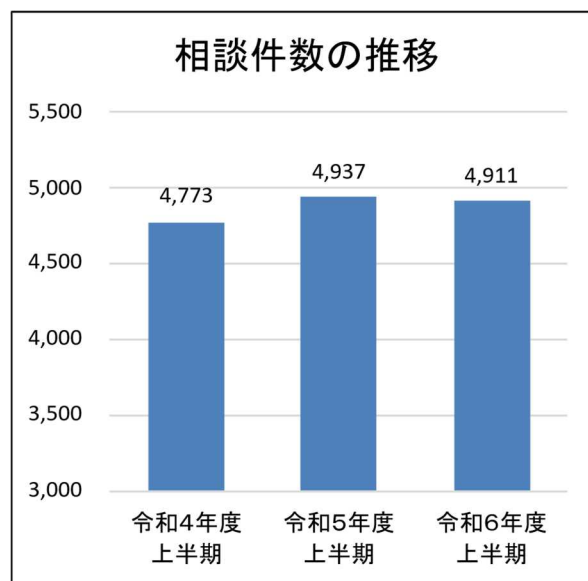


令和6年度上半期(4月～9月)消費生活相談について

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6年度上半期の消費生活相談件数は4,911件で、前年度同期の4,937件と比べて26件減少(前年度同期比0.5%減少)しました。

昨年度とほぼ横ばいの数字となっており、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5年度上半期	令和6年度上半期
1	「賃貸アパート」	482 件	481 件
2	「商品一般」	364 件	458 件
3	「他の健康食品」	177 件	314 件

上位3位までは前年度同期と同じ順位であり、これら3品目の相談だけで全相談件数の25.5%を占めています。

なお、これらの3品目は、令和元年度以降、常に上位3位以内を占めています。

※ 「他の健康食品」とは主に「サプリメント」など、PIO-NET2020 商品分類上の13種類以外の健康食品を指します。

「賃貸アパート」は最も相談が多く、相談件数は昨年度と同程度

商品・役務別で最も多かった相談は「賃貸アパート」の 481 件で、前年度同期の 482 件とほぼ同じ件数となりました。

主な相談内容は、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となっています。

「商品一般」は昨年度から増加。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 458 件で、前年度同期の 364 件と比べて 94 件増加（前年度同期比+25.8%）しました。

『料金未納のため法的措置をとる』と自動音声の着信があった」などの架空請求や、「クレジットカードに心当たりのない請求があった」などの不当請求の相談が多く寄せられています。

「他の健康食品」は昨年度から大幅に増加。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 314 件で、前年度同期の 177 件と比べて 137 件増加（前年度同期比+77.4%）し、順位こそ昨年度に引き続き 3 番目だったものの、相談件数は大幅に増加しました。

「お試しのつもりが定期購入になっていた」など、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

(2) 増加率が高い商品・役務別の相談について

商品・役務別相談件数の上位 25 品目（P.7 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 5 年 上半期	令和 6 年 上半期	増加率
1	ルームエアコン	10 件	36 件	260.0%
2	他の娯楽等情報 配信サービス	22 件	46 件	109.1%
3	映像配信サービス	20 件	36 件	80.0%

「ルームエアコン」が 260%の増加

最も増加率が高かった相談は「ルームエアコン」の 36 件で、前年度同期の 10 件と比べて 26 件増加（前年度同期比+260.0%）しました。

令和 5 年の記録的な猛暑の影響から、北海道内のエアコン販売台数は前年よりも大幅な増加傾向にあり、これに伴って相談件数も増加したものと考えられます。

「正常に作動しない」「冷却能力が低い」など機器に関する苦情のほか、「工事費が高額」「追加料金を請求された」など設置事業者とのトラブルに関する相談が寄せられています。

インターネット経由の「各種配信サービス」が増加傾向

2 番目に増加率が高かった相談は「他の娯楽等情報配信サービス」の 46 件で、前年度同期の 22 件と比べて 24 件増加（前年度同期比+109.1%）しました。また、3 番目は「映像配信サービス」の 36 件で、前年度同期の 20 件と比べて 16 件増加（前年度同期比+80.0%）しました。これらインターネットを経由した各種配信サービスの相談は昨年度同期に比べて倍増しています。

「無料だと思って申し込んだのに料金が請求され解約もできない」「会員登録や、アプリをダウンロードしようとスタートボタンをクリックして申し込んだところ、当該サイトとは関係のない海外事業者とのサブスク契約になっていた」など、意図していないサブスクリプション（※）契約に関する相談が特に多く寄せられています。

※サブスクリプション（通称「サブスク」）

定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスのこと。一般的に、一度契約すると解約手続きを行わない限り自動的に支払いが継続される。

<トラブルに遭わないために>

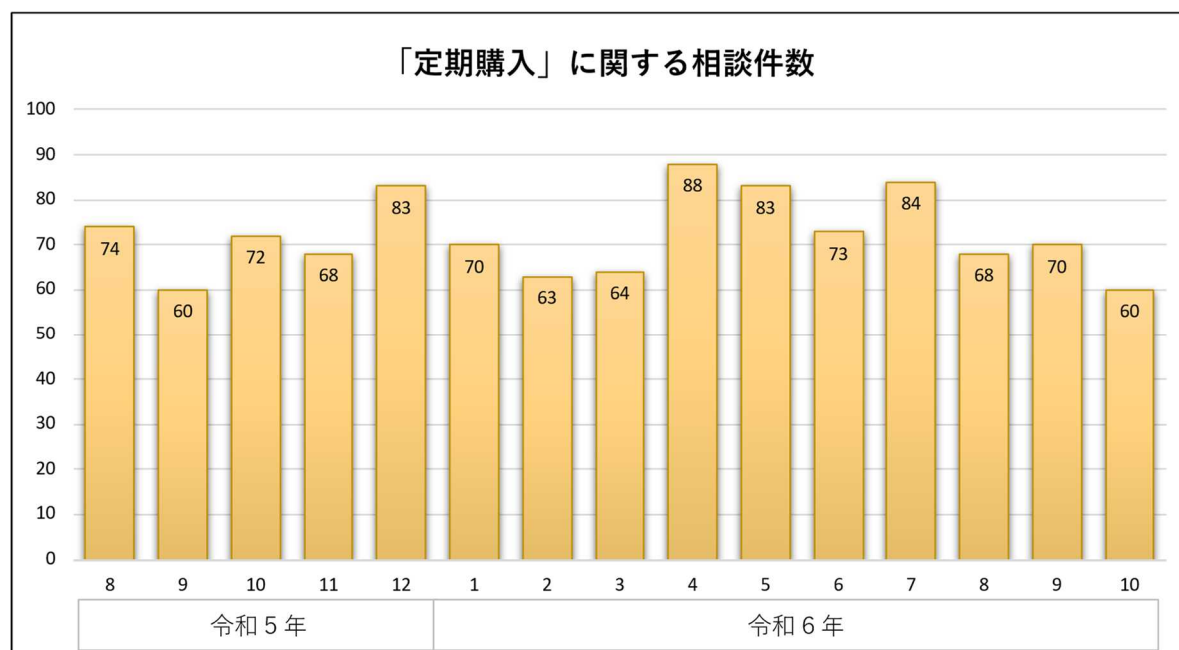
- ①「無料体験」「無料トライアル」の広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約条件をよく確認してから契約する。
- ②解約する場合は、事業者の公式ホームページなどで手続き方法を確認する。
- ③申し込む前に、契約の相手方の事業者名、サービス内容、解約方法を確認する。また、申し込み時の登録情報は解約手続きに必要なになるので、メモを取っておく、画面を保存しておくなど忘れないようにする。
- ④利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカード等の支払明細は毎月確認する。

2 最近注目される消費者トラブルなど

(1) まだまだ注意が必要な「定期購入」トラブル

「定期購入」に関する相談は減少せず

令和4年6月1日に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。しかし「定期購入」トラブルに関する相談は一向に減っておらず、引き続き注意が必要です。



※「定期購入」というワードが含まれる相談を抽出

最近の「定期購入」トラブルに陥るパターン

最近の「定期購入」トラブルには、以下のような消費者がトラブルに陥りやすい広告パターンが見受けられます。

① 「定期縛りなし」などと強調し、定期購入ではないと誤解させる広告

⇒「定期縛りなし」とは、解約条件や違約金がない「定期購入」です。所定の期日までに解約手続きを行わなければ商品が届き続け、その分の代金が請求されます。

② 「初回で解約OK」などと初回購入後簡単に解約できると誤解させる広告

⇒初回で解約しようとするすると解約料の請求を受けたり、商品のほか、商品が入っていた箱や納品書、同封されている印刷物などの返送を求められるなど、解約条件が定められていることがあります。

③ 「定期縛りなし」で注文した後に「今ならクーポン利用でさらにお得！」などとボタンが出てくる

⇒安くなると思い、ボタンを押すと気付かぬうちに「定期縛りあり」のコースに変更されていることがあります。

「定期購入」＝1回の注文で一定期間複数回購入することになる販売方法のこと。

「定期縛り」＝定期購入のうち、必要な購入回数の定めがあるもの。必要購入回数に達するまで解約できないか、解約できても違約金が請求される場合がある。

(2) 減らない「副業」トラブル

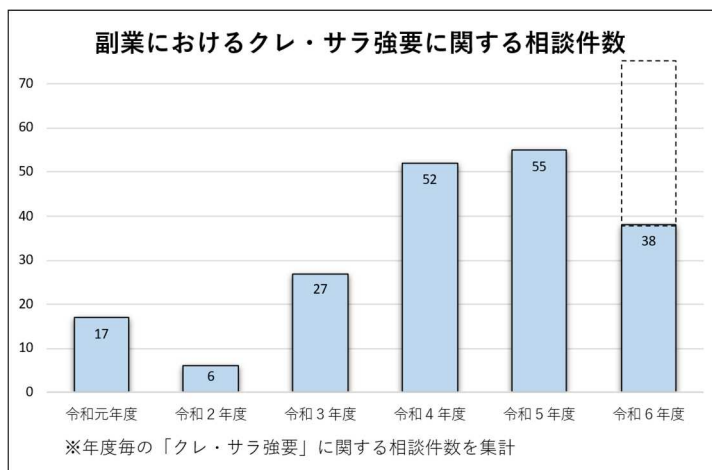
20 代の若者が狙われやすい が、他の世代も油断は禁物

「楽に稼げる」「素人でも安心」といった誘い文句で、FX投資を持ち掛けたり、情報商材などを売りつける「副業」に関する相談が依然として増加しています。

資金がないことを伝えると「稼いだ分で返せるから」と、貸金業者

から借金をさせられる「クレ・サラ強要」被害が増加しています。

令和5年度までは20代の若者に被害が集中していましたが、令和6年度に入ってから30代から60代まで幅広い年代から相談が寄せられ、いずれの年代の消費者も注意が必要な状況です。



「情報商材」＝副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。

「クレ・サラ強要」＝売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法のこと。

悪質な「クレ・サラ強要」の手口

副業トラブルに関する相談の中で、特に若い世代が支払のために借金をさせられるケースが多く見られます。

最近では副業や投資に関する情報商材を購入させた後に高額なサポート契約を勧誘し、「お金がない」と断った消費者に対して、遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる手口が目立っています。

【トラブルの流れ】

- ①副業サイトや SNS 広告を見て、副業や投資に興味を持ち登録。
 - ②数千円程度の情報商材を購入。
 - ③「説明に必要」などと言われて、資料の共有のために遠隔操作アプリをインストール。
 - ④画面共有中にサポートプランを勧誘され「お金がない」と断ると、貸金業者から借りるように言われる。
 - ⑤画面共有したまま、相手から指示を受けてオンラインで貸金業者から借金をさせられ、事業者が勝手に引き出す。
 - ⑥聞いていたとおりには稼げず、借金が残る。
- 人によっては、貸金業者から借入れした事実を知らなかったという方もいます。

＜トラブルに遭わないための 3 か条＞

- ①簡単に稼げることを強調する広告をうのみにしない。借金してまで契約しない。
- ②遠隔操作アプリは、安易にインストールしない。
- ③遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、ID やパスワードを変更するなど悪用されない対策をする。

(3) 10 代以下のトラブル

10 代以下は「オンラインゲーム」に関する相談が多数

契約当事者の大多数が「未成年」となる 10 代以下の相談の中で、最も多いのは「オンラインゲーム」に関する相談で 10 代以下の約 4 分の 1 を占めています（P. 8 参照）。

未成年者契約取消し

未成年者が保護者（法定代理人）の同意を得ないで行った契約（法律行為）は、民法第 5 条により取り消すことができます。ただし未成年者でも保護者が処分を許した財産は自由に処分できるため、すべての契約について未成年者取消しができるとは限りませんので注意が必要です。

特にオンラインゲーム等は、次のような事例がありますので注意してください。

- 例① 子どもに親が昔使っていたスマホを使わせたら、カード情報が残っており、子どもが購入できる状態だった。
- 例② 子どもが登録画面で成人と偽って年齢を入力し、購入してしまった。
- 例③ 子どもにアプリのダウンロードや購入方法を教えていなかったが、兄弟から教えてもらっていた。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	令和6年度上半期 相談件数	令和5年度上半期 相談件数	前年度同期 増加率(%)	主な相談内容
1	賃貸アパート	481	482	▲ 0.2	退去時の高額な原状回復費用等
2	商品一般	458	364	25.8	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	314	177	77.4	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	役務その他サービス	118	140	▲ 15.7	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	112	104	7.7	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	94	103	▲ 8.7	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	医療サービス	77	51	51.0	医師が行う治療等に関する相談等
8	他の内職・副業	70	42	66.7	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
9	普通・小型自動車	69	71	▲ 2.8	中古車売買後の手続きの不備や車両・付属品の不具合等
10	乳液	60	72	▲ 16.7	意に反した美容液等の定期購入契約の解約等
11	金融関連サービスその他	49	41	19.5	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
12	修理サービス	48	59	▲ 18.6	修理後の不具合や高額な修理代の相談等
13	他の娯楽等情報配信サービス	46	22	109.1	占いやサブスク等、音楽や映像配信以外の娯楽等情報配信サービス。気が付いたら登録されており解約できない等
13	出会い系サイト・アプリ	46	67	▲ 31.3	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
13	相談その他	46	56	▲ 17.9	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
16	インターネットゲーム	45	49	▲ 8.2	有料サービスへの課金に関する相談
17	新聞	39	35	11.4	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
18	外食	37	30	23.3	レストラン、カフェ、バー、ファーストフード等外食全般に関する相談
19	ルームエアコン	36	10	260.0	エアコン本体の不具合や設置・撤去に関する相談も含む
19	工事・建築サービス	36	28	28.6	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
19	映像配信サービス	36	20	80.0	インターネットを通じた映画やビデオなどの視聴・ダウンロード。気が付いたら年間契約になっていた、解約できない等
22	電気	35	31	12.9	電気料金、契約に関する相談や、事業者の乗換えを促す勧誘等
23	フリーローン・サラ金	34	39	▲ 12.8	多重債務の整理方法や金利・利息の相談等
24	脱毛エステ	32	111	▲ 71.2	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
25	歯科治療	31	19	63.2	治療内容に関する相談のほか、解約・返金が不可など契約に関するトラブル等

※ 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、商品に関する相談ではあるが、架空請求や不当請求など商品を持定できない、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、主に「サプリメント」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 「10代以下」

相談件数	130
全相談件数に占める割合	2.6%
1 インターネットゲーム	30 (23.1%)
2 商品一般	7 (5.4%)
2 他の健康食品	7 (5.4%)
2 他の娯楽等情報配信サービス	7 (5.4%)
5 他のシャツ	4 (3.1%)
5 賃貸アパート	4 (3.1%)
5 アダルト情報	4 (3.1%)
5 教養・娯楽サービスその他	4 (3.1%)
5 医療サービス	4 (3.1%)
10 プロパンガス	3 (2.3%)
10 乳液	3 (2.3%)
10 金融関連サービスその他	3 (2.3%)
10 脱毛エステ	3 (2.3%)

年代 「50代」

相談件数	807
全相談件数に占める割合	16.4%
1 賃貸アパート	85 (10.5%)
2 商品一般	62 (7.7%)
3 他の健康食品	52 (6.4%)
4 普通・小型自動車	21 (2.6%)
4 役務その他サービス	21 (2.6%)
6 乳液	20 (2.5%)
7 携帯電話サービス	16 (2.0%)
8 光ファイバー	15 (1.9%)
9 他の内職・副業	14 (1.7%)
10 外食	12 (1.5%)

年代 「20代」

相談件数	444
全相談件数に占める割合	9.0%
1 賃貸アパート	79 (17.8%)
2 他の内職・副業	24 (5.4%)
3 脱毛エステ	17 (3.8%)
4 商品一般	16 (3.6%)
5 普通・小型自動車	15 (3.4%)
5 出会い系サイト・アプリ	15 (3.4%)
7 光ファイバー	11 (2.5%)
7 医療サービス	11 (2.5%)
9 他の娯楽等情報配信サービス	10 (2.3%)
10 他の健康食品	8 (1.8%)
10 歯科治療	8 (1.8%)
10 外食	8 (1.8%)
10 役務その他サービス	8 (1.8%)

年代 「60代」

相談件数	723
全相談件数に占める割合	14.7%
1 商品一般	69 (9.5%)
2 他の健康食品	60 (8.3%)
3 賃貸アパート	52 (7.2%)
4 携帯電話サービス	20 (2.8%)
4 役務その他サービス	20 (2.8%)
6 光ファイバー	15 (2.1%)
7 乳液	13 (1.8%)
8 シャンプー	10 (1.4%)
9 養毛剤	9 (1.2%)
9 金融関連サービスその他	9 (1.2%)
9 他の内職・副業	9 (1.2%)

年代 「30代」

相談件数	514
全相談件数に占める割合	10.5%
1 賃貸アパート	101 (19.6%)
2 商品一般	27 (5.3%)
3 医療サービス	17 (3.3%)
4 光ファイバー	14 (2.7%)
4 役務その他サービス	14 (2.7%)
6 他の内職・副業	13 (2.5%)
7 修理サービス	9 (1.8%)
8 他の健康食品	8 (1.6%)
8 脱毛エステ	8 (1.6%)
10 スポーツ・健康教室	7 (1.4%)

年代 「70代」

相談件数	670
全相談件数に占める割合	13.6%
1 商品一般	58 (8.7%)
2 他の健康食品	51 (7.6%)
3 賃貸アパート	43 (6.4%)
4 光ファイバー	21 (3.1%)
5 携帯電話サービス	20 (3.0%)
6 役務その他サービス	17 (2.5%)
7 乳液	14 (2.1%)
8 ルームエアコン	9 (1.3%)
8 工事・建築サービス	9 (1.3%)
10 新聞	8 (1.2%)
10 修理サービス	8 (1.2%)
10 医療サービス	8 (1.2%)

年代 「40代」

相談件数	646
全相談件数に占める割合	13.2%
1 賃貸アパート	70 (10.8%)
2 商品一般	46 (7.1%)
3 他の健康食品	24 (3.7%)
4 光ファイバー	19 (2.9%)
5 医療サービス	14 (2.2%)
6 役務その他サービス	12 (1.9%)
7 携帯電話サービス	11 (1.7%)
8 普通・小型自動車	10 (1.5%)
8 金融関連サービスその他	10 (1.5%)
8 出会い系サイト・アプリ	10 (1.5%)
8 外食	10 (1.5%)

年代 「80代以上」

相談件数	349
全相談件数に占める割合	7.1%
1 商品一般	30 (8.6%)
2 他の健康食品	25 (7.2%)
3 新聞	13 (3.7%)
4 修理サービス	12 (3.4%)
5 携帯電話サービス	11 (3.2%)
6 光ファイバー	10 (2.9%)
7 賃貸アパート	9 (2.6%)
8 工事・建築サービス	7 (2.0%)
8 役務その他サービス	7 (2.0%)
10 補聴器	6 (1.7%)
10 屋根工事	6 (1.7%)
10 有料老人ホーム	6 (1.7%)
10 相隣関係	6 (1.7%)

※その他・年齢不明等の相談件数828件（全相談件数に占める割合12.79%）

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合