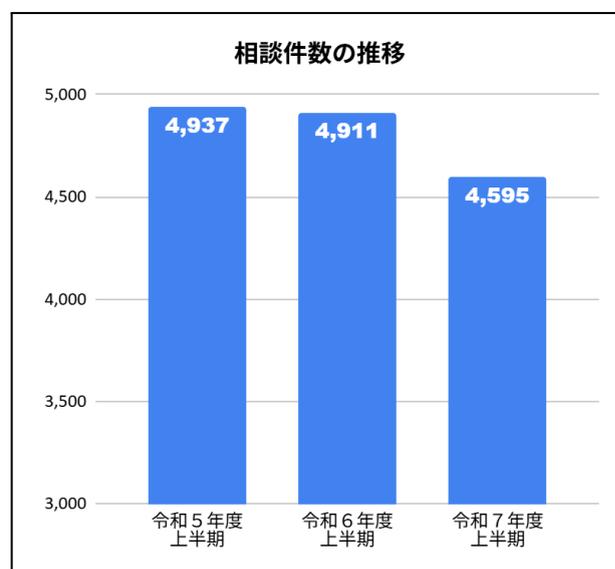


令和7年度上半期(4月～9月)消費生活相談について

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7年度上半期の消費生活相談件数は、4,595件で、前年度同期の4,911件と比べて316件減少（前年度同期比6.4%減少）しました。

令和5年度から今年度にかけて件数は減少傾向にあります。



(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位まで順位に変動なし

令和7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」（※1）、3位が「他の健康食品」（※2）となっています。

順位	商品・役務名	令和6年度上半期	令和7年度上半期
1	「賃貸アパート」	481件	466件
2	「商品一般」	458件	367件
3	「他の健康食品」	314件	192件

上位3位までは前年度同期と同じ順位であり、これらの相談だけで全相談件数の22.3%を占めていますが、相談件数は昨年度から減少しています。

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。

※1 「商品一般」とは品目が特定されていない、様々な商品の総称です。

※2 「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」に関する相談が最も多く寄せられている

商品・役務別で最も多かった相談は「賃貸アパート」の466件で、前年度同期の481件と比べて15件減少（前年度同期比－3%）しました。

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原状回復費用を巡るトラブルなどとなっています。

「商品一般」は不審電話や不当請求に関する相談が多い

商品・役務別で2番目に多かった相談は「商品一般」の367件で、前年度同期の458件と比べて91件減少（前年度同期比－19.9%）しました。

行政機関や通信会社を騙り、個人情報聞き出そうとする不審電話に関する相談や、「クレジットカードに心当たりのない請求があった」などの不当請求に関する相談が多く寄せられています。

「他の健康食品」は定期購入に関する相談が多い

商品・役務別で3番目に多かった相談は「他の健康食品」の192件で、前年度同期の314件と比べて122件減少（前年度同期比－38.9%）しました。

「お試しのつもりで購入したところ、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6年度 上半期	令和7年度 上半期	増加率
1	脱毛エステ	32件	108件	237.5%
2	化粧クリーム	17件	50件	194.1%
3	他の電気空調・ 冷房機器	15件	42件	180.0%

「脱毛エステ」が237.5%の増加

最も増加率が高かった相談は「脱毛エステ」の108件で、前年度同期の32件と比べて76件増加（前年度同期比＋237.5%）しました。全国に店舗を展開していた脱毛サロンが倒産したことにより、相談件数が増加したものと考えられます。

「まだ契約が残っているのに倒産してしまいサービスが受けられない」「倒産後もクレジットカードへの請求が続いているが支払う義務はあるのか」などといった相談が複数寄せられています。

定期購入の「化粧クリーム」が194.1%増加

2番目に増加率が高かった相談は「化粧クリーム」の50件で、前年度同期の17件と比べて33件増加（前年度同期比+194.1%）しました。

内容のほとんどが定期購入に関するものであり、「1回限りと思い注文したところ2回目の商品が届いてしまった」「解約をしようと思っても電話回線が混みあっていて繋がらない」等といった相談が複数寄せられています。

「他の電気空調・冷房機器」が180%増加

3番目に増加率が高かった相談は「他の電気空調・冷房機器」の42件で、前年度同期の15件と比べて27件増加（前年度同期比+180%）しました。

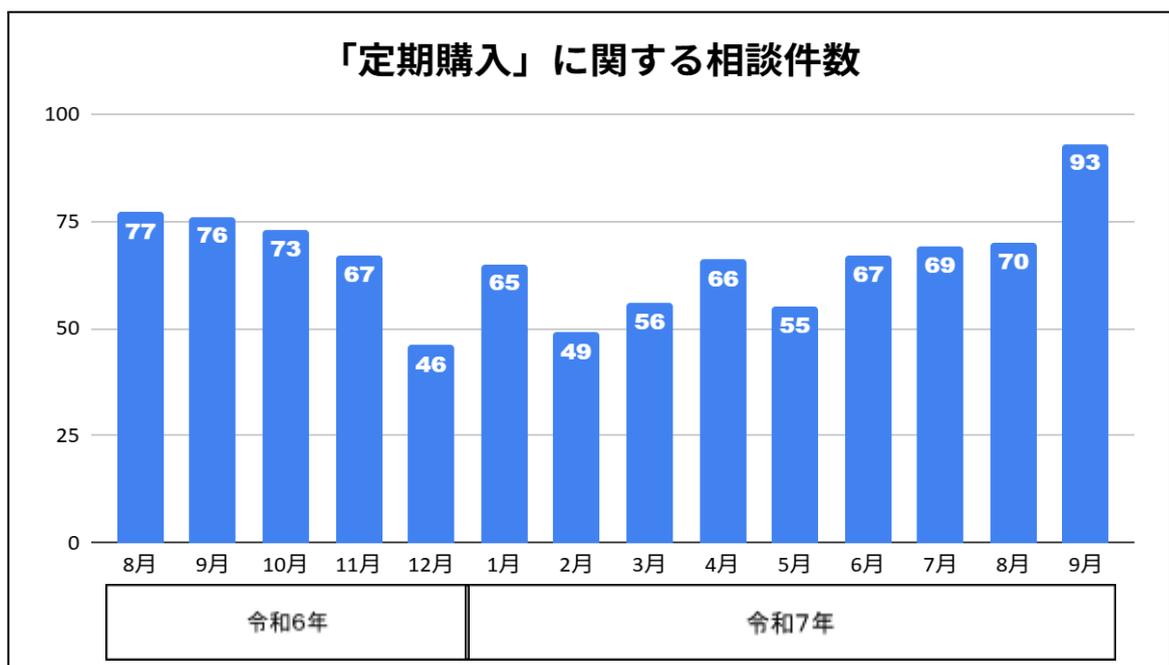
SNS上にサーキュレーターが「数秒でマイナス〇度」「有名大学と大手メーカーの共同開発」等と広告されて販売されていたため購入したところ、実際には広告の内容と全く違う粗悪品が届いた、という相談が複数寄せられています。

2 最近注目される消費者トラブルなど

(1) 依然として注意が必要な「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いないことから、インターネット通販で商品を購入する際には、「最終確認画面」を十分に確認して注文する必要があります。トラブルに備えて、この「最終確認画面」をスクリーンショット等で保存しておくことが重要です。



※「定期購入」に関する相談件数を集計

最近の「定期購入」トラブルのパターン

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、その分代金も請求されます。
- ② **「初回で解約OK」などと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「さらにお得なコースをご案内！」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、気付かないうちに「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。

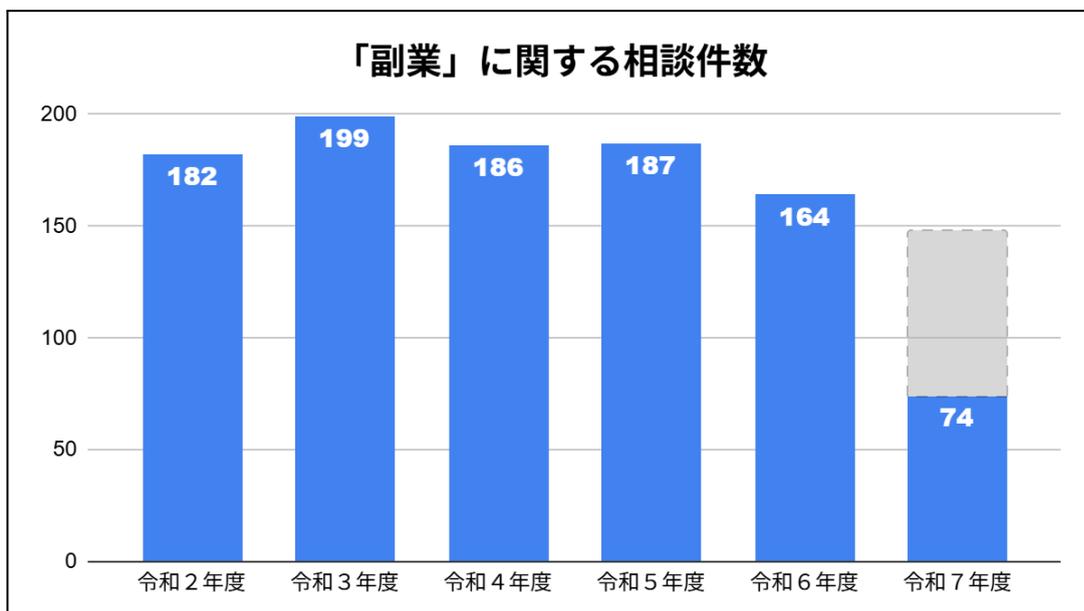
「定期縛り」＝必要な購入回数などの定期購入に条件が付帯されていること。

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を請求される場合がある。

(2) 「副業」トラブルに関する相談が依然として多い

20代の若者をはじめ、各世代から相談が寄せられている

「副業」に関する相談が依然として多く寄せられています。20代からの相談が多いものの、10代から70代までの全世代から相談が寄せられており、年齢を問わず注意が必要な状況です。



※年度ごとの「副業（サイドビジネス商法）」に関する相談件数を集計

特に、SNSや動画投稿サイトに表示される「AIで誰でも簡単に」「スキマ時間でOK」「スマホだけで」などといった誘い文句の広告をきっかけにトラブルへと発展する事例が後を絶ちません。

こうしたトラブルでは、事業者から半ば強制的に高額なサポートプランへの加入や情報商材の購入を迫られるほか、「手数料」や「保証金」などの名目で金銭の支払いを求められるケースも散見されます。

さらに、資金がないと伝えても「利益で返せる」「すぐに稼げるから大丈夫」などと言葉巧みに説得され、消費者金融等から高額な借入れをさせられる「クレ・サラ強要」の被害も継続して発生しています。安易な借入れの申し込みは避け、慎重な判断が必要です。

「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本やDVD、その他の情報のこと。

「クレ・サラ強要」 = 売買契約の際に無理やり消費者金融等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませること。

「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。

相談者の中には事業者の指示どおりにスマホを操作していたら気付かないうちに借金をしてしまっていた、という事例もあります。

【トラブルの流れ】

- ① SNSや動画投稿サイト等の広告を見て、副業に興味を持ち登録。
- ② 登録後、事業者からの説明を受け高額な情報商材の購入やサポートプランへの加入を勧誘される。
- ③ 購入資金が無いと断ると、消費者金融等から借り入れして購入するよう指示される。
 - ※ 画面共有アプリ等から相談者のスマホ画面を共有し、事業者の指示に従いオンラインで借り入れしてしまったという事例もあります。
 - ※ 遠隔操作アプリから勝手に操作され、借り入れされてしまったという事例もあります。
- ④ 思っていたように利益を出すことができず、事業者に返金を求めても応じてもらえない、または連絡が取れなくなってしまう、借金だけが残る。

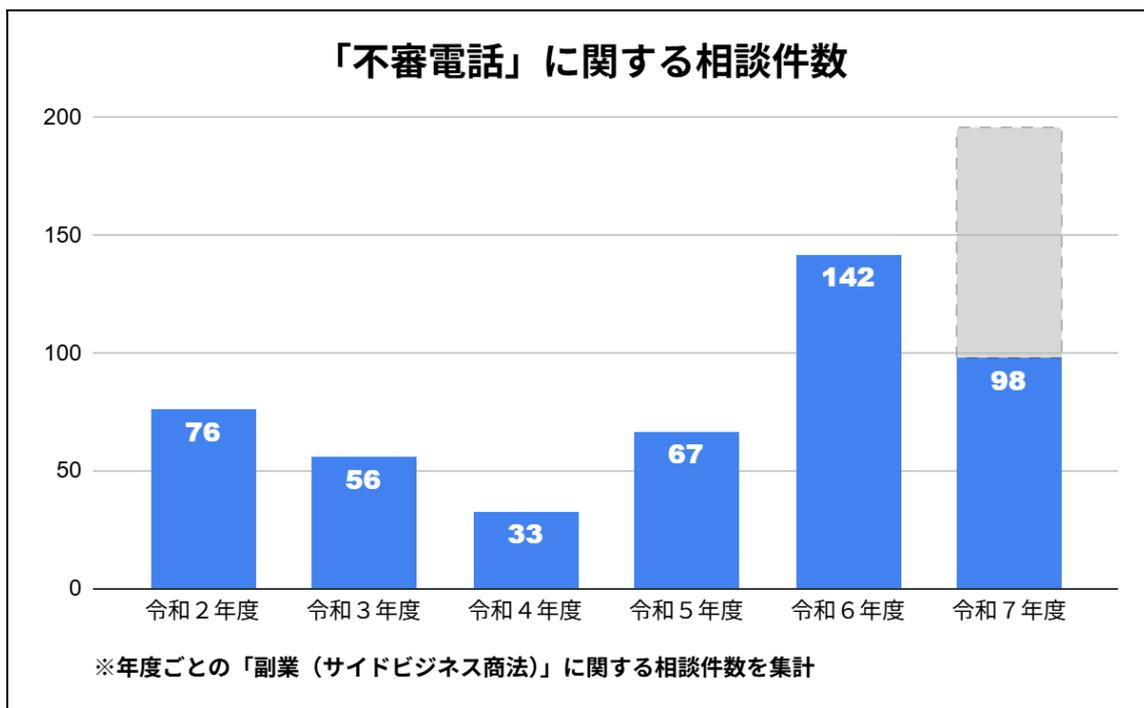
<副業トラブルを避けるための3か条>

- ① 「簡単に稼げる」「儲かる」ことを強調する広告は詐欺の可能性があるため、うのみにしない。借金してまで契約しない。
- ② 相手方に安易に個人情報を開示しない。
- ③ お金を稼ぐはずが、振り込みを求められたら、消費者センターに相談する。

(3) 行政機関や通信会社を騙る「不審な電話」に関する相談

ここ数年で大幅増加、今年度の相談件数は昨年度を上回る見込み

行政機関や通信会社を騙り、「あと2時間後に電話が使えなくなる」等と不安を煽り、個人情報聞き出そうとする不審電話に関する相談が多く寄せられています。



※年度ごとの「不審電話」に関する相談件数を集計

○行政機関や通信会社などを騙る自動音声は詐欺です

行政機関や通信会社が、電話の停止について自動音声ガイダンスやSMSで通知することは絶対にありません。相手にせず、すぐに電話を切ることが重要です。ガイダンスで案内される番号を押したり、連絡先に連絡しないように注意が必要です。

○「+」から始まる国際電話番号に注意

最近では、「+」から始まる国際電話番号を使用した不審電話も増加しています。心当たりのない国際電話に折り返すと、高額な通話料が発生するケースもありますので、絶対にかねないことが重要です。

<不審電話によるトラブルを避けるための3か条>

- ① 非通知や知らない番号からの電話には出ない、折り返さない。
- ② 留守番電話などを活用する。

③ 個人情報 は絶対に伝えない。

商品・役務別相談件数(上位25品目)

商品・役務別相談件数(上位25品目)

順位	商品・役務名	令和7年度上半期	令和6年度上半期	前年度同期	主な相談内容
		相談件数	相談件数	増加率(%)	
1	賃貸アパート	465	481	▲ 3.3	退去時の高額な原状回復費用等
2	商品一般	367	458	▲ 19.9	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	192	314	▲ 38.9	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	138	118	16.9	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	脱毛エステ	108	32	237.5	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	100	94	6.4	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	光ファイバー	92	112	▲ 17.9	料金が安くなると勧誘されて契約した光回線の解約等
8	金融関連サービスその他	76	49	55.1	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
9	普通・小型自動車	74	69	7.2	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	医療サービス	69	77	▲ 10.4	医師が行う治療等に関する相談等
11	他の内職・副業	57	70	▲ 18.6	儲け話の勧誘を受けたが、儲けず解約したい等の相談
12	乳液	52	60	▲ 13.3	意に反した美容液等の定期購入契約の解約等
13	化粧クリーム	50	17	194.1	お試しのつもりが定期購入契約となっていた。解約の連絡がとれない等
14	スポーツ・健康教室	49	28	75.0	ジムやダンス教室等の解約に関する相談
15	修理サービス	46	48	▲ 4.2	修理後の不具合や高額な修理代の相談等
16	相談その他	45	46	▲ 2.2	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	他の電気空調・冷房機器	42	15	180.0	SNS広告を見てサーキュレーターを注文したところ、粗悪品が届いた等の相談
18	電気	39	35	11.4	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
19	整体	38	19	100.0	契約期間に定めがある契約をしたが、効果を感じないため途中で解約を希望する等の相談
20	プロパンガス	32	23	39.1	プロパンガスの利用料金等に関する相談
20	ファウンデーション	32	12	166.7	ファウンデーションの定期購入に関する相談
20	スマートフォン	32	26	23.1	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に関する相談
20	他の娯楽等情報配信サービス	32	46	▲ 30.4	古いサブスク等、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
24	フリーローン・サラ金	31	34	▲ 8.8	多重債務の整理方法や金利・利息の相談等
24	インターネットゲーム	31	45	▲ 31.1	有料サービスへの課金に関する相談

※ 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選定できない、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	101
全相談件数に占める割合	2.2%
1 インターネットゲーム	14 (13.9%)
2 賃貸アパート	8 (7.9%)
3 他の健康食品	6 (5.9%)
3 脱毛エステ	6 (5.9%)
5 乳液	5 (5.0%)
6 化粧品その他	3 (3.0%)
6 教養・娯楽サービスその他	3 (3.0%)
6 相談その他	3 (3.0%)
9 電気	2 (2.0%)
9 化粧石鹸	2 (2.0%)
9 スポーツ・健康教室	2 (2.0%)
9 他の娯楽等情報配信サービス	2 (2.0%)
9 出会い系サイト・アプリ	2 (2.0%)
9 医療サービス	2 (2.0%)
10 役務その他サービス	2 (2.0%)

年代 「50代」

相談件数	788
全相談件数に占める割合	17.1%
1 賃貸アパート	79 (10.0%)
2 商品一般	46 (5.8%)
3 他の健康食品	35 (4.4%)
4 役務その他サービス	21 (2.7%)
5 携帯電話サービス	18 (2.3%)
6 金融関連サービスその他	16 (2.0%)
6 光ファイバー	16 (2.0%)
8 他の電気空調・冷房機器	14 (1.8%)
9 スポーツ・健康教室	12 (1.5%)
10 乳液	11 (1.4%)
10 化粧クリーム	11 (1.4%)
10 普通・小型自動車	11 (1.4%)

年代 「20代」

相談件数	531
全相談件数に占める割合	11.6%
1 賃貸アパート	81 (15.3%)
2 脱毛エステ	62 (11.7%)
3 商品一般	22 (4.1%)
4 医療サービス	17 (3.2%)
5 役務その他サービス	15 (2.8%)
6 他の内職・副業	14 (2.6%)
7 普通・小型自動車	11 (2.1%)
7 金融コンサルティング	11 (2.1%)
9 ビジネス教室	9 (1.7%)
10 電気	8 (1.5%)
10 携帯電話サービス	8 (1.5%)
10 光ファイバー	8 (1.5%)

年代 「60代」

相談件数	657
全相談件数に占める割合	14.3%
1 商品一般	55 (8.4%)
2 賃貸アパート	47 (7.2%)
3 他の健康食品	39 (5.9%)
4 役務その他サービス	24 (3.7%)
5 化粧クリーム	17 (2.6%)
6 乳液	15 (2.3%)
7 他の電気空調・冷房機器	14 (2.1%)
7 金融関連サービスその他	14 (2.1%)
7 携帯電話サービス	14 (2.1%)
10 光ファイバー	13 (2.0%)

年代 「30代」

相談件数	538
全相談件数に占める割合	11.7%
1 賃貸アパート	98 (18.2%)
2 脱毛エステ	22 (4.1%)
3 商品一般	21 (3.9%)
4 普通・小型自動車	16 (3.0%)
4 役務その他サービス	15 (2.8%)
6 光ファイバー	13 (2.4%)
7 携帯電話サービス	12 (2.2%)
8 医療サービス	10 (1.9%)
9 他の健康食品	9 (1.7%)
9 他の内職・副業	9 (1.7%)

年代 「70代」

相談件数	630
全相談件数に占める割合	13.7%
1 商品一般	49 (7.8%)
2 他の健康食品	41 (6.5%)
3 賃貸アパート	27 (4.3%)
4 携帯電話サービス	21 (3.3%)
5 金融関連サービスその他	20 (3.2%)
5 役務その他サービス	20 (3.2%)
7 化粧クリーム	16 (2.5%)
8 乳液	15 (2.4%)
9 光ファイバー	13 (2.1%)
10 ファウンデーション	11 (1.7%)

年代 「40代」

相談件数	586
全相談件数に占める割合	12.8%
1 賃貸アパート	75 (12.8%)
2 商品一般	35 (6.0%)
3 普通・小型自動車	19 (3.2%)
3 役務その他サービス	19 (3.2%)
5 他の健康食品	14 (2.4%)
5 他の内職・副業	14 (2.4%)
7 携帯電話サービス	11 (1.9%)
8 脱毛エステ	11 (1.9%)
8 新築工事	10 (1.7%)
8 金融関連サービスその他	10 (1.7%)
8 光ファイバー	10 (1.7%)
8 スポーツ・健康教室	10 (1.7%)
8 他の娯楽等情報配信サービス	10 (1.7%)
8 医療サービス	10 (1.7%)

年代 「80代以上」

相談件数	299
全相談件数に占める割合	6.5%
1 商品一般	38 (12.7%)
2 賃貸アパート	21 (7.0%)
3 他の健康食品	17 (5.7%)
4 光ファイバー	10 (3.3%)
5 役務その他サービス	10 (3.3%)
6 固定電話サービス	9 (3.0%)
7 塗装工事	8 (2.7%)
8 携帯電話サービス	8 (2.7%)
8 衛生設備工事	7 (2.3%)
10 新聞	6 (2.0%)
10 普通生命保険	6 (2.0%)