

令和元年度消費生活相談受付状況

1 相談件数の推移

令和元年度の消費生活相談件数は11,803件で、前年度に比べて698件の減少となった(前年度比5.6%減)。このうち、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1,519件で、前年度に比べて868件の減少となり、過去5年間で最も少ない件数となった(前年度比36.4%減)。(表1)

《表1》 令和元年度 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
全相談件数	12,749	12,176	12,689	12,501	11,803	5.6%減
苦情	11,864	11,150	11,572	11,382	10,658	6.4%減
問合せ	885	1,026	1,117	1,119	1,145	2.3%増
不当請求	2,000	1,895	2,913	2,387	1,519	36.4%減
不当請求以外	10,749	10,281	9,776	10,114	10,284	1.7%増

相談方法別では、電話相談が最も多く10,063件で、全相談件数の85.3%を占め、来訪相談は1,555件、文書相談は185件となっており、ここ数年同程度で推移している。また、このうち、インターネットで受け付けた相談は182件であった。(表2)

《表2》 令和元年度 相談方法別 相談件数

方法別	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
全相談件数	12,749	12,176	12,689	12,501	11,803	5.6%減
来訪	1,328	1,310	1,572	1,824	1,555	14.8%減
電話	11,163	10,639	10,906	10,485	10,063	4.0%減
※うち夜間電話	(1,511)	(1,810)	(1,934)	(1,834)	(1,786)	2.6%減
文書	258	227	211	192	185	3.6%減
インターネット 相談	(245)	(223)	(212)	(186)	(182)	2.2%減

※ 夜間電話相談は電話相談のうち16:30~19:00の時間に受け付けた相談。

※ インターネット相談はインターネット消費生活相談フォームで受け付けた件数であり、その後の処理状況により、「来訪」・「電話」・「文書」のいずれかの相談方法に再分類している。上記の182件の他、消費生活相談以外の問合せ件数が28件あった。

2 消費生活相談の受付体制

相談受付時間（土日・祝日及び年末年始を除く。）

- ・来訪相談 9：00～16：30
- ・電話相談 9：00～19：00（うち夜間電話相談 16：30～19：00）
- ・インターネット相談

札幌市公式ホームページ内に設置する、インターネット消費生活相談フォームに入力された相談を、着信日の翌開庁日に受付。原則として受付後5日以内に回答。ただし、土日・祝日及び年末年始を除く。

3 相談の主な特徴

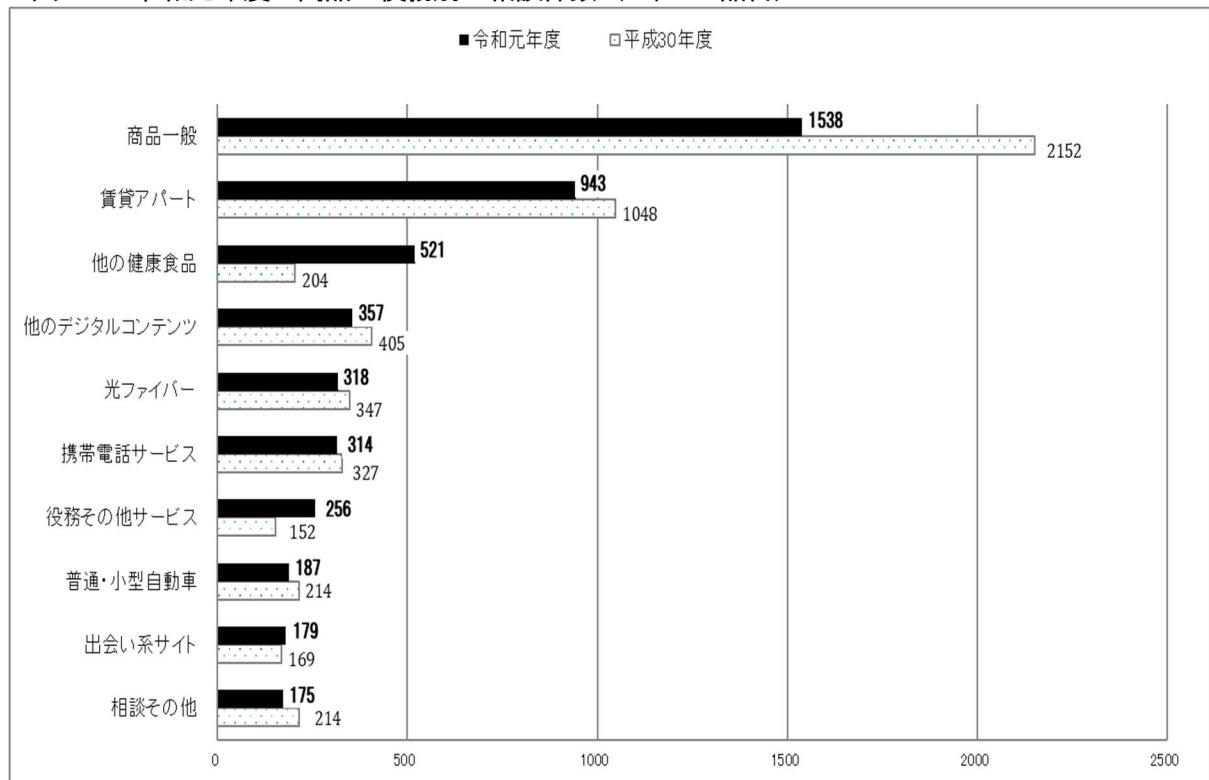
(1) 商品・役務別による相談状況

商品・役務別で最も相談が多かったのは、商品が特定できない「商品一般」の相談で、1,538件となっており、前年度に比べて614件減少している（前年度比28.5%減）。架空請求はがきに関する相談が主なものとなっている。

2位は、「賃貸アパート」に関する相談で943件となっており、前年度に比べて105件減少している（前年度比10.0%減）。退去時の高額な原状回復費用に関する相談や修繕に関する相談等が多い。

3位は、「他の健康食品」に関する相談で521件となっており、前年度に比べて317件増加し、約2.5倍となっている（前年度比155.4%増）。主な相談として、お試しのつもりが定期購入契約になっており解約を不可とされた等が寄せられており、前年度の10位から順位を大きく上げた。（図1）

《図1》 令和元年度 商品・役務別 相談件数（上位10品目）



※ 参照：資料1「令和元年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）」

【相談事例／他の健康食品】（相談者：50代 女性）

1カ月ほど前、スマートフォンの動画投稿サイトを閲覧中に、サプリメントがお試し価格として100

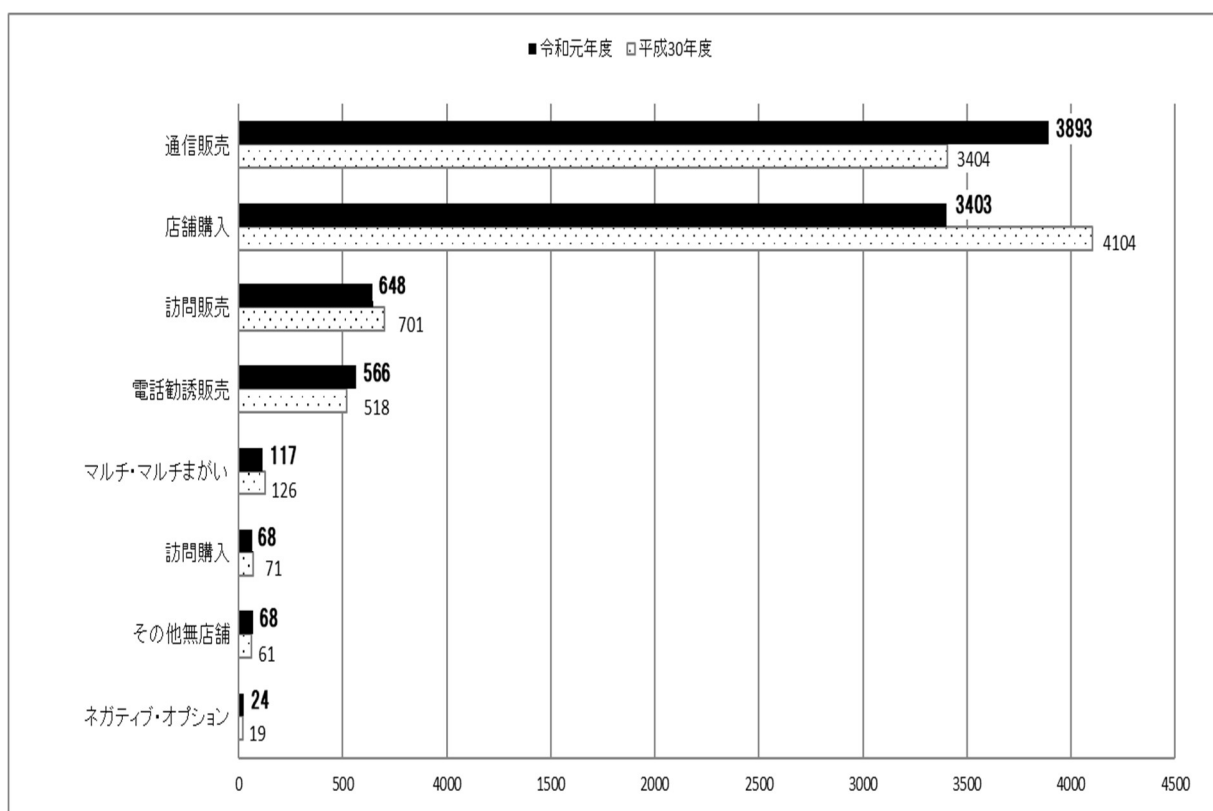
円との広告があり、安価だったため注文し、代金はデビットカードで支払った。購入した商品が届いた後、再び同じ商品が届き、納品書を見て定期購入だと気付いた。代金は7千円と高額であったため、すぐに当該社に返品を申出たが、必要購入回数 5 回の定期購入のため返品には応じられないとのことだった。ウェブ広告には定期購入だと分かる内容の説明は記載されておらず、また注文内容確認画面の金額は100円としか表示されていなかった。今後の対処法を教えてください。

(2) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態のうち、「通信販売」の相談が3,893件で最も多く、前年度に比べて489件の増加となり（前年度比14.4%増）、インターネット等による通信販売の相談が初めて店舗購入を上回った。

次いで、「店舗購入」の相談が3,403件で、前年度に比べて701件減少している（前年度比17.1%減）。「訪問販売」の相談は648件で、前年度に比べて53件の減少（前年度比7.6%減）、「電話勧誘販売」の相談は566件で、前年度に比べて48件の増加となっている（前年度比9.3%増）。（図2）

《図2》 販売購入形態別 相談件数



4 契約当事者 60 代以上の相談状況

契約当事者が60代以上の相談件数は4,621件で、前年度に比べて366件減少（前年度比7.3%減）しているが、全相談件数に占める割合は39.2%とほぼ横ばいになっている。

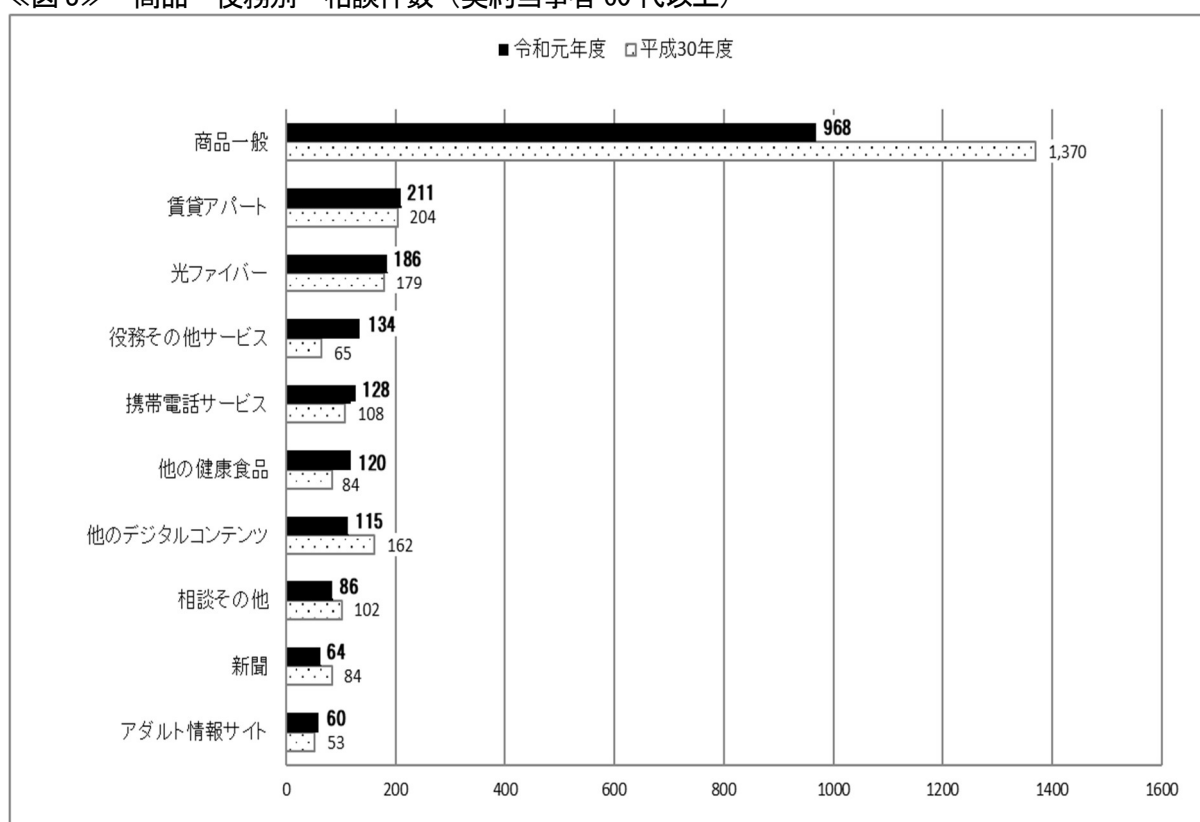
商品・役務別相談では、前年度に引き続き、架空請求はがきに関する相談などが含まれる「商品一般」に関する相談が 968 件と最も多いものの、前年度に比べて 402 件減少している（前年度比 29.3%減）。

次いで、「賃貸アパート」の相談が 211 件で、前年度に比べて 7 件の増加（前年度比 3.4%増）、「光ファイバー」の相談が 186 件で、前年度に比べて 7 件の増加となっている（前年度比 3.9%増）。（表 3・図 3）

《表 3》 相談件数の推移（契約当事者 60 歳以上）

年 度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
相談件数	4,155	4,041	4,792	4,987	4,621
相談全体に占める割合	32.6%	33.2%	37.8%	39.9%	39.2%

《図 3》 商品・役務別 相談件数（契約当事者 60 代以上）



※ 参照：資料 2 「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位 10 品目）」

【相談事例／商品一般】（相談者：70 代 女性）

債権回収会社から「ご利用分のお支払料金が本日に至るまでご入金がなされていないように見受けられます」と書いてあるハガキが届き、支払い期限が今日となっていた。不審に思いつつも、記載された電話番号に架電したが、ずっと話中で繋がらず、後で架空請求かとも思い当たった。対処法を教えてください。

5 契約当事者 20 歳未満の相談状況

契約当事者が 20 歳未満の相談件数は 293 件で、前年度に比べて 64 件増加した（前年度比 27.9%増）。全相談件数に占める割合は 2.5%となっている。

商品・役務別では、「他の健康食品」に関する相談が最も多く 53 件で、前年度の 5 件に比べて 48 件

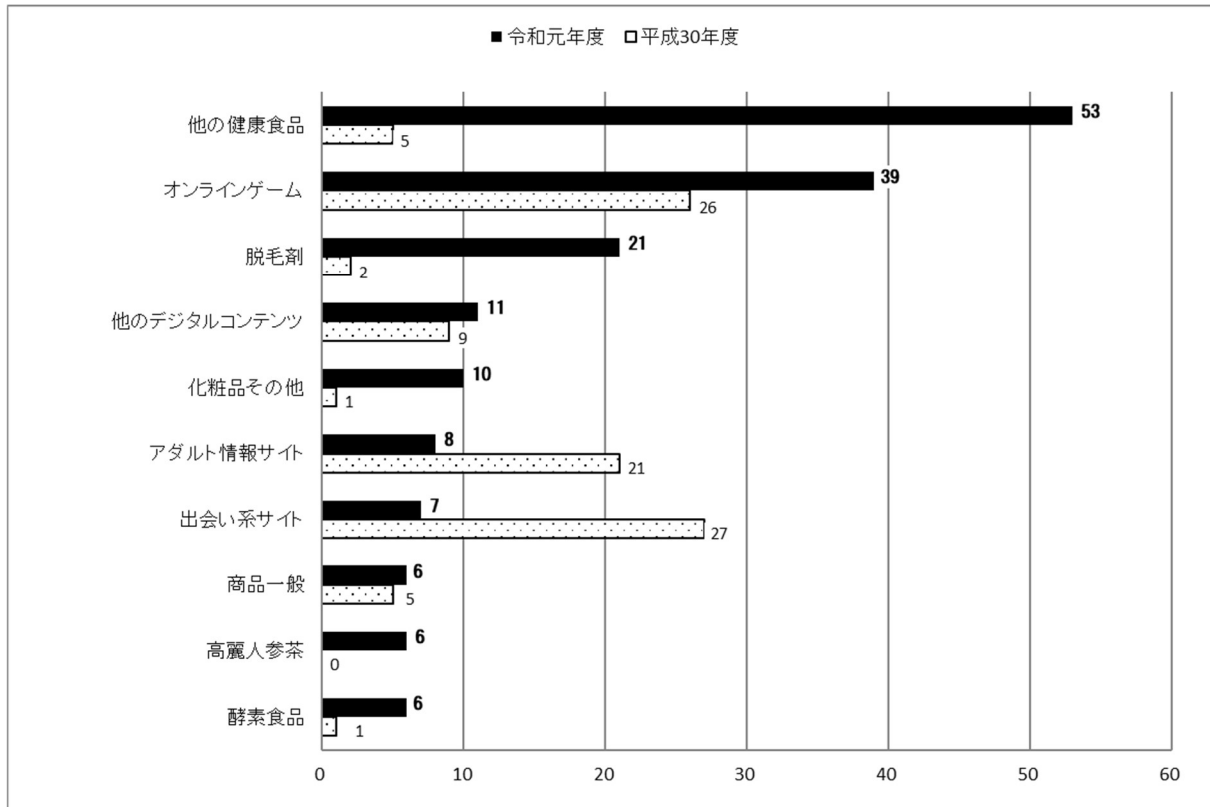
と大きく増加し（前年度比 960.0%増）、未成年者の全相談件数に占める割合は 18.1%となっている。

次いで、スマートフォン等を介した「オンラインゲーム」に関する相談が 39 件で、前年度に比べて 13 件増加（前年度比 50.0%増）、「脱毛剤」の相談が 21 件で、前年度の 2 件に比べて 19 件増加している（前年度比 950.0%増）。（表 4・図 4）

《表 4》 相談件数の推移（契約当事者 20 歳未満）

年 度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
相談件数	439	303	206	229	293
相談全体に占める割合	3.4%	2.5%	1.6%	1.8%	2.5%

《図 4》 商品・役務別 相談件数（契約当事者 20 歳未満）



※ 参照：資料 2 「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位 10 品目）」

【相談事例／オンラインゲーム】（相談者：30 代 男性、契約当事者：10 代 男性）

クレジットカードの請求書に覚えのない多額の利用があったので調べたところ、小学生の息子が家族で使っているタブレットでオンラインゲームの課金をしていることが分かった。カード会社に相談したが、犯罪性がないので対応しかねるとのことだった。息子は、ゲームをダウンロードするために、私のパスワードを書いたメモ紙を見つけて、そのパスワードを使ったようだ。プラットフォーム業者から、課金を通知するメールは届いていなかった。対処法を教えてください。

6 契約当事者 20 代の相談状況

契約当事者が 20 代の相談件数は 1,045 件で、前年度に比べて 9 件減少した（前年度比 0.9%減）。全相談件数に占める割合は 8.9%となっている。

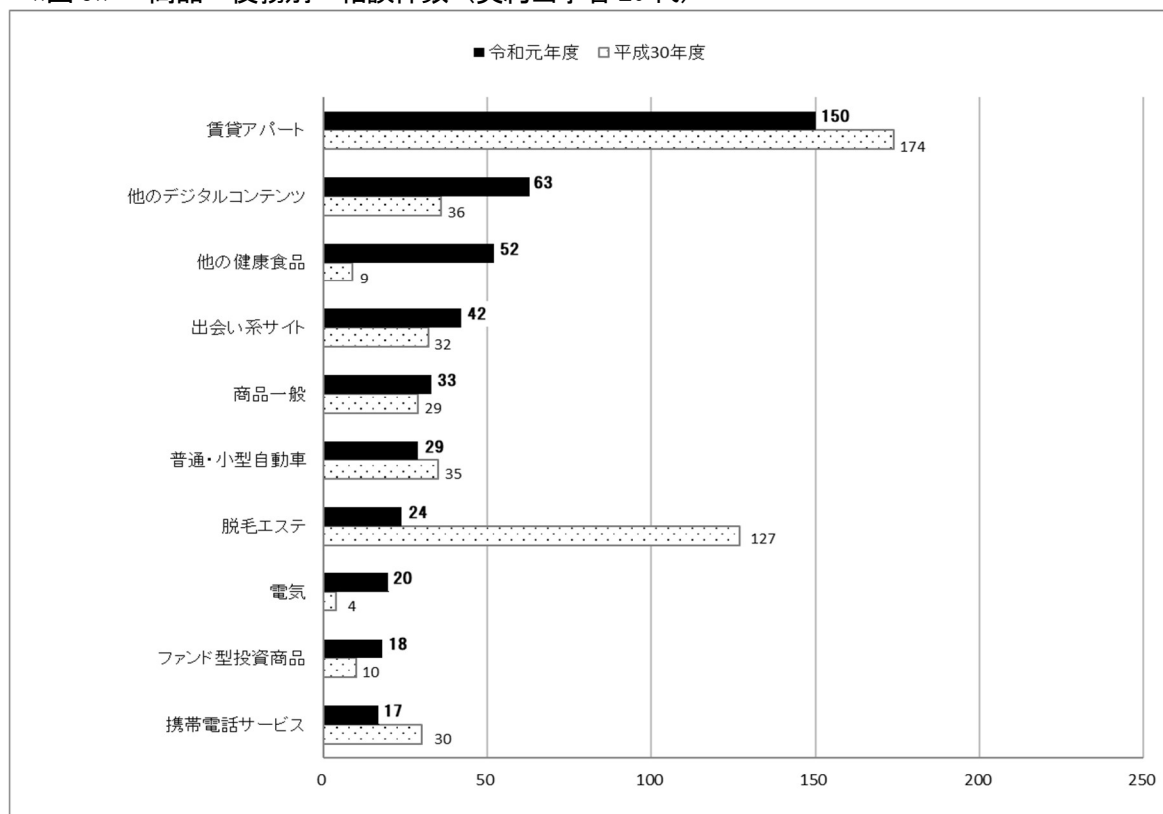
商品・役務別では、「賃貸アパート」に関する相談が最も多く 150 件だが、前年度に比べて 24 件減少し（前年度比 13.8%減）、20 代の全相談件数に占める割合は 14.4%となっている。

次いで、「他のデジタルコンテンツ」に関する相談が63件で、前年度に比べて27件増加（前年度比75.0%増）、「他の健康食品」の相談が52件で、前年度に比べて43件の増加となった（前年度比477.8%増）。（表5・図5）

《表5》 相談件数の推移（契約当事者20代）

年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
相談件数	1,359	1,307	1,174	1,054	1,045
相談全体に占める割合	10.7%	10.7%	9.3%	8.4%	8.9%

《図5》 商品・役務別 相談件数（契約当事者20代）



※ 参照：資料2 「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位10品目）」

【相談事例／賃貸アパート】（相談者：20代 女性）

夫と子供と3人暮らしで5年ほど住んでいた賃貸アパートを退去。退去の立合時は、修理費用9千円の書面にサインを求められ署名した。内訳は子供が壁に落書きをしたのと、シールを貼ったための粘着除去代との事だったため承諾した。だが、後日12万円の追加料金の請求書が届いた。内訳にはクロス張替、クッションフローリング張替と書かれていた。管理会社に電話したところ、床、壁、ドアを全部張り替えし、ドアにも落書きの跡があったとのことだが心当たりがない。壁を汚したのは一部分だけで、床には絨毯を敷いており毀損した覚えがなく不満。

令和元年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	令和元年度	平成30年度	前年度比 (%)	主な相談内容
		相談件数	相談件数		
1	商品一般	1,538	2,152	71.5	はがきによる身に覚えのない債権の回収などの不当な請求等
2	賃貸アパート	943	1,048	90.0	退去時の高額な原状回復費用等
3	他の健康食品	521	204	255.4	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	他のデジタルコンテンツ	357	407	87.7	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
5	光ファイバー	318	347	91.6	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	314	328	95.7	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	役務その他サービス	256	150	170.7	パソコンから申請する海外渡航認証の解約や返金など、他に分類されない役務サービスに関する相談等
8	普通・小型自動車	187	214	87.4	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	出会い系サイト	179	169	105.9	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
10	相談その他	175	214	81.8	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
11	アダルト情報サイト	146	189	77.2	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
12	デジタルコンテンツ	124	282	44.0	身に覚えのないデジタルコンテンツの情報料等の不当な請求や解約等
13	修理サービス	115	145	79.3	修理後の不具合や高額な修理代の相談等
14	フリーローン・サラ金	109	111	98.2	多重債務の整理方法や金利・利息の相談等
15	酵素食品	107	111	96.4	お試しのつもりが定期購入契約となっていた、酵素食品の解約や返金希望等
16	高麗人参茶	100	5	2,000.0	お試しのつもりが定期購入契約となっていた、高麗人参由来のサプリメント等の解約や返金希望等
16	新聞	100	122	82.0	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
18	モバイルデータ通信	97	90	107.8	モバイルデータ通信契約の解約や解約時の違約金等
18	テレビ放送サービス	97	113	85.8	強引な受信契約の勧誘等
20	電気	91	56	162.5	料金が安くなると勧誘されて行った電力会社の切り替えや契約に関する相談等
21	乳液	88	52	169.2	お試しのつもりが定期購入契約となっていた、乳液や美容液等の解約や返金希望等
21	オンラインゲーム	88	61	144.3	子どもが親に無断でしたオンラインゲームへの高額課金請求に関する相談等
23	他の行政サービス	78	74	105.4	他の行政機関に関する相談等
24	医療サービス	76	64	118.8	医師が行う治療等に関する相談等
25	他のネット通信関連サービス	74	63	117.5	他に分類されないネット通信関連サービスの解約や利用料等の身に覚えのない請求や解約に関する相談等

※ PIO-NET2015 商品分類「第1商品KW(小)」による分類

契約当事者年代別 商品・役務別相談件数（上位10品目）

年代 「20歳未満」

相談件数	293
全相談件数に占める割合	2.5%
1 他の健康食品	53 (18.1%)
2 オンラインゲーム	39 (13.3%)
3 脱毛剤	21 (7.2%)
4 他のデジタルコンテンツ	11 (3.8%)
5 化粧品その他	10 (3.4%)
6 アダルト情報サイト	8 (2.7%)
7 出会い系サイト	7 (2.4%)
8 商品一般	6 (2.0%)
8 高麗人参茶	6 (2.0%)
8 酵素食品	6 (2.0%)

年代 「50代」

相談件数	2,125
全相談件数に占める割合	18.0%
1 商品一般	282 (13.3%)
2 賃貸アパート	140 (6.6%)
3 他の健康食品	132 (6.2%)
4 他のデジタルコンテンツ	70 (3.3%)
5 光ファイバー	50 (2.4%)
6 携帯電話サービス	48 (2.3%)
7 普通・小型自動車	44 (2.1%)
8 高麗人参茶	42 (2.0%)
9 出会い系サイト	34 (1.6%)
9 役務その他サービス	34 (1.6%)

年代 「20代」

相談件数	1,045
全相談件数に占める割合	8.8%
1 賃貸アパート	150 (14.4%)
2 他のデジタルコンテンツ	63 (6.0%)
3 他の健康食品	52 (5.0%)
4 出会い系サイト	42 (4.0%)
5 商品一般	33 (3.2%)
6 普通・小型自動車	29 (2.8%)
7 脱毛エステ	24 (2.3%)
8 電気	20 (1.9%)
9 ファンド型投資商品	18 (1.7%)
10 携帯電話サービス	17 (1.6%)

年代 「60代」

相談件数	2,037
全相談件数に占める割合	17.3%
1 商品一般	467 (22.9%)
2 賃貸アパート	100 (4.9%)
3 光ファイバー	74 (3.6%)
4 他の健康食品	65 (3.2%)
5 携帯電話サービス	57 (2.8%)
5 他のデジタルコンテンツ	57 (2.8%)
7 役務その他サービス	50 (2.5%)
8 相談その他	35 (1.7%)
9 アダルト情報サイト	31 (1.5%)
10 普通・小型自動車	30 (1.5%)

年代 「30代」

相談件数	1,317
全相談件数に占める割合	11.1%
1 賃貸アパート	210 (15.9%)
2 他の健康食品	51 (3.9%)
3 商品一般	41 (3.1%)
4 携帯電話サービス	36 (2.7%)
5 普通・小型自動車	34 (2.6%)
6 他のデジタルコンテンツ	33 (2.5%)
7 光ファイバー	25 (1.9%)
8 モバイルデータ通信	24 (1.8%)
9 出会い系サイト	18 (1.4%)
10 脱毛エステ	17 (1.3%)
10 役務その他サービス	17 (1.3%)

年代 「70代」

相談件数	1,733
全相談件数に占める割合	14.7%
1 商品一般	404 (23.3%)
2 光ファイバー	80 (4.6%)
3 賃貸アパート	68 (3.9%)
4 役務その他サービス	56 (3.2%)
5 携帯電話サービス	43 (2.5%)
6 他のデジタルコンテンツ	40 (2.3%)
7 相談その他	37 (2.1%)
8 他の健康食品	36 (2.1%)
9 アダルト情報サイト	26 (1.5%)
9 出会い系サイト	26 (1.5%)

年代 「40代」

相談件数	1,943
全相談件数に占める割合	16.5%
1 賃貸アパート	204 (10.5%)
2 商品一般	124 (6.4%)
3 他の健康食品	98 (5.0%)
4 携帯電話サービス	64 (3.3%)
5 他のデジタルコンテンツ	56 (2.9%)
6 役務その他サービス	47 (2.4%)
7 光ファイバー	43 (2.2%)
8 普通・小型自動車	37 (1.9%)
9 相談その他	35 (1.8%)
10 アダルト情報サイト	26 (1.3%)

年代 「80代以上」

相談件数	851
全相談件数に占める割合	7.2%
1 商品一般	97 (11.4%)
2 賃貸アパート	43 (5.1%)
3 光ファイバー	32 (3.8%)
4 携帯電話サービス	28 (3.3%)
4 役務その他サービス	28 (3.3%)
6 新聞	23 (2.7%)
7 他の健康食品	19 (2.2%)
8 他のデジタルコンテンツ	18 (2.1%)
9 健康食品	15 (1.8%)
10 修理サービス	14 (1.6%)
10 相談その他	14 (1.6%)

※その他・年齢不明等の相談件数 459件（全相談件数に占める割合3.9%）、全相談件数※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合