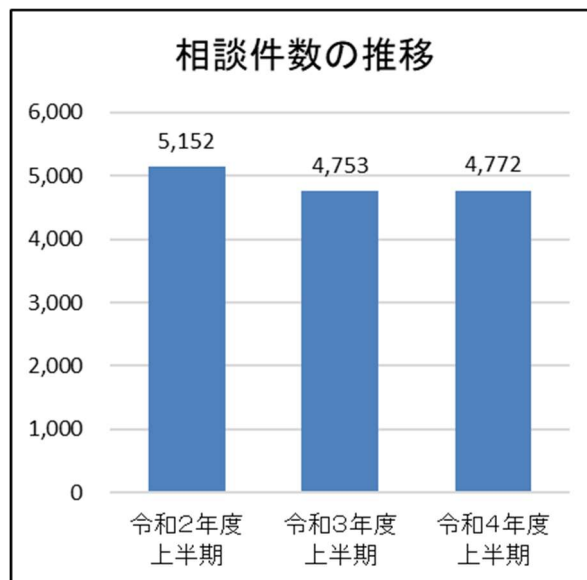


消費生活相談受付状況(令和4年度上半期)

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4年度上半期の消費生活相談件数は4,772件で、前年度同期の4,753件と比べて19件増加（前年度同期比0.4%増加）しました。

昨年度とほぼ横ばいとなっており、大きな変動はありませんでした。



(1) 相談件数の多い商品・役務別の相談内容について

第1位から第3位までは順位に変動なし

今年度上半期に寄せられた相談を商品・役務別に見ると、1位が「賃貸アパート」、2位が「商品一般」、3位が「他の健康食品」となっています。

順位	商品・役務名	令和3年度上半期	令和4年度上半期
1	「賃貸アパート」	490件	384件
2	「商品一般」	381件	373件
3	「他の健康食品」	249件	205件

上位3位までは前年度同期と同様の順位であり、これら3品目の相談だけで全相談件数の20.2%を占めています。

なお、この3品目については令和元年度以降、常に上位3位以内を占めています。

「賃貸アパート」は昨年度より減少したものの最も相談が多かった

商品・役務別で最も多かった相談は、「賃貸アパート」の384件で、前年度同期の490件と比べて106件減少（前年度同期比▲21.6%）しました。

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などが主な内容となっています。

「商品一般」は昨年度と同程度。不当請求の相談が多い。

商品・役務別で2番目に多かった相談は、「商品一般」の373件で、前年度同期の381件と比べて8件減少（前年度同期比▲2.1%）しました。

「クレジットカードに心当たりのない請求があった」等の不当請求（架空請求）の相談が多く寄せられています。

「他の健康食品」は昨年度より減少。定期購入の相談が多い。

商品・役務別で3番目に多かった相談は、「他の健康食品」の205件で、前年度同期の249件と比べて44件減少（前年度同期比▲17.7%）しました。

相談内容は、「お試しのつもりが定期購入になっていた」等の定期購入に関する相談が多く寄せられています。

⇒最近注目される消費者トラブル(1)参照

また、「注文した覚えのない商品が届いた」「注文していない商品の請求書が届き、商品は届いていない」という相談も多く寄せられています。

⇒最近注目される消費者トラブル(2)参照

※「他の健康食品」とは、「健康食品」という分類の中で、高麗人参茶、プロテイン、カルシウム剤、酵母食品、酵素食品などのどれにも該当しない商品で、主にダイエットサプリなどのサプリメントが多くなっています。

(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（P7参照）のうち、前年度同期に比べて増加率の高かった3品目を紹介します。

順位	商品・役務名	令和3年上半期	令和4年上半期	増減率
1	ファウンデーション	9件	52件	477.8%
2	脱毛エステ	22件	115件	422.7%
3	除雪・排雪サービス	10件	51件	410.0%

「ファウンデーション」（ファンデーション）477.8%増

最も増加率が高かった相談は「ファウンデーション」（ファンデーション）の52件で、前年度同期の9件と比べて43件増加（前年度同期比+477.8%）しました。

「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」という相談が多く寄せられています。

「脱毛エステ」422.7%増

2番目に増加率が高かった相談は、「脱毛エステ」の115件で、前年度同期の22件と比べて93件増加（前年度同期比+422.7%）しました。

「脱毛エステのコースを契約していたが、事業者が倒産したため未実施分の返金をしてほしい」という相談が多く寄せられています。

「除雪・排雪サービス」410.0%増

3番目に増加率が高かった相談は、「除雪・排雪サービス」の51件で、前年度同期の10件と比べて41件増加（前年度同期比+410.0%）しました。

「昨年の大雪でトラブルが多かったと報道で知った。来季の契約に当たり事業者の信用性を教えてほしい」という相談が多く寄せられています。

⇒最近注目される消費者トラブル(3)参照

<注意>

札幌市消費者センターでは個別の事業者に関する信用性について、お答えすることはできません。

2 最近注目される消費者トラブルなど

(1) 「定期購入」トラブル

「詐欺的な定期購入商法」に対応するため特商法を改正

令和4年6月1日から、改正特商法が施行され、インターネット通信販売において、定期購入である場合は、商品注文の最終確認画面に明確に表示するよう義務付けられました。

また、インターネット広告に適切な表示がされておらず、消費者が誤認して申込みをした場合に契約を取り消すことができるようになりました。

<参考>

消費者庁作成啓発資料（消費者庁のホームページへのリンク）

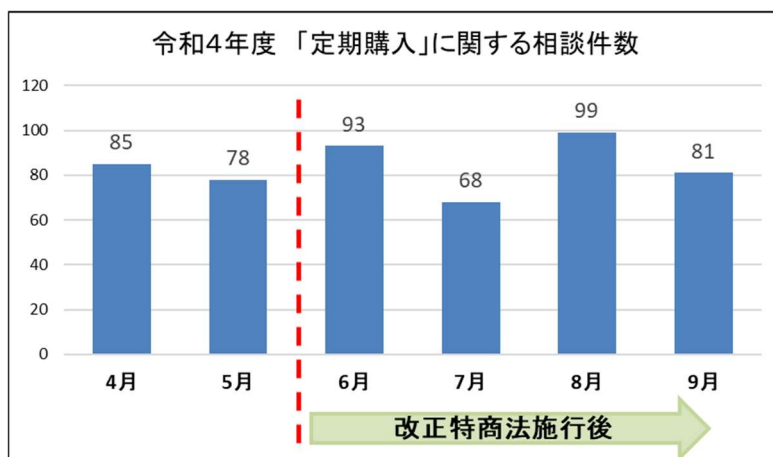
「ちょっと待って！！そのネット注文“定期購入”ですよ！」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/assets/consumer_transaction_cms202_220209_10.pdf

特商法の改正後も減らぬ「定期購入」に関する相談

令和4年6月から改正特商法が施行されたものの、定期購入に関する相談は依然として多く寄せられています。

引き続き「定期購入」トラブルに遭わないために注意が必要です。



※「定期購入」というワードが含まれる相談件数を抽出

「詐欺的な定期購入商法」の被害に遭わないために

インターネット通信販売を利用するときは、下記のポイントに注意しましょう。

<注意するポイント>

・小さな注意文もよく見て確認

「定期購入」であることが小さく記載されていたり、何度もスクロールしなければ見つけられない場所に記載されている場合もあります。また、「初回限定〇%OFF」といった、一見定期購入とは気付けない記載がされている場合もあります。このような表示は特商法違反の可能性がありますので、被害に遭わないために事前によく確認しましょう。

・解約の方法を事前によく確認

「定期購入だが、2回目ですぐに解約しよう」と思っているにもかかわらず、実際には3回目まで解約できない場合や、違約金が発生する可能性もあります。

また、「解約する場合は電話で連絡」となっているにもかかわらず、電話が繋がらずに、2回目の商品が発送されてしまったというトラブルもあります。解約方法については事前によく確認しておきましょう。

・注文前に画面をスクリーンショットなどで保存しておく

「定期購入」であるとは注文画面のどこにも書いていなかったはずなのに、「定期購入」になっていた場合、改正特商法に基づき契約の取り消しを申し入れます。

その際に、“どのような広告を見たのか”は重要な要素になります。

注文後にインターネットを見ても、広告が書き換えられていたり、ページそのものが期間限定で削除されていることもあります。また、SNSで見つけた広告の場合は同じ広告を見つけない場合もあります。

証拠を残すためにも、注文前に広告や最終確認画面はスクリーンショットなどで保存しておきましょう。

(2) 第三者が本人になりすまして商品を注文する名義冒用被害

名義冒用被害の概要

「注文していない商品が突然届いた」「身に覚えのない商品の請求書が届いた」といった相談が多数寄せられています。

寄せられた相談を元に、商品の発送元である事業者に注文履歴を確認すると、注文時に登録された生年月日やメールアドレスが本人のものと一致しないことが確認できました。

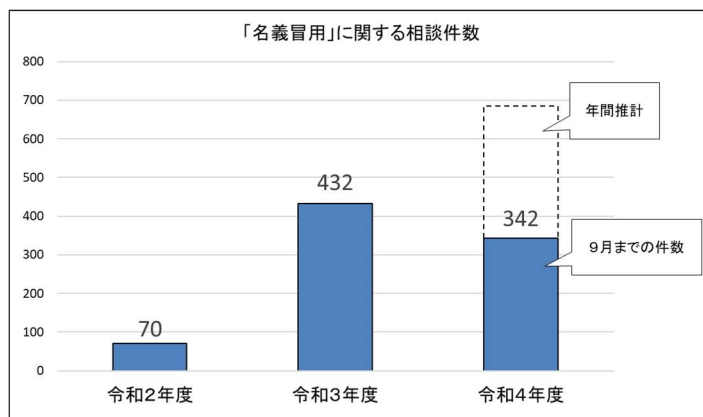
また、該当の商品をフリマサイトで検索すると、多数の出品がありました。

⇒ 以上のことから、「他人名義で商品を注文し、届いた商品をポストから抜き取り転売している」可能性が考えられます。

「名義冒用」＝他人の名義を勝手に使用すること。

札幌市内で急増する名義冒用被害

「名義冒用」に関する相談は、昨年度急増し、今年度上半期も9月までに342件の相談が寄せられており、年間推計は昨年度を大幅に上回ると予想されます。



名義冒用被害に遭わないために

何者かが、郵便受けの郵便物から名前を盗み見て、本人になりすまして商品を注文し、郵便受けに配達された商品を抜き取っていることが考えられます。

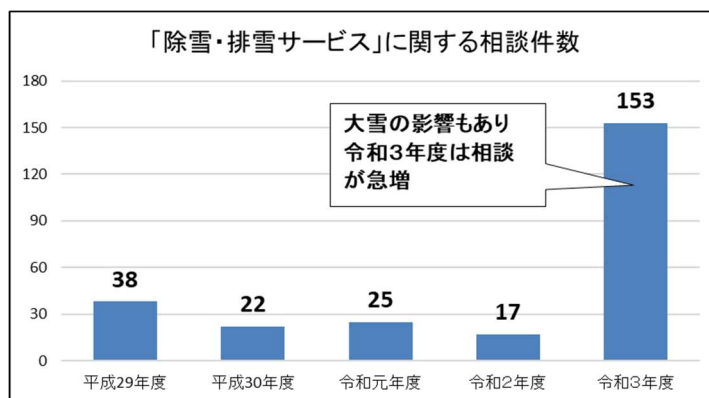
郵便受けに鍵をかけ、郵便物はこまめに抜き取るようにしましょう。

被害に気付いたら、放置せずに消費者センターに相談しましょう。

(3) 除雪・排雪サービスのトラブル

「除雪・排雪サービス」に関する相談が急増

令和3年度は大雪の影響もあり、「契約どおりの除雪・排雪がされない」「除雪・排雪に来なかった分の料金が返金されない」「連絡すら取れない」といった相談が多く寄せられました。



契約内容の確認

契約する場合は、すぐにお金を支払ったり、契約書にサインしたりせず、具体的な内容についてよく説明を聞き、しっかりと確認しましょう。

特に、以下の点をご確認ください。

<契約内容の確認点>

- ① 除雪・排雪の実施範囲や回数などの具体的な作業内容
- ② 契約どおりの除雪・排雪がされない場合の料金の返金等の対応
- ③ 除雪・排雪時に自宅や自家用車、近隣住宅等が破損した場合の対応
- ④ 事業者の連絡先

トラブルに備えて

契約トラブルに備えて以下の点について注意しましょう。

<トラブルに備えるポイント>

- ① 作業料金の前払い契約については慎重に検討する。
- ② 契約書や領収書を保管する。
- ③ 実際に除雪・排雪作業に来た日付を記録する。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	令和4年度上半期 相談件数	令和3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	384	490	▲ 21.6	退去時の高額な原状回復費用等
2	商品一般	373	381	▲ 2.1	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	205	249	▲ 17.7	他に分類されない健康食品の解約や返金、定期購入に関する相談
4	光ファイバー	130	163	▲ 20.2	料金が安くなると勧誘されて契約した光回線の解約等
5	脱毛エステ	115	22	422.7	脱毛サロンの長期又は無期限の契約に関する解約や返金に関する相談
6	携帯電話サービス	108	120	▲ 10.0	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	役務その他サービス	104	99	5.1	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
8	普通・小型自動車	82	94	▲ 12.8	中古車売買後の手続きの不備や車両・付属品の不具合等
9	乳液	78	43	81.4	意に反した美容液等の定期購入契約の解約等
10	出会い系サイト・アプリ	74	93	▲ 20.4	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
11	電子タバコ	59	58	1.7	注文した覚えのない商品が届いた等
12	アダルト情報	53	51	3.9	意に反して登録されたアダルトサイトの解約や情報料の不当な請求等
13	ファウンデーション	52	9	477.8	ファウンデーションの定期購入に関する相談
13	インターネットゲーム	52	33	57.6	有料サービスへの課金に関する相談
15	除雪・排雪サービス	51	10	410.0	契約どおりの回数除雪・排雪されない等の相談
16	相談その他	48	52	▲ 7.7	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
17	他の行政サービス	47	46	2.2	行政サービスに関する相談や、行政機関への苦情等。
18	健康食品	44	24	83.3	お試しのつもりが定期購入契約となっていた健康食品の解約や返金希望等
19	修理サービス	43	34	26.5	修理後の不具合や高額な修理代の相談等
19	他の内職・副業	43	67	▲ 35.8	儲け話の勧誘を受けたが、儲からず解約したい等の相談
21	歯みがき粉	39	17	129.4	歯磨き粉の定期購入に関する相談
22	金融関連サービスその他	35	34	2.9	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
22	医療サービス	35	50	▲ 30.0	医師が行う治療等に関する相談等
24	工事・建築サービス	34	28	21.4	リフォーム工事で、説明時よりも高額請求や施工後の不備に関する相談
25	紳士・婦人用バッグ	31	21	47.6	通販で購入したバッグが届かない又は不良品・偽物が届いた等の相談

※ PIO-NET2020商品分類「第1商品KW（小）」に基づいた分類で集計している。

※ 「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を指す。

※ 「他の健康食品」とは、「ニンニク食品」や「ビタミン剤」など、PIO-NET2020商品分類上の13種類以外の健康食品を指す。

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	126
全相談件数に占める割合	2.6%
1 インターネットゲーム	39 (31.0%)
2 商品一般	7 (5.6%)
2 他のシャツ	7 (5.6%)
4 他の健康食品	5 (4.0%)
4 脱毛エステ	5 (4.0%)
6 他の内職・副業	4 (3.2%)
7 脱毛剤	3 (2.4%)
7 賃貸アパート	3 (2.4%)
7 アダルト情報	3 (2.4%)
10 プロパンガス	2 (1.6%)
10 スマートフォン	2 (1.6%)
10 教養娯楽品その他	2 (1.6%)
10 テレビ放映サービス	2 (1.6%)
10 ビジネス教室	2 (1.6%)
10 留学等斡旋サービス	2 (1.6%)
10 役務その他サービス	2 (1.6%)

年代 「50代」

相談件数	815
全相談件数に占める割合	17.1%
1 賃貸アパート	62 (7.6%)
2 商品一般	51 (6.3%)
3 ファウンデーション	27 (3.3%)
4 携帯電話サービス	26 (3.2%)
4 役務その他サービス	26 (3.2%)
6 乳液	24 (2.9%)
7 他の健康食品	18 (2.2%)
8 普通・小型自動車	16 (2.0%)
8 光ファイバー	16 (2.0%)
10 出会い系サイト・アプリ	14 (1.7%)

年代 「20代」

相談件数	504
全相談件数に占める割合	10.6%
1 賃貸アパート	71 (14.1%)
2 脱毛エステ	61 (12.1%)
3 出会い系サイト・アプリ	25 (5.0%)
4 他の内職・副業	24 (4.8%)
5 商品一般	18 (3.6%)
6 普通・小型自動車	15 (3.0%)
7 光ファイバー	12 (2.4%)
7 役務その他サービス	12 (2.4%)
9 フリーローン・サラ金	9 (1.8%)
10 スポーツ・健康教室	8 (1.6%)

年代 「60代」

相談件数	673
全相談件数に占める割合	14.1%
1 商品一般	48 (7.1%)
2 賃貸アパート	43 (6.4%)
3 光ファイバー	27 (4.0%)
4 他の健康食品	21 (3.1%)
5 乳液	20 (3.0%)
6 携帯電話サービス	18 (2.7%)
7 除雪・排雪サービス	14 (2.1%)
7 役務その他サービス	14 (2.1%)
9 アダルト情報	12 (1.8%)
10 歯みがき粉	11 (1.6%)
10 他の行政サービス	11 (1.6%)

年代 「30代」

相談件数	488
全相談件数に占める割合	10.2%
1 賃貸アパート	77 (15.8%)
2 脱毛エステ	26 (5.3%)
3 商品一般	16 (3.3%)
4 光ファイバー	11 (2.3%)
5 普通・小型自動車	10 (2.0%)
5 役務その他サービス	10 (2.0%)
7 携帯電話サービス	7 (1.4%)
7 他の娯楽等情報配信サービス	7 (1.4%)
7 出会い系サイト・アプリ	7 (1.4%)
10 紳士・婦人洋服	6 (1.2%)
10 引越	6 (1.2%)
10 スポーツ・健康教室	6 (1.2%)
10 教養・娯楽サービスその他	6 (1.2%)

年代 「70代」

相談件数	608
全相談件数に占める割合	12.7%
1 商品一般	61 (10.0%)
2 賃貸アパート	25 (4.1%)
2 光ファイバー	25 (4.1%)
4 携帯電話サービス	22 (3.6%)
5 他の健康食品	21 (3.5%)
6 アダルト情報	16 (2.6%)
7 乳液	14 (2.3%)
7 役務その他サービス	14 (2.3%)
9 除雪・排雪サービス	13 (2.1%)
10 工事・建築サービス	10 (1.6%)
10 衛生設備工事	10 (1.6%)

年代 「40代」

相談件数	638
全相談件数に占める割合	13.4%
1 賃貸アパート	59 (9.2%)
2 商品一般	33 (5.2%)
3 光ファイバー	24 (3.8%)
4 普通・小型自動車	23 (3.6%)
5 携帯電話サービス	14 (2.2%)
6 脱毛エステ	13 (2.0%)
7 他の健康食品	12 (1.9%)
8 出会い系サイト・アプリ	11 (1.7%)
9 ファウンデーション	10 (1.6%)
9 アダルト情報	10 (1.6%)
	(0.0%)

年代 「80代以上」

相談件数	351
全相談件数に占める割合	7.4%
1 商品一般	38 (10.8%)
2 他の健康食品	17 (4.8%)
2 賃貸アパート	17 (4.8%)
4 携帯電話サービス	15 (4.3%)
5 光ファイバー	8 (2.3%)
6 修理サービス	7 (2.0%)
6 有料老人ホーム	7 (2.0%)
6 他の行政サービス	7 (2.0%)
9 塗装工事	6 (1.7%)
10 化粧品	5 (1.4%)
10 宅地	5 (1.4%)
10 普通生命保険	5 (1.4%)
10 金融関連サービスその他	5 (1.4%)
10 医療サービス	5 (1.4%)

※その他・年齢不明等の相談件数 569件（全相談件数に占める割合8%）

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合