

第1章 消費者被害の防止と消費者教育

1 消費生活相談

「札幌市消費者センター」の設置

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、昭和52年には「札幌市消費者センター」を設置した。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27年9月にシステム更新が行われ、新たに全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET2015）となり、システムを活用してリアルタイムによる消費者相談の把握、被害の未然防止を図っている。

また、「PIO-NET2015」が改修され、「PIO-NET2020」が令和3年9月より稼働している。

■「消費生活相談」受付体制 （土・日・祝日・年末年始を除く）

①来訪相談（面談）

9：00～16：30

②電話相談

9：00～19：00

（内、夜間相談 16：30～19：00）

③インターネット相談

着信日の翌開庁日に受付し、受付後5開庁日以内に回答

④リモート相談

事前予約の上、zoomを活用した相談を実施

(1) 概況

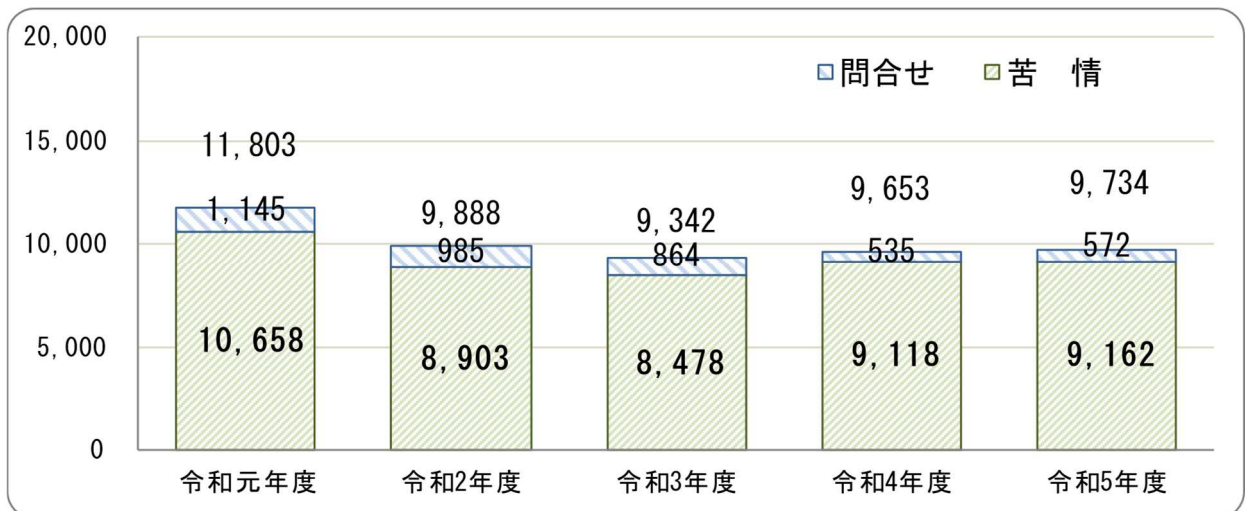
① 相談受付状況

相談件数は前年度より増加。不当請求も増加

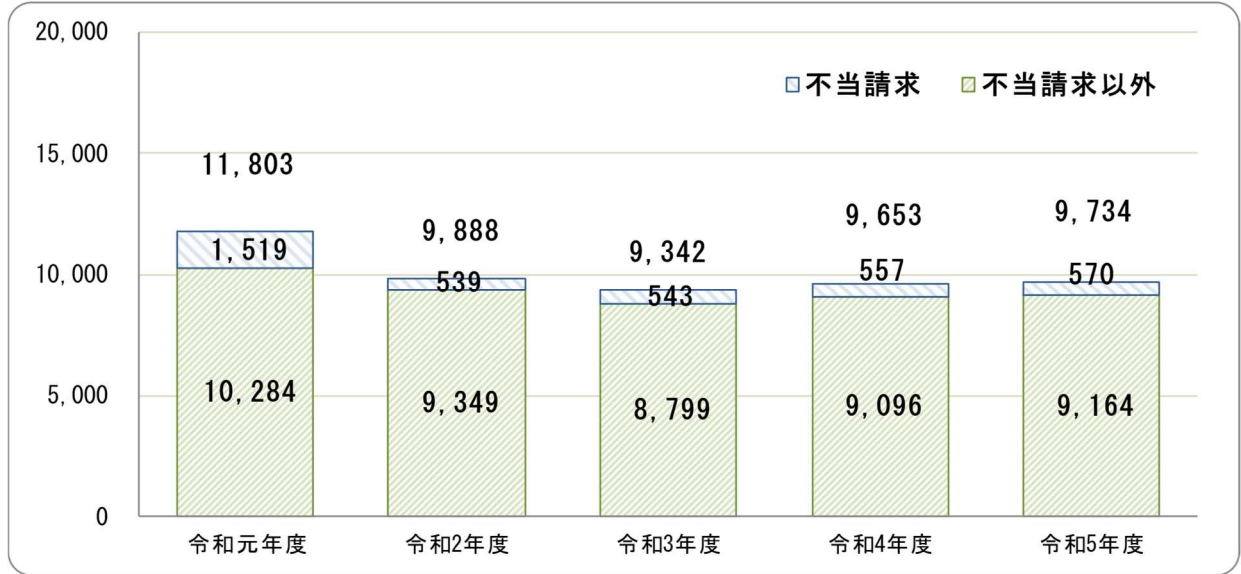
令和5年度の消費生活相談件数は9,734件で、前年度に比べて81件（前年度比0.8%）の増加となった。（図1）この内、はがきや電子メール等で身に覚えのない未納の料金を請求されるなどの、いわゆる「不当請求」に関する相談件数は570件で、前年度に比べて13件（前年度比2.3%）の増加となった。（図2）

●図1 相談件数の推移（苦情・問合せ別）

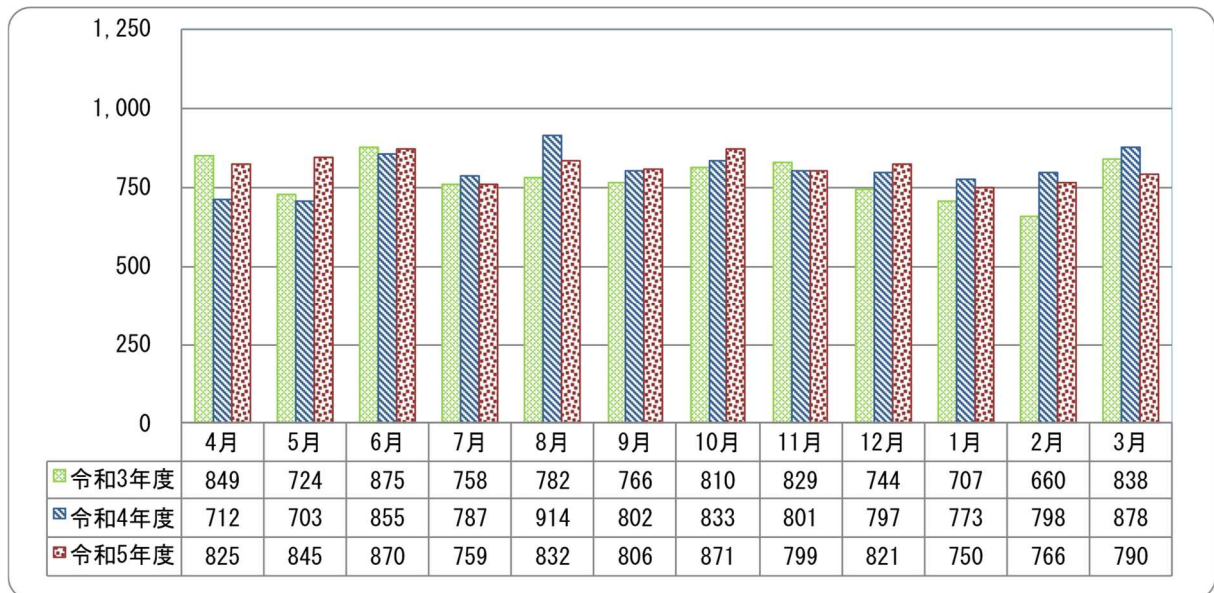
（単位/件）



●図2 相談件数の推移（不当請求・不当請求以外別）（単位/件）



●図3 月別相談件数の推移（単位/件）



相談方法別では、電話相談が最も多く 8,507 件（全相談件数の 87.4%を占める）、来訪相談は 894 件（同 9.2%）、文書相談は 333 件（同 3.4%）となっており、電話相談が増加している。

また、この内インターネットで受け付けた相談は 308 件（同 3.2%）であった。（表 1・資料編 15 ページ表 1）

■表 1 相談方法別件数の推移

（単位/件）

相談方法	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
合 計	11,803	9,888	9,342	9,653	9,734
来 訪	1,563	536	590	972	894
構成比	13.2%	5.4%	6.3%	10.1%	9.2%
電 話	10,055	9,106	8,477	8,338	8,507
構成比	85.2%	92.1%	90.8%	86.3%	87.4%
文 書	185	246	275	343	333
構成比	1.6%	2.5%	2.9%	3.6%	3.4%
内インターネット	182	236	273	323	308
構成比	1.5%	2.4%	2.9%	3.3%	3.2%

② 相談者属性別相談件数

50、60、40 代の順に相談が多い

令和 5 年度の男女別の相談件数は、男性が 3,774 件、女性が 5,679 件で、構成比率は男性が 38.8%、女性が 58.3%となっている。（資料編 15 ページ表 2）

年代別では、50 代の相談が 2,009 件と全相談件数の 20.6%を占め、次いで 60 代、40 代の順となっている。（資料編 16 ページ表 3）

職業別では、給与生活者の相談が全相談件数の 48.2%と最も多く、次いで無職が 26.4%、家事従事者が 13.7%となっており、この三つで全体の 88.4%を占めている。（資料編 16 ページ表 4）

③ 品目別（大分類）相談件数

保健衛生品が減少、レンタル・リース・賃貸が増加

全相談件数を商品・役務別で分類すると、商品が 45.7%、役務が 52.7%であった。

品目別の相談件数で最も多かったのが「レンタル・リース・賃貸（商品の賃貸借、不動産の使用賃借など）」の 1,092 件で、全相談件数の 11.2%を占めた。以下「教養・娯楽サービス」の 832 件（8.5%）、「運輸・通信サービス」の 804 件（8.3%）と続いており、この 3 品目で全相談の 28.0%を占めている。

前年度に比べ相談件数の減少が著しいのは「保健衛生品（美容液・化粧品・シャンプーなど）」で、前年度の 996 件と比べ 205 件の減少であった。逆に、増加が著しいのは「レンタル・リース・賃貸」で、前年度の 960 件と比べ 132 件の増加となっている。（資料編 17 ページ表 5）

④ 処理結果

助言（自主交渉）が78.0%を占める

相談後における処理結果において、最も多かったのが「助言（自主交渉）」の7,594件で全相談件数の78.0%を占めた。相談者からの依頼によりあっせんを行ったものは690件で、そのうち「あっせん解決」したものが590件、「あっせん不調」になったものが100件となっている。（表2）

なお、あっせん解決内容の合計件数については、1件の相談が複数の項目に当てはまるため、表2の「あっせん解決」590件を上回る。（表3）

■表2 相談処理結果

（単位/件）

処理結果	相談件数	苦情 問合せ 要望			説明
		苦情	問合せ	要望	
他機関紹介	302 (3.1%)	183	119	0	法律相談など他の相談機関を紹介したもの
助言(自主交渉)	7,594 (78.0%)	7,351	242	1	自主交渉の解決方法を助言したもの
その他の情報提供	859 (8.8%)	664	195	0	他機関紹介と助言以外の情報提供
あっせん	690 (7.1%)	690	0	0	
あっせん解決	590 (6.1%)	590	0	0	センターがあっせんすることによって解決に至ったもの
あっせん不調	100 (1.0%)	100	0	0	センターがあっせんしても解決しなかったもの
処理不能	63 (0.6%)	61	2	0	相談者と連絡が取れなくなったものなど
処理不要	223 (2.3%)	210	13	0	相談者からの一方的な情報提供など
処理継続	3 (0.03%)	3	0	0	
合計	9,734 100.0%	9,162	571	1	

■表3 あっせん解決内容

（単位/件）

内容	件数	説明
契約どおり履行	10	最終的に事業者が契約を履行したもの
解約・取消	771	合意解約・契約の取消に至ったもの
全面	742	
一部	29	
返金	187	支払い済の代金、手付金の返済など
交換・代替品	3	代替の商品・役務の提供で解決
修理・補修	3	修理・補修による対応など
損害賠償・治療費	0	事業者が自己の責任を認め賠償金等支払い
解決・見舞金	1	責任の所在とは関係なく事業者が見舞金等支払い
その他	41	上記以外の解決

※ 複数項目に分類された解決内容を含むため、各項目の合計は、「相談処理結果」のあっせん解決件数とは一致しない。

- あっせんによる被害救済額
令和5年度における被害救済額 84,068,296 円
- 消費生活審議会（消費者苦情処理部会）への諮問・付託件数
令和5年度 : 0 件

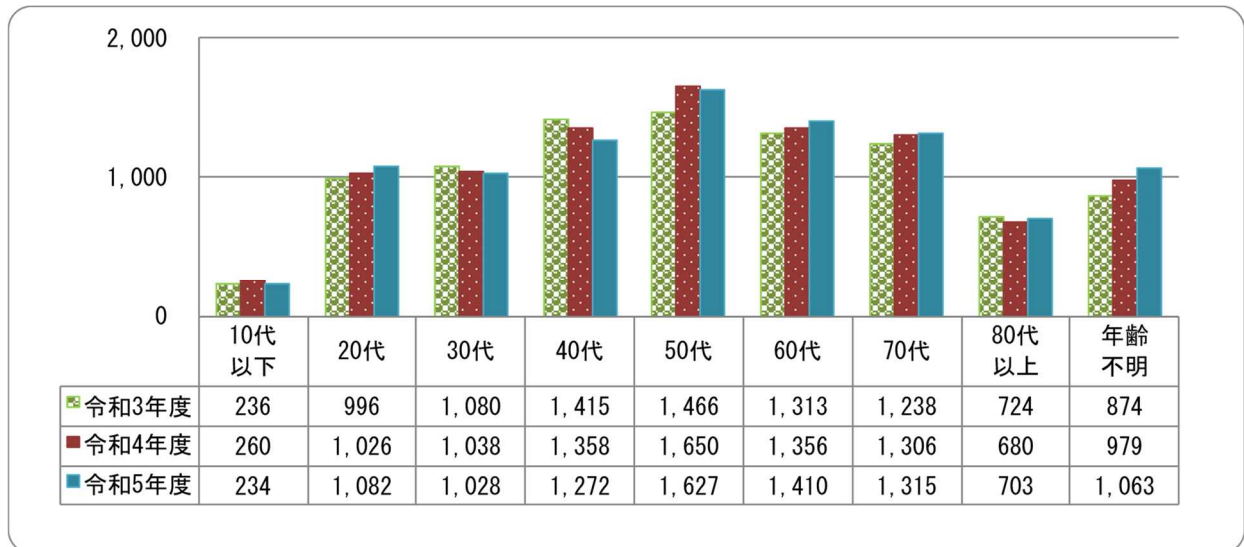
(2) 契約当事者属性別相談状況

20代、60代、70代、80代以上の年代で増加

契約当事者の年代別相談件数は、20代、60代、70代、80代以上及び年齢不明が前年度に比べて増加している。（図4、資料編18ページ図1・表6）

●図4 契約当事者年代別相談件数の推移

（単位/件）



① 若年層（10代以下・20代）の相談

未成年者はインターネットゲーム、20代は賃貸アパートの相談が多い

10代以下と20代における若年層の相談件数は1,316件で全相談件数の13.5%を占め、前年度に比べて30件減少した。（図5、資料編18ページ表6）

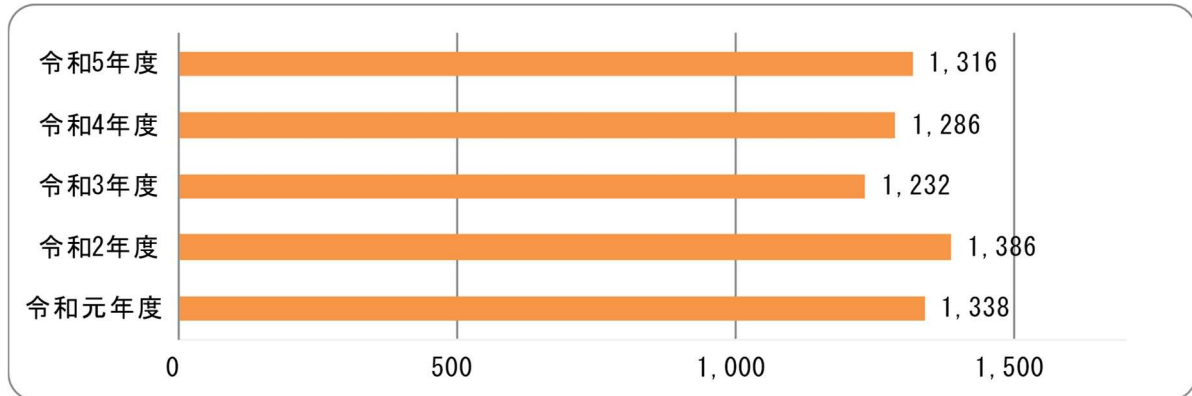
男女別では、女性が59.0%で男性の40.7%を18.3ポイント上回った。職業別では、給与生活者が771件と58.7%を占め、次いで学生が355件で27.0%となっている。（資料編19ページ表7）

商品・役務別では、10代以下は「インターネットゲーム」の相談が62件で最も多く、この年代の相談件数の26.5%を占めている。次いで「脱毛エステ」、「商品一般」、「賃貸アパート」となっている。（本編8ページ表4）

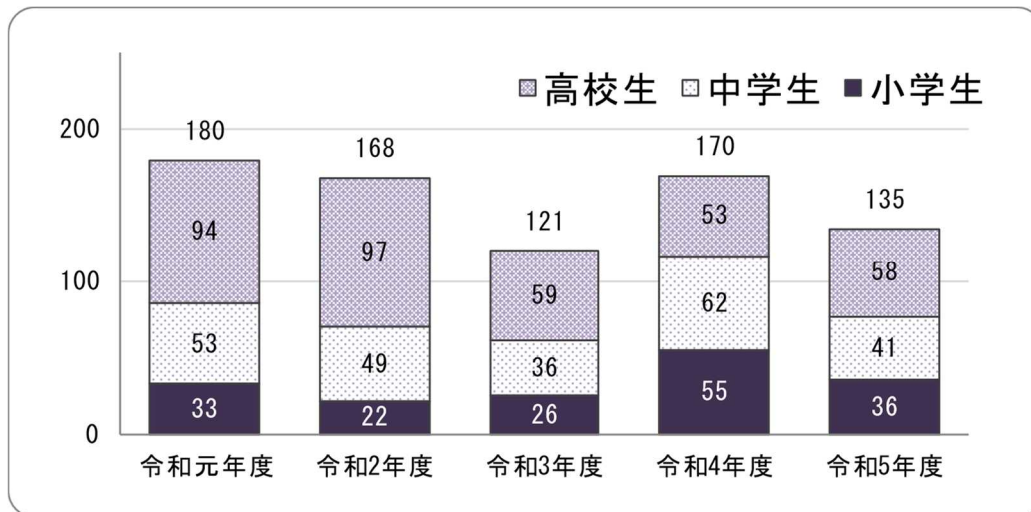
20代は「賃貸アパート」の相談が171件で最も多く、この年代の相談件数の15.8%を占めている。次いで「脱毛エステ」「役務その他サービス」、「出会い系サイト・アプリ」、「商品一般」となっている。（本編8ページ表4）

なお、若年層のうち、小中高校生の相談件数は135件で、前年度に比べて35件の減少となった。また、男女別では男子の相談が58.5%を占めている。（図6・資料編19ページ図2）

●図5 契約当事者相談件数の推移（10代以下・20代）（単位/件）



●図6 契約当事者小中高生別相談件数の推移（単位/件）



② 30代から50代の相談

30代～50代は賃貸アパートの相談が特に多い

30代～50代の相談件数は3,927件で全相談件数の40.3%を占め、前年度に比べて119件減少した。（図7、資料編19ページ表8）

男女別では、女性が58.0%で男性の42.0%を16.0ポイント上回った。職業別では、給与生活者が2,547件で64.9%を占め、次いで無職が650件で16.6%を占めている。（資料編19ページ表8）

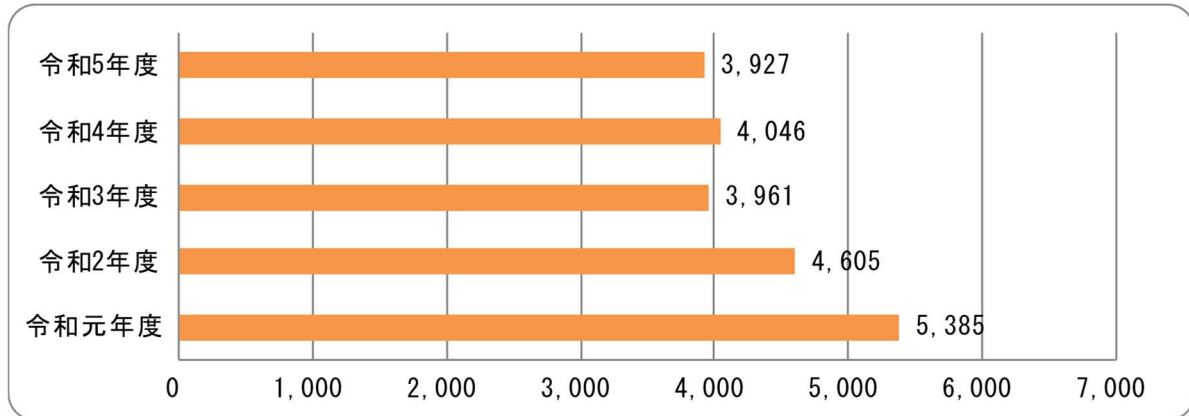
商品・役務別では、30代は「賃貸アパート」の相談が180件で最も多く、この年代の相談件数の17.5%を占めている。次いで「脱毛エステ」、「商品一般」、「役務その他サービス」、「光ファイバー」となっている。（本編8ページ表4）

40代も「賃貸アパート」の相談が162件で最も多く、この年代の相談件数の12.7%を占めている。次いで「商品一般」、「光ファイバー」、「他の健康食品」、「役務その他サービス」となっている。（本編8ページ表4）

50代も「賃貸アパート」の相談が153件で最も多く、この年代の相談件数の9.4%を占めている。次いで「商品一般」、「他の健康食品」、「携帯電話サービス」、「役務その他サービス」となっている。（本編8ページ表4）

●図7 契約当事者相談件数の推移（30代～50代）

（単位/件）



③ 高齢者層（60代以上）の相談

70代、80代以上は、商品一般の相談が多い

60代以上の高齢者層の相談件数は3,428件で全相談件数の35.2%を占め、前年度に比べて86件増加した。（図8、資料編19ページ表9）

男女別では、女性が56.7%で男性の43.1%を13.6ポイント上回った。職業別では、無職が1,831件で53.4%を占め、次いで給与生活者が752件で21.9%となっている。（資料編19ページ表9）

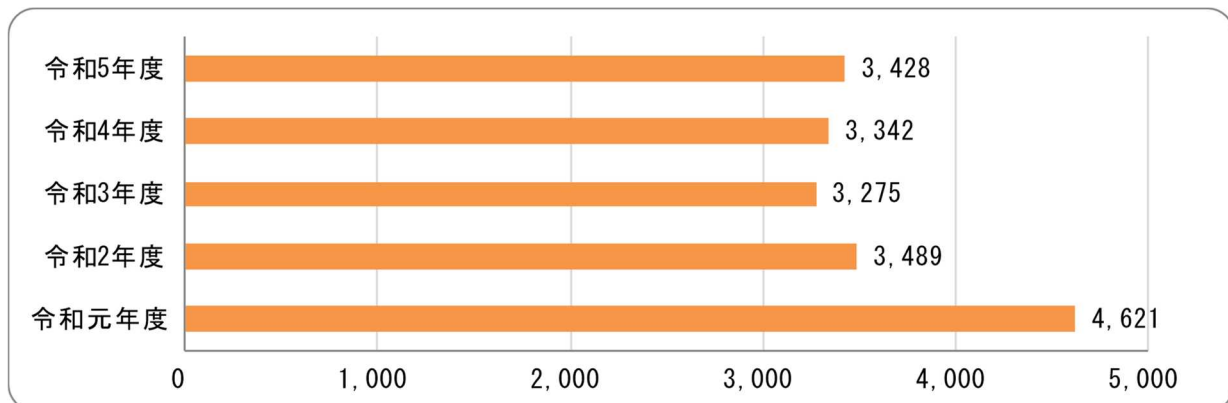
商品・役務別では、60代は、「賃貸アパート」が121件で最も多く、この年代の相談件数の8.6%を占め、次いで「商品一般」、「他の健康食品」、「乳液」、「携帯電話サービス」となっている。（本編8ページ表4）

70代は、「商品一般」が93件で最も多く、この年代の相談件数の7.1%を占め、次いで「賃貸アパート」、「他の健康食品」、「携帯電話サービス」、「光ファイバー」となっている。（本編8ページ表4）

80代以上は、「商品一般」が47件で最も多く、この年代の相談件数の6.7%を占め、次いで「賃貸アパート」、「他の健康食品」、「電気」、「修理サービス」となっている。（本編8ページ表4）

●図8 契約当事者相談件数の推移（60代以上）

（単位/件）



■表4 契約当事者年代別商品・役務別相談件数（各年代上位10品目）（単位/件）

年代「10代以下」

相談件数	234
全相談件数に占める割合	2.4%
1 インターネットゲーム	62 (26.5%)
2 脱毛エステ	13 (5.6%)
3 商品一般	10 (4.3%)
3 賃貸アパート	10 (4.3%)
5 他の健康食品	6 (2.6%)
5 携帯電話サービス	6 (2.6%)
5 光ファイバー	6 (2.6%)
5 他の娯楽等情報配信サービス	6 (2.6%)
9 役務その他サービス	5 (2.1%)
10 電気	3 (1.3%)

年代「20代」

相談件数	1,082
全相談件数に占める割合	11.1%
1 賃貸アパート	171 (15.8%)
2 脱毛エステ	139 (12.8%)
3 役務その他サービス	53 (4.9%)
4 出会い系サイト・アプリ	36 (3.3%)
5 商品一般	35 (3.2%)
5 他の内職・副業	33 (3.0%)
7 他の健康食品	20 (1.8%)
8 金融コンサルティング	19 (1.8%)
8 光ファイバー	19 (1.8%)
10 普通・小型自動車	18 (1.7%)

年代「30代」

相談件数	1,028
全相談件数に占める割合	10.6%
1 賃貸アパート	180 (17.5%)
2 脱毛エステ	43 (4.2%)
3 商品一般	40 (3.9%)
4 役務その他サービス	30 (2.9%)
5 光ファイバー	28 (2.7%)
6 普通・小型自動車	22 (2.1%)
7 携帯電話サービス	21 (2.0%)
8 修理サービス	16 (1.6%)
9 他の内職・副業	15 (1.5%)
10 他の健康食品	14 (1.4%)

年代「40代」

相談件数	1,272
全相談件数に占める割合	13.1%
1 賃貸アパート	162 (12.7%)
2 商品一般	78 (6.1%)
3 光ファイバー	33 (2.6%)
4 他の健康食品	32 (2.5%)
4 役務その他サービス	32 (2.5%)
6 普通・小型自動車	26 (2.0%)
7 携帯電話サービス	22 (1.7%)
8 スポーツ・健康教室	18 (1.4%)
8 医療サービス	18 (1.4%)
8 他の内職・副業	18 (1.4%)

年代「50代」

相談件数	1,627
全相談件数に占める割合	16.7%
1 賃貸アパート	153 (9.4%)
2 商品一般	107 (6.6%)
3 他の健康食品	51 (3.1%)
4 携帯電話サービス	42 (2.6%)
5 役務その他サービス	40 (2.5%)
6 光ファイバー	36 (2.2%)
7 乳液	32 (2.0%)
8 普通・小型自動車	31 (1.9%)
9 修理サービス	28 (1.7%)
10 養毛剤	21 (1.3%)

年代「60代」

相談件数	1,410
全相談件数に占める割合	14.5%
1 賃貸アパート	121 (8.6%)
2 商品一般	99 (7.0%)
3 他の健康食品	73 (5.2%)
4 乳液	43 (3.0%)
5 携帯電話サービス	36 (2.6%)
5 役務その他サービス	36 (2.6%)
7 光ファイバー	35 (2.5%)
8 普通・小型自動車	27 (1.9%)
9 養毛剤	22 (1.6%)
10 衛生設備工事	18 (1.3%)

年代「70代」

相談件数	1,315
全相談件数に占める割合	13.5%
1 商品一般	93 (7.1%)
2 賃貸アパート	83 (6.3%)
3 他の健康食品	57 (4.3%)
4 携帯電話サービス	40 (3.0%)
5 光ファイバー	39 (3.0%)
6 役務その他サービス	36 (2.7%)
7 乳液	28 (2.1%)
8 養毛剤	23 (1.7%)
9 教養・娯楽サービスその他	21 (1.6%)
10 衛生設備工事	17 (1.3%)

年代「80代以上」

相談件数	703
全相談件数に占める割合	7.2%
1 商品一般	47 (6.7%)
2 賃貸アパート	39 (5.5%)
3 他の健康食品	37 (5.3%)
4 電気	20 (2.8%)
5 修理サービス	18 (2.6%)
6 塗装工事	17 (2.4%)
7 衛生設備工事	16 (2.3%)
7 役務その他サービス	16 (2.3%)
9 携帯電話サービス	15 (2.1%)
9 新聞	15 (2.1%)

※その他・年齢不明等の相談件数 1,061件（全相談件数に占める割合10.9%）

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合

(3) 商品・役務別相談状況

賃貸アパートの相談が最も多く、20代から60代の各年代で1位

商品・役務別相談件数では、「賃貸アパート」が972件（前年度に比べて132件増加）と最も多く、次いで「商品一般」が729件（同28件増加）、「他の健康食品」が359件（同31件減少）の順となっている。（表5）

なお、契約当事者年代別での商品・役務別相談件数においては、20代～60代までの各年代において、「賃貸アパート」に関する相談件数が1位となっている。（資料編20ページ表10）

■表5 商品・役務別相談状況（上位25品目）（単位/件）

商品・役務名	令和5年度				令和4年度	主な相談内容
	件数	苦情	問合せ	要望		
1 賃貸アパート	972	942	30	0	840	退去時の高額な原状回復費用等
2 商品一般	729	686	43	0	701	メールやSMSによる身に覚えのない料金の請求などの不審な請求等
3 他の健康食品	359	352	7	0	390	お試しのつもりが定期購入契約となっていた、他に分類されない健康食品の解約や返金希望等
4 役務その他サービス	283	271	12	0	231	インターネットで申し込んだサービスの解約や返金などに関する相談等
5 光ファイバー	226	224	2	0	211	料金が安くなると勧誘されて契約した光回線の解約等
6 携帯電話サービス	218	213	5	0	230	携帯電話の乗り換えや解約時の違約金に関する相談等
7 脱毛エステ	213	210	3	0	231	脱毛エステ店の倒産に関する相談等
8 乳液	139	139	0	0	207	SNSの広告などから購入した乳液が定期購入だったという相談等
9 普通・小型自動車	139	131	8	0	146	中古車売買後の手続きの不備や車両・付属品の不具合等
10 修理サービス	118	112	6	0	86	修理後の不具合や高額な修理代の相談等
11 出会い系サイト・アプリ	108	108	0	0	146	SNSや出会い系アプリ等から誘導されて登録した後の高額な利用料等
12 インターネットゲーム	103	101	2	0	110	未成年者の子どもによるインターネットゲームでの課金に関する相談等
13 相談その他	103	0	103	0	90	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や解約等
14 医療サービス	96	91	5	0	61	医師が行う治療等に関する相談等
15 電気	91	85	5	1	87	高額な電気料金の請求や電気料金の値上がり、契約・解約などに関する相談等
16 他の内職・副業	91	90	1	0	93	儲け話の勧誘を受けたが、儲けからず解約したい等の相談
17 養毛剤	88	87	1	0	28	インターネットの広告などから購入した養毛剤が定期購入だったという相談等
18 金融関連サービスその他	85	81	4	0	78	クレジットカードの入退会・手数料等の相談及び暗号資産に関する相談
19 フリーローン・サラ金	73	60	13	0	43	消費者金融にてお金を借りたが返済困難等
20 スマートフォン	68	68	0	0	49	スマートフォンの購入や機種変更等による端末の不具合等の関する相談
21 金融コンサルティング	68	67	1	0	32	投資のサポートなどと称して費用を支払ったが儲けからず、連絡が取れなくなった等
22 教養・娯楽サービスその他	66	65	1	0	53	競馬・競輪等の情報サイトや占いサイト等に関する相談及びプレゼントや賞金のあるサービスの相談
23 外食	65	64	1	0	46	飲食店とのトラブル等、外食に関する相談
24 他の行政サービス	65	49	16	0	88	消費者問題以外の相談で労働相談、アンケート調査、個人間のトラブル等
25 電子タバコ	64	63	1	0	94	注文した覚えのない商品が届いた等

※ PIO-NET2020 商品分類「第1商品 KW（小）」による分類

① 賃貸アパート

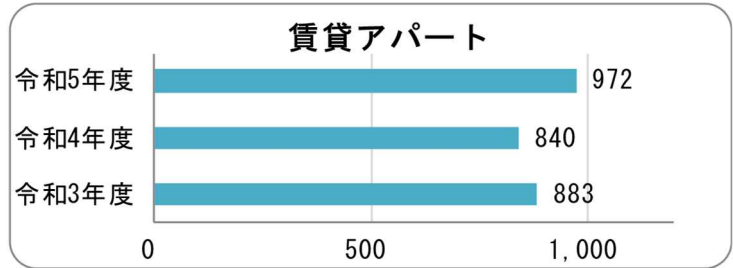
退去時の修理費用の相談が多い

「賃貸アパート」に関する相談件数は 972 件で全相談件数 (9,732 件) の 10.0% を占め、前年度に比べて 132 件増加した。(図 9)

男女別では、女性からの相談が 53.9% と、男性より多い。年代別では、20 代～50 代の相談が多く、「賃貸アパート」に関する相談件数の 68.5% を占めている。(資料編 21 ページ表 11・12)

相談内容としては、修理代についての相談が 402 件であり、このうちの多くが退去時の修繕費用等についての相談であった。なお、修理代の金額は 20 万円未満が多いが、30 万円以上の相談も一定数寄せられている。(資料編 21 ページ図 3・表 13)

●図 9 「賃貸アパート」の推移 (単位/件)



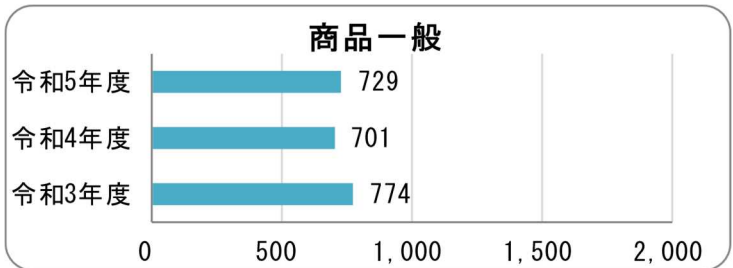
② 商品一般

前年度から増加。

「商品一般」に関する相談は 729 件で全相談件数の 7.5% を占め、前年度に比べて 28 件増加した。(図 10)

男女別では、女性からの相談が 59.1% と、男性より多い。年代別では、40 代～70 代の相談が多く、「商品一般」に関する相談件数の 51.8% を占めている。(資料編 22 ページ表 14・15)

●図 10 「商品一般」の推移 (単位/件)



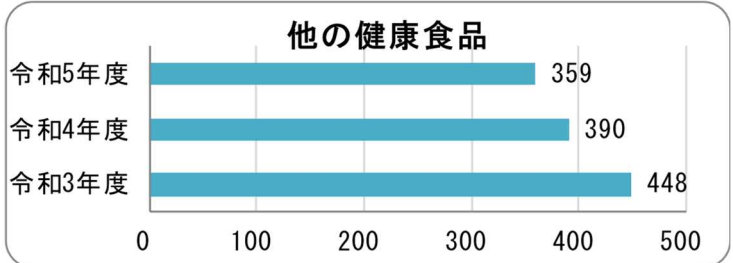
③ 他の健康食品

前年度に引き続き減少。約2割は契約当事者年齢不明の相談。

「他の健康食品」に関する相談件数は 359 件で全相談件数の 3.7% を占め、前年度に比べて 31 件減少した。(図 11)

男女別では、女性からの相談が 59.1% と、男性より多くを占めている。年代別では、50 代～70 代の相談が多く、「他の健康食品」に関する相談件数の 50.4% を占めているが、年齢不明も 19.2% と多くを占めている。これは「第三者が本人になりすまして商品を注文された」という、実際の契約当事者を特定できない相談が多く含まれているためである。(資料編 22・23 ページ表 16・17)

●図 11 「他の健康食品」の推移 (単位/件)



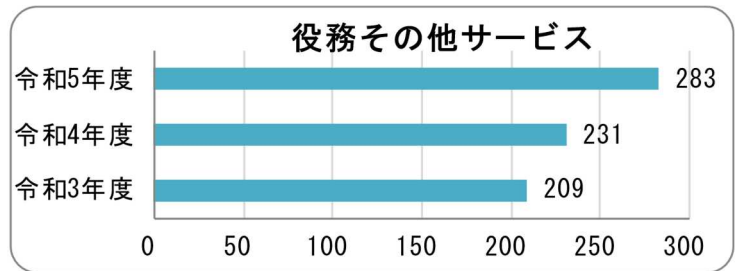
④ 役務その他サービス

前年度に引き続き増加傾向。50代～70代の相談が多い。

●図12 「役務その他サービス」の推移（単位/件）

「役務その他サービス」に関する相談件数は283件で全相談件数の2.9%を占め、前年度に比べて52件増加した。（図12）

男女別では、女性からの相談が54.4%と男性より多い。年代別では、20代以上の年代で幅広く分布しているが、50代～70代で「役務その他サービス」に関する相談件数の39.5%を占めている。（資料編23ページ表18・19）



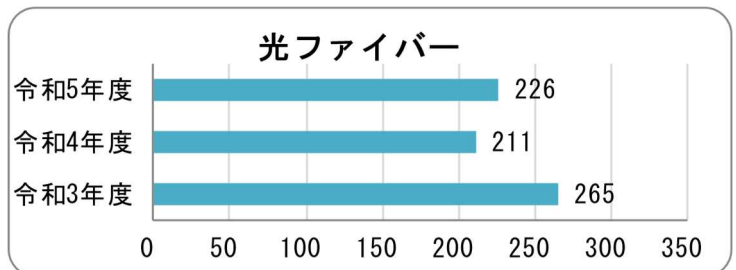
⑤ 光ファイバー

前年度減少するも再び増加。

●図13 「光ファイバー」の推移（単位/件）

「光ファイバー」に関する相談件数は226件で全相談件数の2.3%を占め、前年度に比べて15件増加した。（図13）

男女別では、男性からの相談が47.3%、女性からの相談が48.2%でほぼ同率である。年代別では、20代以上の年代で幅広く分布しているが、50代～70代で「光ファイバー」に関する相談件数の48.7%を占めている。（資料編24ページ表20・21）



(4) 販売購入形態別の相談状況

通信販売の相談が最も多い。構成比に大きな変動はない。

販売購入形態別では、「通信販売」の相談が3,473件で最も多く、前年度と比べて193件減少したものの、全相談件数に占める構成比はほぼ横ばいだった。次いで、「店舗購入」の相談が1,914件で、前年度に比べて69件減少している。「訪問販売」の相談は608件で前年度に比べて119件の増加となっている。（表6）

■表6 販売購入形態別に見た相談件数の推移（単位/件）

令和3年度		令和4年度		令和5年度		増減	構成比
通信販売	3,522	通信販売	3,666	通信販売	3,473	▲ 193	35.7%
店舗購入	2,343	店舗購入	1,983	店舗購入	1,914	▲ 69	19.7%
訪問販売	493	訪問販売	489	訪問販売	608	119	6.2%
電話勧誘販売	345	電話勧誘販売	401	電話勧誘販売	489	88	5.0%
訪問購入	55	訪問購入	50	訪問購入	75	25	0.8%
その他無店舗	31	その他無店舗	49	その他無店舗	45	▲ 4	0.5%
マルチ販売	78	マルチ販売	58	マルチ販売	44	▲ 14	0.5%
ネガティブ・オプション	18	ネガティブ・オプション	15	ネガティブ・オプション	11	▲ 4	0.1%
不明・無関係	2,457	不明・無関係	2,942	不明・無関係	3,075	133	31.6%
合計	9,342	合計	9,653	合計	9,734	81	

通信販売は50代・60代、店舗購入は20代以上の幅広い年代で、訪問販売は70代以上、マルチ販売は20代で多かった。

年代別でみると、特に相談件数が多かった「通信販売」は50代・60代、「店舗購入」は20代から80代以上の幅広い年代で相談が寄せられていた。

「訪問販売」は70代以上、「電話勧誘販売」は20代から80代以上の幅広い年代、「訪問購入」の相談件数は80代以上が各年代の中で最も多くなっている。

なお、10代以下の相談は、「通信販売」に関する相談が突出して多かった。（表7）

■表7 販売購入形態別・年代別相談件数（単位/件）

取引方法	全年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢不明
通信販売	3,473	154	327	349	508	680	599	473	137	246
店舗購入	1,914	37	323	278	285	326	262	200	126	77
訪問販売	608	11	57	53	54	85	87	120	119	22
電話勧誘販売	489	5	86	46	52	63	57	76	44	60
訪問購入	75	0	0	3	6	15	9	13	27	2
その他無店舗	45	0	4	9	6	5	6	7	6	2
マルチ・マルチまがい	44	0	6	6	6	15	3	5	1	2
ネガティブ・オプション	11	0	0	2	3	3	1	0	0	2
不明・無関係	3,075	27	279	282	352	435	386	421	243	650
合計	9,734	234	1,082	1,028	1,272	1,627	1,410	1,315	703	1,063
構成比		2.4%	11.1%	10.6%	13.1%	16.7%	14.5%	13.5%	7.2%	10.9%

(5) 販売方法別による相談状況

サイドビジネス商法が最も多く、20代の相談が突出して多い

販売方法別に見た最も多い相談は、「サイドビジネス商法」の187件で、次いで「無料商法」、「利殖商法」、「マルチ商法」、「当選商法」の順となっている。(表8)

各販売方法を年代別に見ると、「サイドビジネス商法」は20代の相談が突出している。

「無料商法」及び「利殖商法」は20～70代と幅広く、「マルチ商法」は50代、「当選商法」は70代の相談が多くなっている。(表8、資料編24ページ図4)

■表8 契約当事者年代別相談件数

(単位/件)

販売方法	件数	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	不明
サイドビジネス商法	187	8	81	33	27	19	11	8	0	0
無料商法	157	4	22	12	15	34	18	20	5	27
利殖商法	98	1	16	11	7	23	21	18	0	1
マルチ商法	44	0	6	6	6	15	3	5	1	2
当選商法	23	0	3	1	2	2	4	9	2	0

① サイドビジネス商法

前年度からほぼ横ばい 「他の内職・副業」の相談が多い

在宅で仕事ができるとインターネットや電話などで勧誘し、仕事のために必要であるとして高額な商品の契約をさせる商法。勧誘時の説明ほど収入が得られず、支払だけが残る場合がほとんどである。収入の有無が分かるまでに時間を要するため、クーリング・オフが適用されない場合が多い。中には消費者金融を利用させられる場合もある。

相談件数は187件で、前年度に比べて2件増加し、男女別では、女性からの相談が71.1%となっている。(資料編25ページ表22)

年代別では、20代の相談が突出しており、43.3%と最も多くなっている。(資料編25ページ表23)

販売上の問題点では、「詐欺」が最も多く、次いで「クレ・サラ強要商法」、「書面不交付」となっている。(資料編25ページ表24)

商品・役務別では、「他の内職・副業」が最も多く、63件の相談が寄せられている。(資料編25ページ表25)

② 無料商法

前年度に比べやや減少「祈とうサービス」の相談が多い

「無料サービス」、「無料期間中」、「無料御招待」など、「無料」又は「ただ同然」をセールストークとして消費者を勧誘し、高額な商品やサービスを契約させる商法。

相談件数は157件で、前年度に比べて11件減少している。男女別では、女性からの相談が51.0%と多く、年代別では、20代～70代の幅広い年代から相談が寄せられている。(資料編26ページ表26・27)

販売上の問題点では、「連絡不能」、「説明不足」、「虚偽説明」が多くなっている。(資料編26ページ表28)

商品・役務別では、「祈とうサービス」「電気口腔洗浄機」「光ファイバー」が上位となっている。（資料編 26 ページ表 29）

③ 利殖商法

前年度に比べ大幅増 「金融」に関する相談が多い

高齢者や専門知識に疎い者を対象として「必ず値上がりする」「必ず儲かる」などと利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

相談件数は 98 件で、前年度に比べて 41 件増加した。男女別では、女性が 56.1%と男性に比べて多く、年代別では、50 代が 23.5%と最も多く、次いで 60 代の 21.4%となっている。（資料編 27 ページ表 30・31）

販売上の問題点では「詐欺」が最も多く、次いで「連絡不能」、「約束不履行」となっている。（資料編 27 ページ表 32）

商品・役務別では、「金融コンサルティング」、「金融関連サービスその他」に関する相談が最も多く、次いで「ファンド型投資商品」となっている。平均購入金額では、「外国為替証拠金取引」に関する相談が最も高額で 1,000 万円超、次いで「ファンド型投資商品」に関する相談が 400 万円超となっている。（資料編 27 ページ表 33）

④ マルチ商法

前年度に比べやや減少「ファンド型投資商品」「金融関連サービス」の相談が多い

販売組織の加入者が、次々と他の人を自分の組織に加入させ、加盟料や商品購入代金支払により利益の配分を得る商法。儲け話に乗って販売組織に加入し、友人などを勧誘するが、行き詰まる場合がほとんどである。

相談件数は 44 件で、前年度に比べて 6 件減少している。男女別では、女性からの相談が 66.0%と多く、年代別では 50 代が 34.1%を占めている。（資料編 28 ページ表 34・35）

販売上の問題点では、「クレ・サラ強要商法」（クレジットの借入やサラ金等で無理に資金を調達させる）が最も多く、次いで「強引」な勧誘となっている。（資料編 28 ページ表 36）

商品・役務別では、「ファンド型投資商品」が最も多く、次いで「金融関連サービスその他」となっている。（資料編 28 ページ表 37）

⑤ 当選商法

前年度に比べ大幅に減少 「迷惑メール」「詐欺」の相談が最も多い

日用品などの景品を付けることや、ポイントの付与、キャッシュバックや値引きで契約を勧誘し、商品や役務の契約をさせる商法。

相談件数は 23 件で、前年度に比べ 20 件減少し、男女別では、女性からの相談がやや多く、56.5%を占めている。また、年代別では 70 代の相談が最も多く、39.1%を占めている。（資料編 29 ページ表 38・39）

販売上の問題点では、「迷惑メール」「詐欺」が最も多くなっている。（資料編 29 ページ表 40）

商品・役務別では、「教養・娯楽サービスその他」が最も多くなっている。（資料編 29 ページ表 41）

(6) 事業者指導状況

札幌市消費生活条例、札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則等に基づき、事業者に対し指導を行った。（表 9）

■表 9 措置別指導件数

（単位/件）

措置内容			令和３年 度	令和４年 度	令和５年 度
条例や規則に基づかない措置	助 言		17	16	35
	注意喚起		11	5	11
条例や規則に基づく措置	指 導	(口頭)	0	0	0
		(文書)	0	2	1
	勧 告		1	1	1
	公 表		0	0	0
合計			29	24	38

※ 同一事業者に複数の措置を行った場合は、それぞれ計上している。

※ 「助言」とは、事業者からの自発的指導要望に対して意見を伝えたものなどを指す。

※ 「注意喚起」とは、不当な取引行為の未然防止に向け注意を促したものなどを指す。

<令和5年度の主な措置内容>

① 「勧告」 不動産賃貸事業者

不動産賃貸業者が契約書類に不実の記載をして契約を締結し、また、消費者等からの苦情に対応しなかったため、是正するよう勧告を実施した。

② 「文書指導」 通信サービス事業者

通信サービス事業者が「アンテナの点検」などと称して居宅に立ち入り、インターネットや携帯電話サービス等の勧誘活動を行っていたため、是正するよう文書指導を実施した。

(7) 危害・危険情報

危害情報は減少、危険情報は増加した

危害・危険を合計した件数は200件で、前年度に比べて21件減少した。

商品等の使用で人身に危害が生じたという相談（危害情報）は171件で、前年度に比べて30件減少した。

また、危害には至らないが、人身事故の恐れがあったと思われる相談（危険情報）は29件で、前年度に比べて9件増加した。（表 10）

■表 10 危害・危険の相談件数の推移

（単位/件・％）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談件数	9,342	9,653	9,732
① 危害	183	201	171
構成比	2.3%	2.0%	1.8%
② 危険	25	20	29
構成比	0.3%	0.3%	0.3%
①②の合計	208	221	200
構成比	2.6%	2.2%	2.1%

① 危害情報

乳液による皮膚器障害が最も多い

商品・役務別では「乳液」についての相談が16件で最も多く、次いで、「他の健康食品」、「医療サービス」、「整体」の順となっている。（表11）

また、危害内容別では、「皮膚障害」についての相談が59件で最も多く、次いで、「その他の傷病及び諸症状」、「消化器障害」の順となっている。（表12）

■表11 商品・役務別に見た危害の相談件数（単位/件）

順位	令和4年度		令和5年度		
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	主な内容
1	乳液	22	乳液	16	皮膚障害
2	他の健康食品	13	他の健康食品	14	消化器障害、皮膚障害、その他の傷病及び諸症状
3	ファウンデーション	11	医療サービス	13	熱傷、皮膚障害、その他の傷病及び諸症状
4	賃貸アパート	11	整体	8	筋・腱の損傷、その他の傷病及び諸症状
5	パック	7	養毛剤	7	皮膚障害

■表12 危害内容別相談件数（単位/件）

順位	令和4年度		令和5年度		
	危害内容	件数	危害内容	件数	主な商品・役務
1	皮膚障害	87	皮膚障害	59	乳液、養毛剤、化粧クリーム、ファウンデーション
2	その他の傷病及び諸症状	58	その他の傷病及び諸症状	50	医療サービス、整体、他の健康食品、賃貸アパート
3	消化器障害	18	消化器障害	23	他の健康食品、健康食品
4	刺傷・切傷	7	擦過傷・挫傷・打撲傷	10	賃貸アパート、住居雑品その他
5	熱傷	7	熱傷	8	医療サービス、スマートフォン、電子タバコ

■表13 危害程度別相談件数（単位/件）

危害程度	令和4年度		危害程度	令和5年度	
	件数			件数	主な商品・役務
医者にかからず	116		医者にかからず	101	他の健康食品、乳液、養毛剤、化粧クリーム
治療1週間未満	43		治療1週間未満	34	医療サービス、パーマ、乳液
治療1～2週間	9		不明	16	医療サービス、健康食品
治療3週間～1か月	8		治療1～2週間	8	他の菓子類、賃貸アパート
治療1か月以上	2		治療3週間～1か月	7	医療サービス、整体
死亡	3		治療1か月以上	4	他の玩具・遊具、他の美容サービス

② 危険情報

スマートフォン、家電製品の過熱や発煙・火花の内容が多い

危険内容は、「加熱・こげる」、「発煙・火花」が多くなっている。（表14）

■表14 危険内容別相談件数（単位/件）

順位	令和4年度		危険内容	令和5年度	
	危険内容	件数		件数	主な商品・役務
1	発煙・火花	5	加熱・こげる	7	スマートフォン、電気オーブンレンジ
2	機能故障	5	発煙・火花	6	加湿器、電気掃除機
3	加熱・こげる	4	異物の混入	3	粉類、他の調理食品
4	発火・引火	2	破裂	2	浄水器、教養娯楽品その他
5	燃料・液漏れ等	2	機能故障	2	普通・小型自動車

2 商品テスト

商品テスト室においては、消費生活相談の解決を図るため苦情処理テストを実施するほか、消費者の商品選択に役立つ情報を提供する目的で市販品を買い上げ、品質等に係る試買テストを行っている。

また、体験テスト室では児童、生徒を含む一般市民を対象とした体験テスト講座を実施、学校等への講師を派遣した体験テストも実施している。

(1) 商品テスト受理状況

令和5年度の商品テスト受理件数は、苦情処理テスト2件と問い合わせ11件の計13件であった。苦情処理テストについては、打ち直し後の布団わたが綿であるかどうか、Tシャツの素材が綿100%であるかどうかテストした。

(2) 試買テスト

自転車用ヘルメットの安全性と使用テストについて

改正道路交通法の施行により、令和5年4月1日から自転車利用者のヘルメット着用が努力義務化されたが、ヘルメットを装着することに抵抗を感じる人、関心が薄い人も多いのが現状である。

そこで、自転車用ヘルメットに関する規格の比較、モニターによる使用テスト等を通じて、ヘルメットを選ぶ際の注意点について情報提供し、ヘルメットへの関心の拡大ひいては事故被害軽減を図ることを目的として、市内実店舗で販売されている5品目及びインターネットショップで販売されている5品目の合計10品目を購入し、調査を実施した。

調査の結果、店舗販売品とインターネットショップ販売品との間で表示や規格に大きな差があることが判明した。店舗販売品については、必要な表示事項や取扱説明書等が揃っている一方で、インターネットショップ販売品については、表示事項に誤情報が記載されていたり、安全規格の偽証が疑われる商品があったりした。

また、モニターによるアンケート調査では、デザインを重視する傾向が強い一方で、安全性に関する認識が低いことが判明した。装着テストでは、ヘルメットを正しく装着できたのは21名中3名のみであり、正しい装着方法の啓発が必要である。

なお、これらの結果はホームページにおいて公表している。

(<https://www.city.sapporo.jp/shohi/01-shohi/05-information/sibai.html>)

3 表示の適正化のための調査等

平成 24 年 4 月 1 日から、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法及び電気用品安全法の立入検査等に係る事務権限が法定移譲され、同年度から市内の販売店等に対して表示等が適正であるのか立入検査を実施している。

なお、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査等は、平成 14 年度から道条例に基づき権限移譲を受け当該検査等事務を実施していた。

また、食品表示法（品質事項）に基づく表示の適正化について、平成 28 年 4 月 1 日から事務権限が法定移譲され、事業者に対して指導を行っている。

(1) 法の目的

① 家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）

一般消費者が製品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることのないように、事業者が家庭用品の品質に関する表示を適正に行うよう要請し、一般消費者の利益を保護することを目的に制定された。

② 消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）

消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の製造及び販売を規制するとともに、特定保守製品の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供等の措置を講じ、もって一般消費者の利益を保護することを目的として制定された。

③ 電気用品安全法（昭和 36 年法律第 234 号）

電気用品の製造、販売等を規制するとともに、電気用品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進することにより、電気用品による危険及び障害の発生を防止することを目的に制定された。

④ 食品表示法（平成 25 年法律第 70 号）

食品を摂取する際の安全性及び一般消費者の自主的かつ合理的な食品選択の機会を確保するため、食品衛生法、J A S 法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して、食品の表示に関する包括的かつ一元的な制度として制定された。

(2) 立入検査等概要

① 家庭用品品質表示法

家庭用品については、6 品目（靴下、水筒、歯ブラシ等）を検査対象品目として選定し、9 店舗にて 857 点を立入検査した結果、いずれも不適正な表示は無かった。

② 消費生活用製品安全法

消費生活用製品については、国が検査対象品目として指定した特定製品のうち 12 品目（登山用ロープ、石油ストーブ等）について、8 店舗にて 389 点を立入検査した結果、いずれも不適正な表示は無かった。

③ 電気用品安全法

電気用品（電源コンセントを使用する家電製品、モバイルバッテリーなど）5品目については、電気用品安全法で定められた安全規格を満たしていることを示す表示（PSEマーク）が表示されているかの検査を実施しており、30店舗にて611点を立入検査した結果、いずれも不適正な表示は無かった。

④ 食品表示法

表示に疑義があるとして18件の調査を実施した。そのうち12件について不適正表示が見受けられたことから、直ちに修正するよう食品関連事業者へ口頭指導を行い、是正されたことを確認した。

また、食品表示に関する問い合わせ179件に回答した。問い合わせの内容は、名称、原材料、原産地、原産国、内容量、表示責任者等、多岐にわたっている。食品表示法、食品表示基準、食品ごとの公正競争規約、有機JAS規格、牛や米のトレーサビリティ法等、様々な法制度に基づき回答している。

4 消費者教育

消費生活に関する知識を普及させ、消費者被害を未然に防止するため、消費者の年代や特性に応じた幅広いニーズへ柔軟に対応できる各種講座の充実を図るとともに、学校や自主的に消費者教育へ取り組む団体等と連携して消費者教育の推進を図っている。

令和5年度についても、各教育段階での消費生活に関する知識の普及及び消費者被害の未然防止のため、副教材や冊子の制作・配布を行った。



中学生向け教材（ワークシート）



小学生向け教材



若者向け啓発冊子

●消費者教育事業の実績一覧は資料編 30～31 ページに掲載

5 消費者啓発・広報

消費者が「消費者市民社会」を形成する一員として積極的に参画できるよう、自立した消費生活を営むために必要な知識の普及、情報の提供などを行っている。

令和5年度は、ラジオ・テレビなどのマスコミや、ホームページ・SNSなどで消費者トラブルの手口や対処法に関する情報を提供したほか、地下鉄駅ホーム柵と車内ドア横に消費者センターを案内するステッカーを掲示した。

また、新たに「訪問購入」「ロードサービスのトラブル」をテーマにした啓発動画を制作し、テレビCMやYouTube、TVerへのWEB広告や、街頭ビジョンで動画を放映し、啓発を行った。



●啓発・広報事業の実績一覧は資料編 32～36 ページに掲載

6 消費者被害防止ネットワーク事業

高齢者及び障がい者の消費者被害の早期発見・救済、拡大防止に努めるため、平成20年度から「消費者被害防止ネットワーク」事業を実施し、支援活動を行う消費生活推進員の配置や、消費者トラブルの発見の担い手である地域包括支援センターをはじめとする高齢福祉関係機関、障がい者相談支援事業所などの障がい福祉関係機関、民生委員、町内会、NPO、北海道警察などと連携し事業を推進している。

平成28年度から、見守りの担い手を拡充するため、地域で活動する様々な企業や団体、個人がそれぞれの日常の活動の中で、消費者被害防止の啓発等を行い、高齢者等の見守りを推進する「消費生活サポーター」制度を開始した。

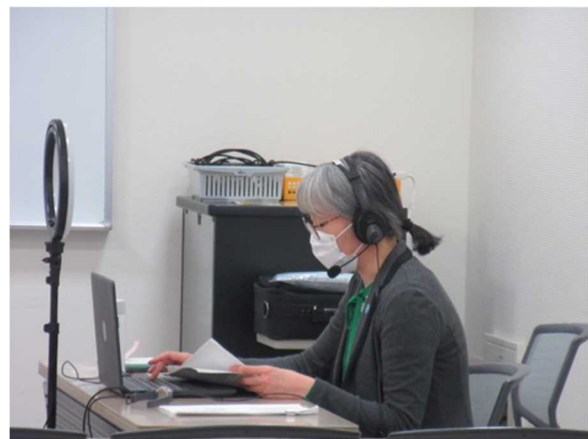
令和5年度は、社会福祉協議会や中央区地域包括支援センターと連携した講師派遣型の消費生活サポーター養成講座を実施したことにより、消費生活サポーター（個人）の登録数が増加した。

また、町内会などからの依頼により、ボランティアの消費生活推進員を講師として派遣して行うミニ講座において、地区図書館への派遣講座やオンラインによる講座を取り入れて実施している。

●消費者被害防止ネットワーク事業の実績一覧は資料編 37～39 ページに掲載



消費生活サポーター養成講座（対面）の様子



消費生活サポーター養成講座（オンライン）の様子



ミニ講座（オンライン）の様子