

令和 2 年（2020 年）12 月 25 日

令和 2 年度上半期（4 月～9 月）消費生活相談について

1 相談件数の概要

札幌市消費者センターにおける令和 2 年度上半期の消費生活相談件数は前年同期と比べて減少しており、全体で 5,152 件、1,040 件の減少（前年同期比▲16.8%）となりました。

このうち、一番多かったのは、はがきや電子メール等で身に覚えのない請求（架空請求）などを行う、いわゆる「不当請求」に関するもので、相談件数は 307 件ありましたが、これについても、699 件の減少（前年同期比▲69.5%）となっております。【表 1】

また、契約当事者の年代別相談件数は、50 代が 950 件で最も多く、相談件数全体の 18.4%を占めますが、こちらについても同様に 188 件の減少（前年同期比▲16.5%）となります。【図 1】

なお、他の世代の相談件数が減少している一方で、若者からの相談は増えており、未成年者については 27 件増加（前年同期比+21.0%）、20 代については 56 件増加（+11.2%）しております。

【若者層の相談傾向】【表 2】

●未成年者からの相談の傾向としては、健康食品のほか、オンラインゲームに関するものが多く、未成年者の相談件数の 3 割以上を占めており、前年同期と同様の傾向となっております。

<主な相談>

- ・健康食品：お試しのつもりが定期的な購入契約だったなどの定期購入に関する相談
- ・オンラインゲーム：親のクレジットカード等を勝手に使用し、高額請求される相談

●20 代からの相談傾向については、サプリメントなどの健康食品のほか、賃貸アパートに関するものが多く、20 代の相談件数の 2 割を超えており、前年同期と同様の傾向となっております。

<主な相談>

- ・健康食品：お試しのつもりが定期的な購入契約だったなどの定期購入に関する相談
- ・賃貸アパート：退去時の高額な原状回復費用に関する相談

2 相談の主な特徴【表 3：商品・役務別相談件数（上位 25 品目）】

全体の相談件数は減少しているものの、お試しのつもりが定期的な購入契約だったなどの定期購入に関する相談は 502 件で 104 件増加（前年同期比+26.1%）しているほか、新型コロナウイルス感染症に関連した、マスクの送りつけ・結婚式場のキャンセル料やスポーツ教室の受講料の取り扱いについての相談は、全部で 669 件となっております。

(1) 商品・役務別による相談状況【図2】

全体の相談件数が減少している中、商品・役務別で最も相談が多かったのは、昨年同様、「商品一般」の438件ですが、これについても前年同期と比べて575件の減少（前年同期比▲56.8%）となりました。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。

2位は「賃貸アパート」に関する相談で395件となり、110件の減少（前年同期比▲21.8%）でした。退去時の高額な原状回復に関する相談等が主な内容でした。

3位は「健康食品」の390件で、146件の増加（前年同期比+59.8%）となりました。お試しの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。

【定期購入トラブルに関する注意事項】

「初回無料」、「初回お試し価格」などの広告を見て、1回きりのお試しのつもりで商品を購入したが、実際は定期的な購入契約になっていたというトラブルです。

<相談事例>

インターネットの広告で知った酵素入りダイエット食品を、初回500円と書いてあったので購入。1回目の商品が届いてから10日後に同じ商品が届き、3回分の料金として44,000円の請求書が入っていた。

<アドバイス>

購入する前に、

- ・定期購入が条件になっていないか、契約内容を確認すること
- ・解約・返品ができるかどうか、解約条件（申し出先、方法、期間なども）確認すること
- ・注文画面を印刷するなど、記録をしっかりと残すこと

(2) 増加率が高い商品・役務

商品・役務別相談件数の上位25品目のうち、最も増加率が高かったのは「保健衛生その他」の280件で、271件の増加（前年同期比+3,011.1%）となりました。新型コロナウイルス感染症に関連し、注文した覚えのないマスクの送りつけや注文したマスクが届かないなどの相談が増加しました。

2位は「航空サービス」の29件で、15件の増加（前年同期比+107.1%）です。新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルや欠航時の返金に関する相談が増加しました。

3位は「高麗人参等由来のサプリメント」の52件で、23件の増加（前年同期比+79.3%）です。これも、お試しのつもりで注文したら定期購入契約になっていたという相談が増加しました。

【マスク等の一方的な送りつけに関する注意事項】

申し込んでいないマスクなどの商品を一方的に送りつけられるトラブルです。

＜相談事例＞

荷物が届けられたため開封したところ、申し込んだ覚えのないマスクが入っていた。

＜アドバイス＞

申し込んでいない商品が送りつけられても、

- ・商品の送付があった日から14日経過するか、引き取りを請求してから7日経過すれば自由に処分することができます。

※送りつけられても購入を承諾しない限り、契約は成立していません。

※期間経過前に商品を使用、または消費した場合は、購入を承諾したものとみなされますので、注意してください。

(3) 販売購入形態別による相談状況【図3】

販売購入形態で最も多かったのは「通信販売」で2,111件となっており、190件の増加（前年同期比+9.9%）となっています。

次いで「店舗購入」が1,256件で、480件減少（前年同期比▲27.6%）でした。

また、「訪問販売」は243件で、93件減少（前年同期比▲27.7%）でした。

3 関係資料

表1 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成30年度 上半期	令和元年度 上半期	令和2年度 上半期	対前年同期 増減率
全相談件数	6,623	6,192	5,152	▲16.8%
苦情	6,048	5,603	4,669	▲16.7%
問合せ	575	589	483	▲18.0%
不当請求	1,422	1,006	307	▲69.5%
不当請求以外	5,201	5,186	4,485	▲13.5%

表2 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	155
全相談件数に占める割合	3.0%
1 健康食品	37 (23.9%)
2 オンラインゲーム	14 (9.0%)
3 賃貸アパート	8 (5.2%)
4 商品一般	7 (4.5%)
4 脱毛剤	7 (4.5%)
4 他のデジタルコンテンツ	7 (4.5%)
7 音響・映像機器付属品	5 (3.2%)
8 出会い系サイト	4 (2.6%)
8 役務その他サービス	4 (2.6%)
10 デジタルコンテンツ	3 (1.9%)
10 スポーツ・健康教室	3 (1.9%)

年代 「50代」

相談件数	950
全相談件数に占める割合	18.4%
1 健康食品	89 (9.4%)
2 保健衛生品その他	76 (8.0%)
3 商品一般	68 (7.2%)
4 賃貸アパート	52 (5.5%)
5 他のデジタルコンテンツ	39 (4.1%)
6 携帯電話サービス	26 (2.7%)
7 光ファイバー	21 (2.2%)
8 役務その他サービス	20 (2.1%)
9 他の行政サービス	14 (1.5%)
10 デジタルコンテンツ	11 (1.2%)

年代 「20代」

相談件数	554
全相談件数に占める割合	10.8%
1 賃貸アパート	78 (14.1%)
2 健康食品	50 (9.0%)
3 商品一般	29 (5.2%)
4 出会い系サイト	26 (4.7%)
4 他のデジタルコンテンツ	26 (4.7%)
6 脱毛エステ	18 (3.2%)
7 結婚式	16 (2.9%)
8 普通・小型自動車	13 (2.3%)
8 他の内職・副業	13 (2.3%)
10 携帯電話サービス	11 (2.0%)

年代 「60代」

相談件数	788
全相談件数に占める割合	15.3%
1 商品一般	83 (10.5%)
2 保健衛生品その他	51 (6.5%)
3 賃貸アパート	47 (6.0%)
4 健康食品	45 (5.7%)
5 他のデジタルコンテンツ	24 (3.0%)
6 光ファイバー	22 (2.8%)
7 携帯電話サービス	17 (2.2%)
8 アダルト情報サイト	16 (2.0%)
9 デジタルコンテンツ	15 (1.9%)
10 他の行政サービス	14 (1.8%)

年代 「30代」

相談件数	603
全相談件数に占める割合	11.7%
1 賃貸アパート	78 (12.9%)
2 健康食品	56 (9.3%)
3 商品一般	25 (4.1%)
4 保健衛生品その他	21 (3.5%)
5 モバイルデータ通信	15 (2.5%)
5 他のデジタルコンテンツ	15 (2.5%)
7 携帯電話サービス	14 (2.3%)
8 普通・小型自動車	12 (2.0%)
9 出会い系サイト	8 (1.3%)
9 光ファイバー	8 (1.3%)
9 結婚式	8 (1.3%)

年代 「70代」

相談件数	683
全相談件数に占める割合	13.3%
1 商品一般	94 (13.8%)
2 保健衛生品その他	37 (5.4%)
3 賃貸アパート	32 (4.7%)
4 光ファイバー	28 (4.1%)
5 健康食品	24 (3.5%)
6 携帯電話サービス	22 (3.2%)
7 役務その他サービス	21 (3.1%)
8 他のデジタルコンテンツ	20 (2.9%)
9 乳液	9 (1.3%)
9 他の行政サービス	9 (1.3%)

年代 「40代」

相談件数	884
全相談件数に占める割合	17.2%
1 賃貸アパート	76 (8.6%)
2 健康食品	63 (7.1%)
3 商品一般	58 (6.6%)
4 保健衛生品その他	56 (6.3%)
5 他のデジタルコンテンツ	44 (5.0%)
6 高麗人参等由来のサプリメント	22 (2.5%)
6 携帯電話サービス	22 (2.5%)
8 普通・小型自動車	18 (2.0%)
9 光ファイバー	17 (1.9%)
10 スポーツ・健康教室	13 (1.5%)

年代 「80代以上」

相談件数	322
全相談件数に占める割合	6.2%
1 商品一般	37 (11.5%)
2 保健衛生品その他	25 (7.8%)
3 健康食品	13 (4.0%)
4 役務その他サービス	12 (3.7%)
5 光ファイバー	10 (3.1%)
6 賃貸アパート	8 (2.5%)
6 他の行政サービス	8 (2.5%)
8 普通生命保険	7 (2.2%)
8 携帯電話サービス	7 (2.2%)
10 電気	5 (1.6%)
10 化粧品	5 (1.6%)
10 新聞	5 (1.6%)
10 工事・建築サービス	5 (1.6%)

※その他・年齢不明等の相談件数 213件（全相談件数に占める割合4.1%）、全相談件数5,152件
 ※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合

表3 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	令和2年度上半期 相談件数	令和元年度上半期 相談件数	前年度同期 増減率(%)	主な相談内容
1	商品一般	438	1,013	▲ 56.8	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
2	賃貸アパート	395	505	▲ 21.8	退去時の高額な原状回復費用等
3	健康食品	390	244	59.8	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	保健衛生品その他	280	9	3,011.1	注文した覚えのないマスクの送りつけや、注文したマスクが届かない等の相談
5	他のデジタルコンテンツ	180	162	11.1	広告通りの収益が得られない情報商材の返金に関する相談等
6	携帯電話サービス	121	186	▲ 34.9	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
7	光ファイバー	118	150	▲ 21.3	電話にて料金が安くなると勧誘された光回線の解約等
8	役務その他サービス	95	114	▲ 16.7	他に分類されない役務サービスに関する相談
9	普通・小型自動車	66	106	▲ 37.7	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
10	出会い系サイト	65	69	▲ 5.8	SNS等から誘導されて登録した後の高額な利用料等
11	他の行政サービス	62	43	44.2	消費者問題とは関連のない他の行政機関に関する相談
12	相談その他	56	97	▲ 42.3	消費者問題以外の相談で、労働問題、個人間のトラブル等
13	モバイルデータ通信	53	52	1.9	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
14	高麗人参等由来のサプリメント	52	29	79.3	お試しのつもりが定期購入契約となっていた高麗人参等由来のサプリメントの解約や返金希望等
15	デジタルコンテンツ	50	76	▲ 34.2	身に覚えのないデジタルコンテンツの情報料の不当な請求等
15	アダルト情報サイト	50	71	▲ 29.6	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
17	スポーツ・健康教室	37	22	68.2	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う教室の休業等による解約や返金等
18	工事・建築サービス	36	26	38.5	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
19	酵素食品	34	72	▲ 52.8	お試しのつもりが定期購入契約になっていた酵素食品の解約や返金等
20	スマートフォン	33	26	26.9	不具合時の補償や、スマホ本体のプレゼントをうたうフィッシングサイトに関する相談
21	乳液	32	46	▲ 30.4	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
22	新聞	31	47	▲ 34.0	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
22	他のネット通信関連サービス	31	36	▲ 13.9	インターネットサイト等からの身に覚えのない有料会員サービス料金の請求等
24	修理サービス	30	61	▲ 50.8	高額な修理代や修理後の不具合に関する相談等
25	航空サービス	29	14	107.1	新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル・欠航時の返金に関する相談等
25	脱毛エステ	29	21	38.1	施術契約店舗の閉店に伴う後継店舗からの移行手数料の請求や解約等

※ PIO-NET2015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-NET2015商品分類上の16種類以外の健康食品

※ 「他のデジタルコンテンツ」とは、アダルト情報サイト、出会い系サイト、映画配信サービス、オンラインゲーム、音楽情報サイト、ギャンブル情報サイト、投資情報サイト以外のデジタルコンテンツ

図1 契約当事者年代別相談件数の推移

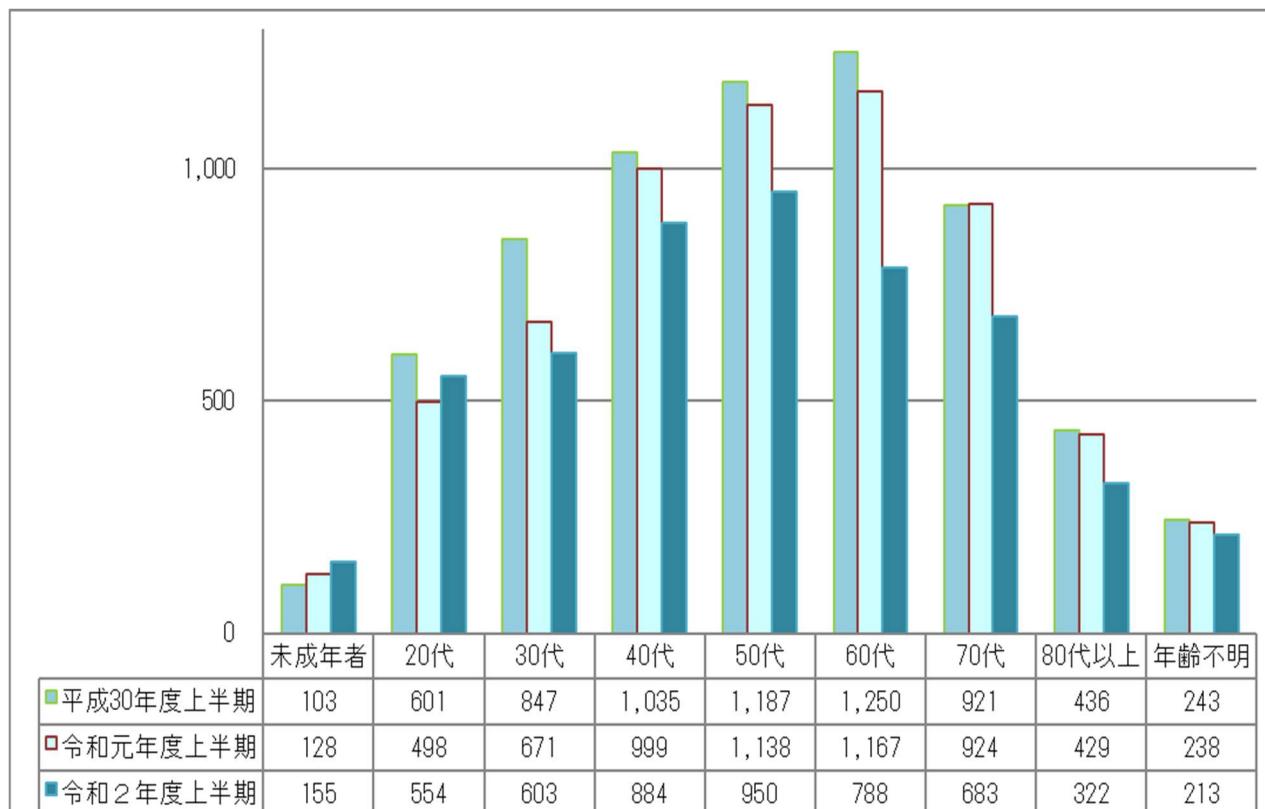


図2 商品・役務別相談件数（上位10品目）

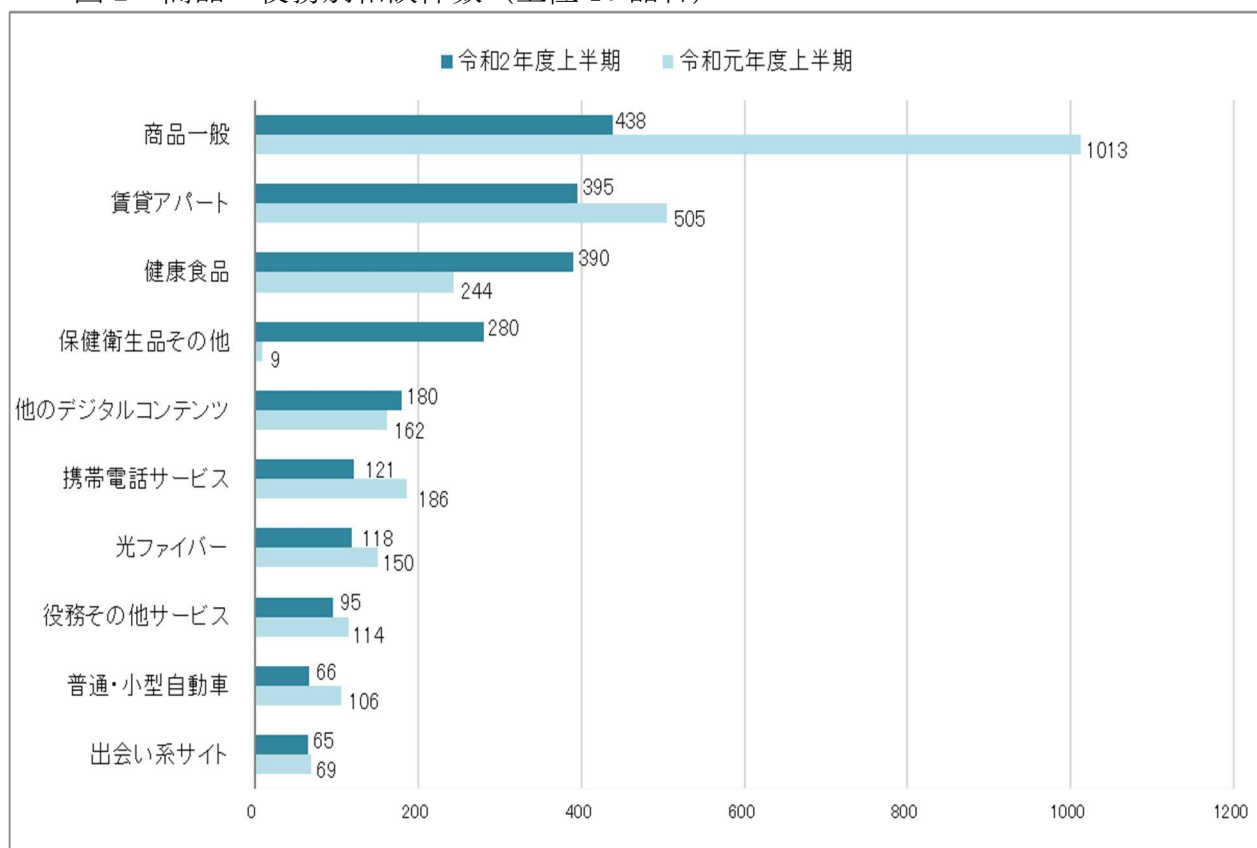
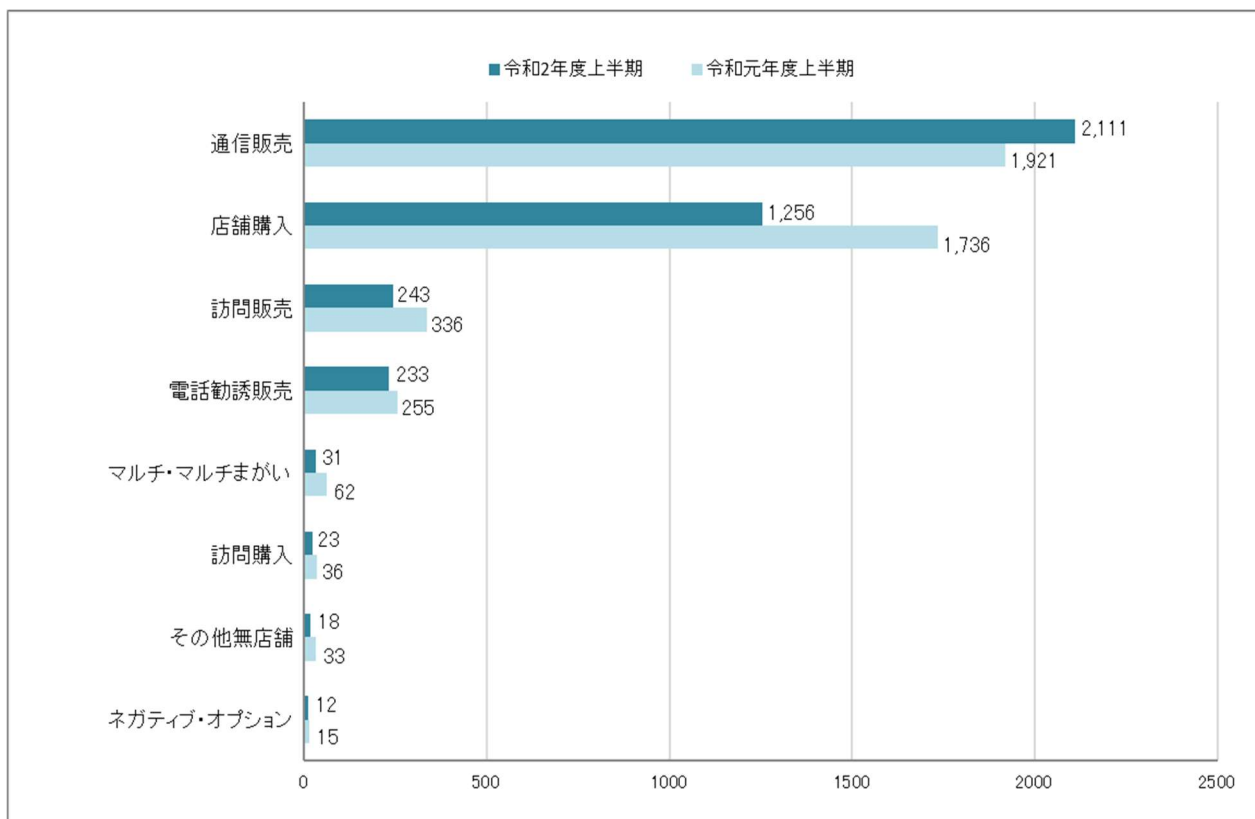


図3 販売購入形態別相談件数



※ネガティブ・オプション：申込みをしていない商品を送りつける販売形態