで背呈されている消費者ローンに関する相談

※ PIO-NET2020商品分類「第1商品KW（小）」に基づいた分類

※ 「商品一般」とは、商品の相談であることは明確であるが、商品特定できない、または特定する必要のない相談

※ 「健康食品」とは、「高麗人参等由来のサプリメント」や「酵素食品」など、PIO-NET2020商品分類上の16種類以外の健康食品

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	133
全相談件数に占める割合	2.8%
1 脱毛剤	18 (13.5%)
2 インターネットゲーム	14 (10.5%)
3 商品一般	13 (9.8%)
4 健康食品	9 (6.8%)
5 賃貸アパート	8 (6.0%)
6 他の内職・副業	4 (3.0%)
7 光ファイバー	3 (2.3%)
7 コンサート	3 (2.3%)
7 アダルト情報	3 (2.3%)
7 役務その他サービス	3 (2.3%)
7 相談その他	3 (2.3%)

年代 「50代」

相談件数	811
全相談件数に占める割合	17.1%
1 賃貸アパート	78 (9.6%)
2 商品一般	62 (7.6%)
3 健康食品	45 (5.5%)
4 光ファイバー	36 (4.4%)
5 シャンプー	19 (2.3%)
5 携帯電話サービス	19 (2.3%)
7 役務その他サービス	17 (2.1%)
8 普通・小型自動車	13 (1.6%)
9 他の内職・副業	11 (1.4%)
9 相談その他	11 (1.4%)

年代 「20代」

相談件数	535
全相談件数に占める割合	11.3%
1 賃貸アパート	74 (13.8%)
2 出会い系サイト・アプリ	41 (7.7%)
3 他の内職・副業	31 (5.8%)
4 商品一般	21 (3.9%)
5 健康食品	20 (3.7%)
6 普通・小型自動車	19 (3.6%)
7 電気	14 (2.6%)
8 脱毛エステ	12 (2.2%)
9 光ファイバー	9 (1.7%)
10 他の娯楽等情報配信サービス	8 (1.5%)
10 役務その他サービス	8 (1.5%)

年代 「60代」

相談件数	665
全相談件数に占める割合	14.0%
1 商品一般	58 (8.7%)
2 賃貸アパート	44 (6.6%)
3 光ファイバー	25 (3.8%)
4 健康食品	23 (3.5%)
5 役務その他サービス	17 (2.6%)
6 携帯電話サービス	15 (2.3%)
6 アダルト情報	15 (2.3%)
8 衛生設備工事	14 (2.1%)
9 出会い系サイト・アプリ	13 (2.0%)
10 普通・小型自動車	11 (1.7%)

年代 「30代」

相談件数	533
全相談件数に占める割合	11.2%
1 賃貸アパート	106 (19.9%)
2 健康食品	19 (3.6%)
3 普通・小型自動車	16 (3.0%)
4 光ファイバー	15 (2.8%)
5 商品一般@	14 (2.6%)
6 携帯電話サービス	12 (2.3%)
7 他の内職・副業	9 (1.7%)
8 スポーツ・健康教室	8 (1.5%)
8 出会い系サイト・アプリ	8 (1.5%)
8 役務その他サービス	8 (1.5%)
8 他の行政サービス	8 (1.5%)

年代 「70代」

相談件数	606
全相談件数に占める割合	12.7%
1 商品一般	74 (12.2%)
2 光ファイバー	36 (5.9%)
3 携帯電話サービス	28 (4.6%)
3 役務その他サービス	28 (4.6%)
5 賃貸アパート	25 (4.1%)
6 健康食品	17 (2.8%)
7 普通・小型自動車	12 (2.0%)
8 他の行政サービス	11 (1.8%)
9 衛生設備工事	10 (1.7%)
10 医療サービス	9 (1.5%)

年代 「40代」

相談件数	751
全相談件数に占める割合	15.8%
1 賃貸アパート	118 (15.7%)
2 商品一般	49 (6.5%)
3 健康食品	29 (3.9%)
4 光ファイバー	21 (2.8%)
5 携帯電話サービス	18 (2.4%)
6 普通・小型自動車	17 (2.3%)
7 スポーツ・健康教室	12 (1.6%)
7 出会い系サイト・アプリ	12 (1.6%)
9 他の内職・副業	10 (1.3%)
10 モバイルデータ通信	9 (1.2%)
10 相談その他	9 (1.2%)

年代 「80代以上」

相談件数	337
全相談件数に占める割合	7.1%
1 商品一般	27 (8.0%)
2 健康食品	21 (6.2%)
3 携帯電話サービス	17 (5.0%)
4 賃貸アパート	14 (4.2%)
4 光ファイバー	14 (4.2%)
6 役務その他サービス	13 (3.9%)
7 医療サービス	9 (2.7%)
8 相談その他	6 (1.8%)
9 新聞	5 (1.5%)
9 修理サービス	5 (1.5%)
9 テレビ放映サービス	5 (1.5%)
9 他の行政サービス	5 (1.5%)
9 相隣関係	5 (1.5%)

※その他・年齢不明等の相談件数 382件（全相談件数に占める割合8%）、全相談件数4,753件
 ※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合