

平成 30 年（2018 年）1 月 29 日

報道機関各社 御中

担当：札幌市市民文化局市民生活部
消費生活課調査指導係
TEL:728-2111 FAX:728-2112

平成 29 年度上半期（4 月～9 月）消費生活相談について

1 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

札幌市消費者センターにおける平成 29 年度上半期の消費生活相談件数は 6,261 件で対前年度比 169 件（同 2.8%）の増加となった。このうち、電子メールやはがき等で身に覚えのない未納料金を請求される架空請求などの、いわゆる「不当請求」に関する相談件数は 1,220 件で、対前年度比 387 件（同 46.5%）と増加している。（表 1、資料 1）

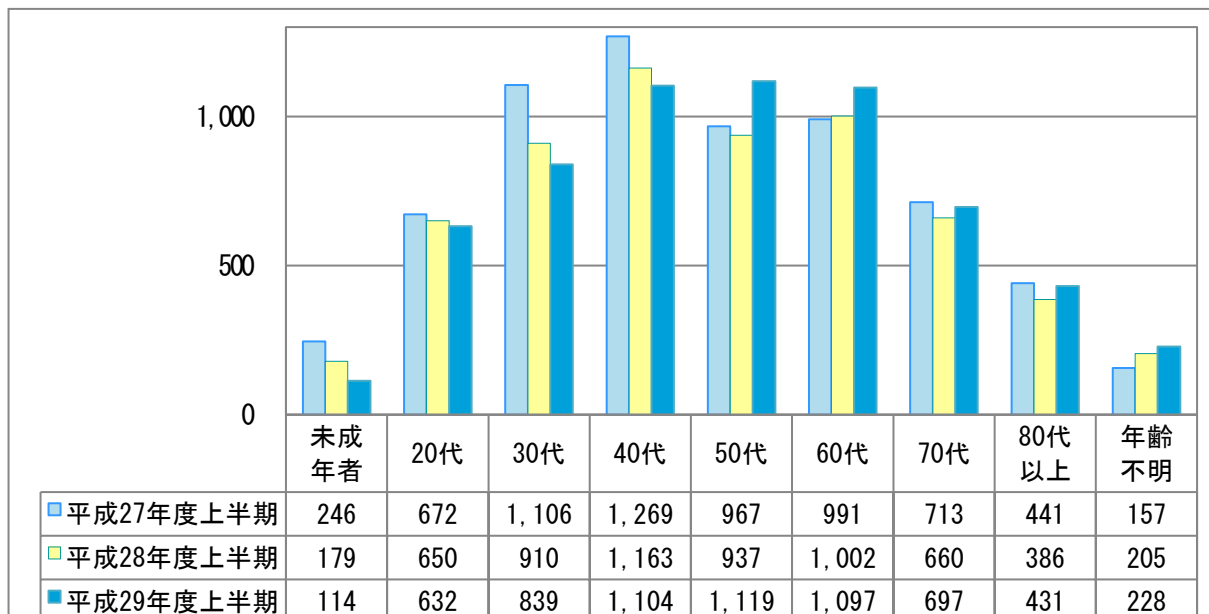
■表 1 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成 27 年度 上半期	平成 28 年度 上半期	平成 29 年度 上半期	対前年度比
全相談件数	6,562	6,092	6,261	2.8 %増
苦情	6,144	5,618	5,672	1.0 %増
問合せ	418	474	589	24.3 %増
不当請求	1,068	833	1,220	46.5 %増
不当請求以外	5,494	5,259	5,041	4.1 %減

(2) 契約当事者年代別相談状況

契約当事者の年代別相談件数は、50 代が 1,119 件で最も多くなり、全相談件数の 17.9%を占め、対前年度比では 182 件の増加であった。なお、40 代以下の世代の相談は全て前年を下回り、50 代以上での世代では全て前年を上回った。（図 1）

■図 1 契約当事者年代別 相談件数



2 消費生活相談受付の概要

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
- ・ 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、札幌市消費者センターインターネット相談受付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。

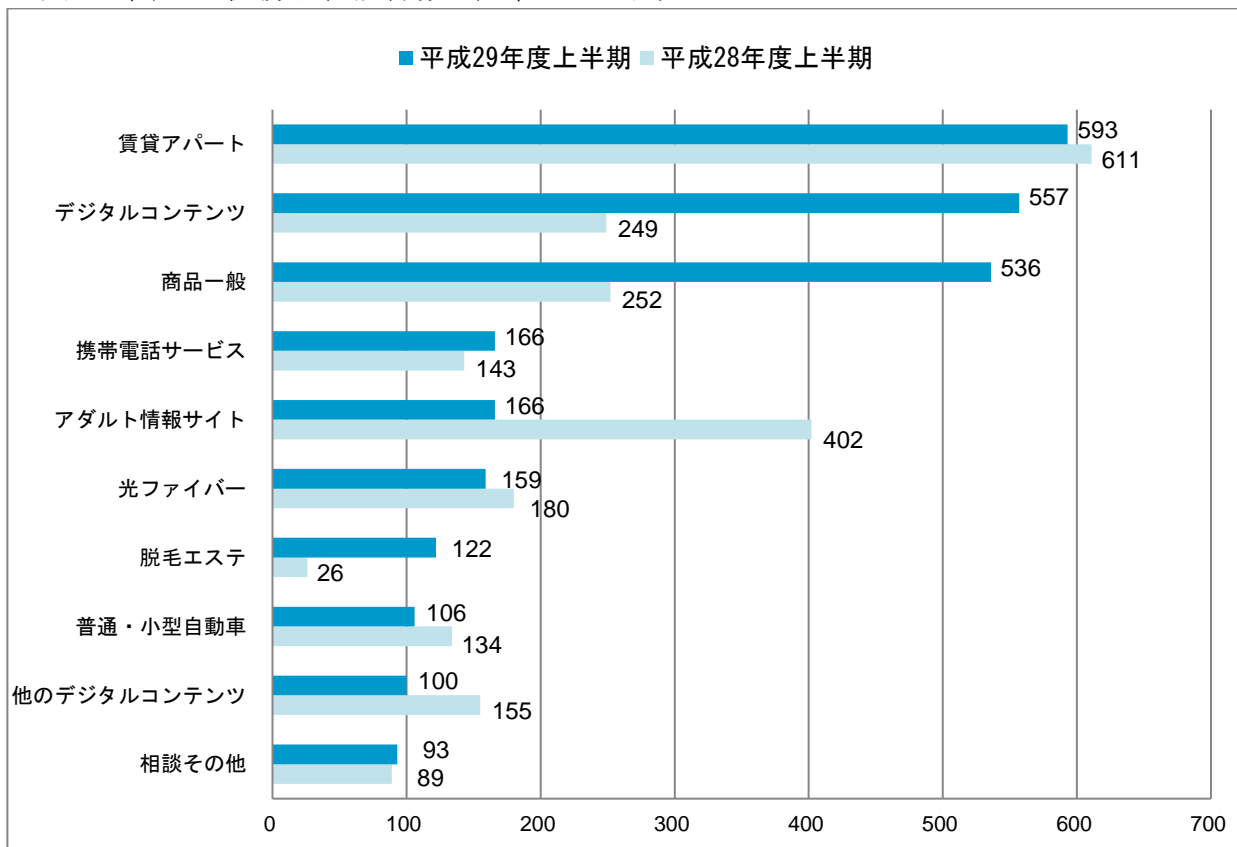
3 相談の主な特徴

(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、退去時の原状回復費用の負担などに関する「賃貸アパート」の相談で593件となっており、対前年度比では18件（同2.9%）の減少となった。

2位は「デジタルコンテンツ」に関する相談の557件で、対前年度比で308件（同123.7%）増加し、3位は「商品一般（商品が特定できない相談）」の536件で、対前年度比では284件（同112.7%）の増加であった。いずれも架空請求の相談が増えたことによる。（図2）

■ 図2 商品・役務別相談件数（上位10品目）



※PIO-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品分類「第1商品KW（小）」による分類

【相談事例／賃貸アパート】（契約当事者：20代 女性）

先日、家主と退去時の話し合いを行い、清掃料の支払いと敷金が戻ることについて確認した。その後、また家主から、水回りは自分で業者を頼むのは大変だろうから水回り清掃料を払ってくれないかと言われた。清掃料については契約書に記載があるが、水回り清掃料は記載がなく、重要事項の口頭説明にもなかった。私は通常の清掃を行い、時々排水管の洗浄剤も使っていた。支払わなければならないか。

【助言内容等】

国土交通省の原状回復ガイドラインについて説明。水回りの消毒は日常の清掃と異なり、借主の管理の範囲を超えているため、貸主負担とすることが妥当と考えられると伝えた。また、契約書に特約として記載があり、重要事項の口頭説明を行ったうえ借主が支払うことを承諾していた場合は借主に支払いの必要が生じるが、今回は契約書に記載がないため、その旨を貸主に伝えて話し合うよう助言した。参考までに、宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を紹介した。

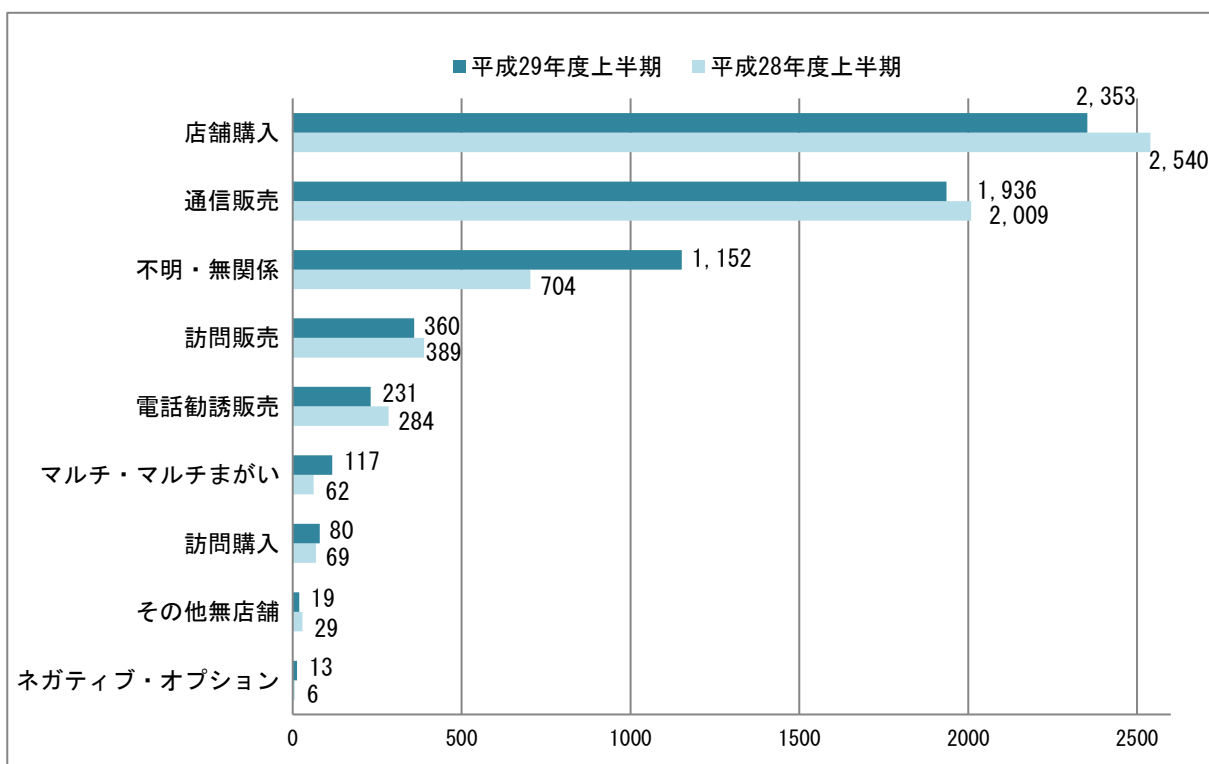
(2) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態で最も相談が多かったのは「店舗購入」で2,353件となっており、対前年度比では187件（同7.4%）減少した。

次いで、「通信販売」が1,936件で対前年度比73件（同3.6%）の減少、「訪問販売」が360件で対前年度比29件（同7.5%）の減少、「電話勧誘販売」が231件で対前年度比53件（同18.7%）の減少、となっている。

また、「マルチ・マルチまがい」は117件で、対前年度比55件（同88.7%）増加、「訪問購入」が80件で、対前年度比11件（同15.9%）の増加であった。（図3）

■ 図3 販売購入形態別相談件数



※PIO-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）内容等KW（販売購入形態）により集計

※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

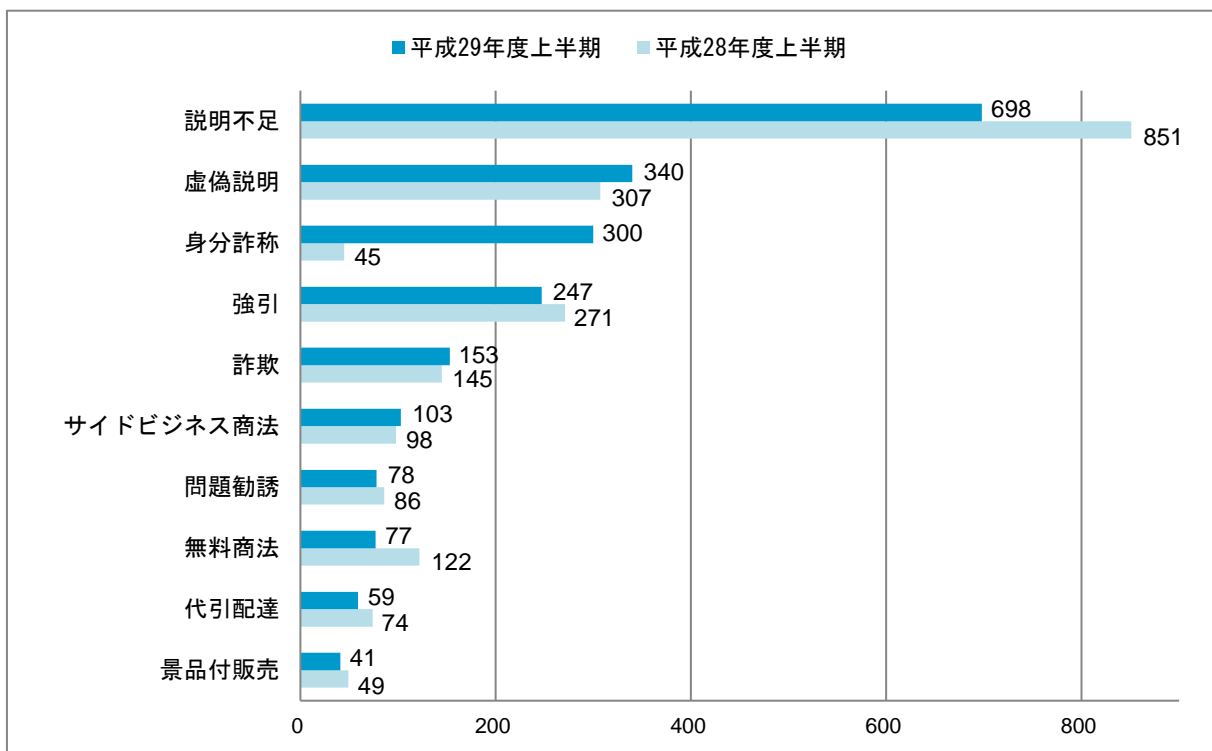
(3) 販売上の問題点別による相談状況

販売上の問題点で最も多かったのは、販売時やクレーム対応時に説明の足りない「説明不足」に関する相談の698件で、対前年度比で153件（同18.0%）の減少となっている。

2位は、履行不能な約束やセールストークなどの「虚偽説明」で340件となり、対前年度比で33件（同10.7%）増加した。

3位は、公的機関や有名企業等であるように思わせる「身分詐称」の300件で、対前年度比で255件（同566.7%）と大幅に増加した。大手通販事業者や大手通信事業者の社名をかたる架空請求に関する相談の増加が要因となっている。（図4）

■図4 販売上の問題点別相談件数



※PIO-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）内容等KW（販売購入形態）により集計

【相談事例／身分詐称】（契約当事者：50代 女性）

スマートフォンに大手通販会社の相談窓口を差出人とする簡易メールが届いた。「有料動画の利用履歴があり、料金の未払いがある。支払わないと身辺調査及び強制執行の法的処置に出る」とあった。電話をすると「今日中に39万円をコンビニに行って電子マネーで支払って」と言われた。動画を見た覚えはないと伝えたが、登録と利用が確認されていると言われた。大手通販会社を利用した覚えはある。近隣のコンビニで電子マネーを購入しようとしたところ、店員に事情を聴かれ「詐欺メールです。消費者センターに相談してください」と言われた。

【助言内容等】

コンビニ店員の説明どおりであり、無作為な電話番号宛にメールを送り付けてくる架空請求と思われる旨を伝えた。相手に電話番号を知られているため、今後は一切連絡をせず様子を見るように、不審なSMS（ショートメッセージサービス）や電話着信には注意するように助言。電話番号の変更を検討することを附言した。

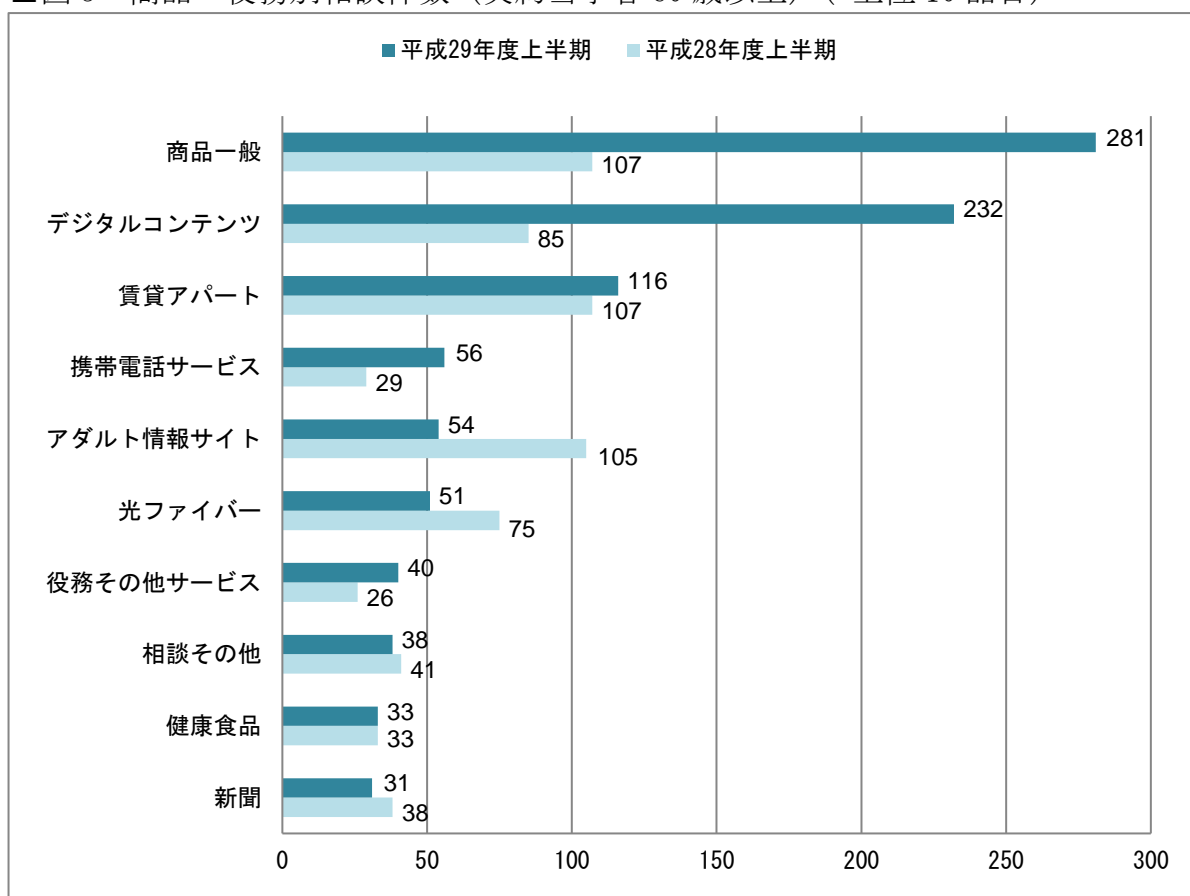
4 契約当事者 60 歳以上の相談件数上位

60 歳以上の商品・役務別で最も多かったのは、商品・サービスが特定できない不当な請求などの「商品一般」に関する相談で、281 件となっており、対前年度比では 174 件（同 162.6%）増加している。

2 位は、「デジタルコンテンツ」に関する相談の 232 件で、対前年度比では 147 件（同 172.9%）の増加となった。

3 位は「賃貸アパート」の 116 件で、対前年度比 9 件（同 8.4%）増加した。（図 5）このうち 1 位・2 位については、架空請求に関する相談の増加が要因になっている。

■ 図 5 商品・役務別相談件数（契約当事者 60 歳以上）（上位 10 品目）



※PIO-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品分類「第1商品 KW（小）」による分類

【相談事例／商品一般】（契約当事者：60代 女性）

「総合消費料金未納分に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。内容を読んでも全く身に覚えがない。電話番号が記載されているが、電話はかけていない。訴訟取り下げ期日が明日となっており、不安だ。

【助言内容等】

過去に利用した事業者への未払いがあると思わせ、訴訟の取り下げ等について相談するよう誘導する、架空請求のハガキであると伝えた。国民生活センターや行政機関からも注意喚起がなされていると知らせ、業者には絶対に電話をしないよう助言した。今後、不審な電話や書面が届いた時は再度相談をするよう付言した。

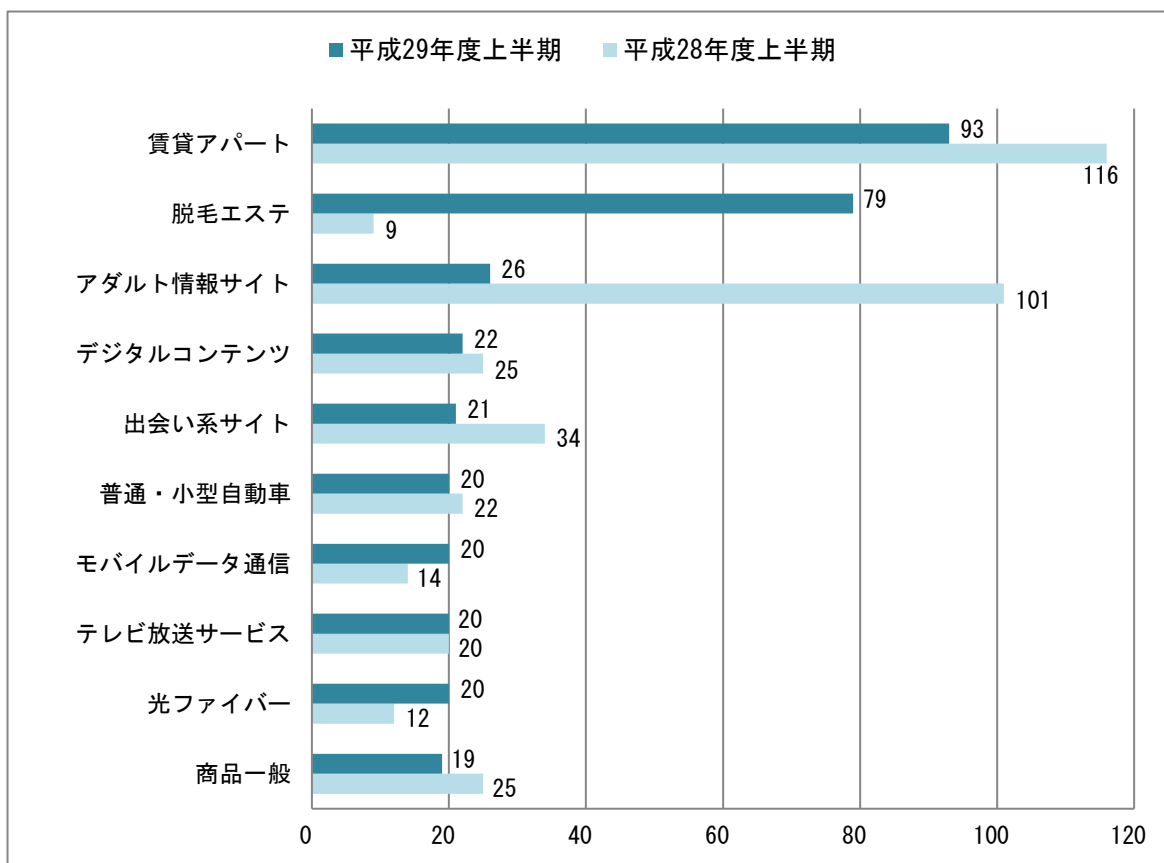
5 契約当事者 30 歳未満の相談件数上位

30 歳未満の商品・役務別相談で最も多かったのは「賃貸アパート」に関する相談の 93 件で、対前年度比 23 件（同 19.8%）の減少となった。

2 位は、「脱毛エステ」が 79 件で、対前年度比で 70 件（同 777.8%）の増加であった。契約した事業者の倒産に関する相談の増加が要因となっている。

3 位は、アダルト情報サイトの 26 件で、対前年度比 75 件（同 74.3%）の減少となっている。（図 6）

■図 6 商品・役務別相談件数（契約当事者 30 歳未満）（上位 10 品目）



※PIO-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品分類「第 1 商品 KW（小）」による分類

【相談事例／脱毛エステ】（契約当事者：20 代 女性）

昨年、娘が 30 年間保証付の全身脱毛エステを約 50 万円で契約し、クレジットカードで支払った。エステ業者が倒産したというニュースをテレビでみたが、今後どのようにしたらいいか。

【助言内容等】

破産管財人の連絡先の情報を伝えた。脱毛エステ代金全額を支払済みの場合、追加費用で他のエステ店で継続してサービスが受けられるという優遇措置の情報があつたため、直接問い合わせるよう伝えた。また、クレジットカード会社に債務不履行として申し出を行うことが可能なので、契約当事者から連絡するよう助言した。

相談概要（全国統一様式）

苦情・問合せ・要望

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		6,261	6,092	102.8
性別	男性	2,488	2,598	95.8
	女性	3,657	3,400	107.6
年齢別	20歳未満	114	179	63.7
	20歳代	632	650	97.2
	30歳代	839	910	92.2
	40歳代	1,104	1,163	94.9
	50歳代	1,119	937	119.4
	60歳代	1,097	1,002	109.5
	70歳以上	1,128	1,046	107.8
	その他・不明	228	205	111.2
	平均年齢	52	50	103.2
	職業別	給与生活者	2,474	2,682
自営・自由		246	226	108.8
家事従事者		1,255	1,166	107.6
学生		182	222	82.0
無職		1,682	1,472	114.3
団体		15	8	187.5
その他・不明		407	316	128.8
契約・購入金額	1万円未満	619	745	83.1
	5万円未満	738	838	88.1
	10万円未満	353	457	77.2
	50万円未満	747	822	90.9
	100万円未満	197	155	127.1
	500万円未満	208	229	90.8
	1千万円未満	23	23	100.0
	5千万円未満	30	37	81.1
	1億円未満	1	0	
	1億円以上	0	1	0.0
	その他・不明	3,345	2,785	120.1
	合計金額	1,723,253,768	2,022,034,917	85.2
	平均金額	590,965	611,441	96.7
	商品大分類	商品一般	536	252
食料品		363	389	93.3
住居品		216	213	101.4
光熱水品		84	88	95.5
被服品		227	242	93.8
保健衛生品		195	183	106.6
教養娯楽品		355	386	92.0
車両・乗り物		172	233	73.8
土地・建物・設備		116	133	87.2
他の商品		21	1	2,100.0
商品計		2,285	2,120	107.8
クリーニング		38	51	74.5
レンタル・リース・貸借		654	674	97.0
工事・建築・加工		224	212	105.7
修理・補修		79	57	138.6
管理・保管		16	8	200.0
役務一般		17	11	154.5
金融・保険サービス		275	316	87.0
運輸・通信サービス		1,617	1,640	98.6
教育サービス		32	43	74.4
教養・娯楽サービス		159	178	89.3
保健・福祉サービス		348	247	140.9
他の役務		274	330	83.0
内職・副業・ねずみ講		42	20	210.0
他の行政サービス		42	40	105.0
役務計		3,817	3,827	99.7
他の相談		159	145	109.7
総計		6,261	6,092	102.8

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	300	223	134.5
	品質・機能、役務品質	1,209	1,193	101.3
	法規・基準	60	72	83.3
	価格・料金	425	536	79.3
	計量・量目	4	7	57.1
	表示・広告	184	235	78.3
	販売方法	1,174	1,211	96.9
	契約・解約	4,220	3,846	109.7
	接客対応	750	774	96.9
	包装・容器	2	3	66.7
	施設・設備	8	6	133.3
	買物相談	63	66	95.5
	生活知識	16	26	61.5
	その他	21	13	161.5
	販売購入形態	店舗購入	2,353	2,540
訪問販売		360	389	92.5
通信販売		1,936	2,009	96.4
マルチ・マルチまがい取引		117	62	188.7
電話勧誘販売		231	284	81.3
ネガティブ・オプション		13	6	216.7
訪問購入		80	69	115.9
その他無店舗販売		19	29	65.5
不明・無関係		1,152	704	163.6
商品・役務別相談件数（上位KW集計）		1 放送・コンテンツ等	1,037	1,066
	2 レンタル・リース・貸借	654	674	97.0
	3 商品一般	536	252	212.7
	4 移動通信サービス	257	215	119.5
	5 インターネット通信サービス	226	238	95.0
	6 工事・建築・加工	224	212	105.7
	7 健康食品	188	218	86.2
	8 役務その他	188	246	76.4
	9 理美容	171	75	228.0
	10 自動車	139	198	70.2
	11 化粧品	124	107	115.9
	12 相談その他	105	99	106.1
	13 医療	102	96	106.3
	14 修理・補修	79	57	138.6
	15 融資サービス	78	94	83.0
内容等キーワード	1 解約	1,675	1,718	97.5
	2 インターネット通販	1,591	1,587	100.3
	3 契約書・書面	1,524	1,536	99.2
	4 架空請求	930	281	331.0
	5 高価格・料金	864	1,077	80.2
	6 返金	796	717	111.0
	7 説明不足	698	851	82.0
	8 アフターサービス	510	413	123.5
	9 信用性	489	490	99.8
	10 電子広告	469	525	89.3
	11 迷惑メール	442	220	200.9
	12 連絡不能	417	445	93.7
	13 修理代	400	487	82.1
	14 プライバシー	381	484	78.7
	15 約束不履行	369	310	119.0

注 1 : 国民生活センターによる全国統一の集計方法による。

注 2 : 商品・役務別相談件数及び内容キーワード分類は、件数の多いものから順に掲載。

注 3 : 相談内容及び内容キーワード分類は、1件の相談が複数の項目に渡って分類されるため、各分類の合計は相談件数を上回る。

商品・役務別相談件数（上位 25 品目）

順位	商品・役務名	平成29年度上半期 相談件数	平成28年度上半期 相談件数	前年度比（%）
1	賃貸アパート	593	611	97.1
2	デジタルコンテンツ	557	249	223.7
3	商品一般	536	252	212.7
4	アダルト情報サイト	166	402	41.3
4	携帯電話サービス	166	143	116.1
6	光ファイバー	159	180	88.3
7	脱毛エステ	122	26	469.2
8	普通・小型自動車	106	134	79.1
9	他のデジタルコンテンツ	100	155	64.5
10	相談その他	93	89	104.5
11	モバイルデータ通信	90	69	130.4
12	他の健康食品	84	93	90.3
13	役務その他サービス	78	94	83.0
13	健康食品	78	76	102.6
15	フリーローン・サラ金	74	81	91.4
16	修理サービス	73	54	135.2
17	テレビ放送サービス	61	68	89.7
18	新聞	58	65	89.2
19	出会い系サイト	56	90	62.2
20	プロパンガス	53	44	120.5
20	ファンド型投資商品	53	28	189.3
22	医療サービス	52	61	85.2
23	他の行政サービス	42	40	105.0
24	外食	41	39	105.1
25	クリーニング	38	51	74.5
25	他のネット通信関連サービス	38	36	105.6

※PI0-NET2015（全国消費生活情報ネットワークシステム）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	114
全相談件数に占める割合	1.8%
1 アダルト情報サイト	11 (9.6%)
2 オンラインゲーム	7 (6.1%)
3 他の健康食品	5 (4.4%)
3 テレビ放送サービス	5 (4.4%)
5 商品一般	4 (3.5%)
5 賃貸アパート	4 (3.5%)
5 デジタルコンテンツ	4 (3.5%)
5 他の内職・副業	4 (3.5%)
5 相談その他	4 (3.5%)
10 健康食品	3 (2.6%)
10 新聞	3 (2.6%)
10 一般用自転車	3 (2.6%)
10 携帯電話サービス	3 (2.6%)
10 他のデジタルコンテンツ	3 (2.6%)

年代 「20代」

相談件数	632
全相談件数に占める割合	10.1%
1 賃貸アパート	89 (14.1%)
2 脱毛エステ	78 (12.3%)
3 モバイルデータ通信	20 (3.2%)
3 出会い系サイト	20 (3.2%)
5 光ファイバー	19 (3.0%)
6 普通・小型自動車	18 (2.8%)
6 デジタルコンテンツ	18 (2.8%)
8 商品一般	15 (2.4%)
8 ファンド型投資商品	15 (2.4%)
8 テレビ放送サービス	15 (2.4%)
8 アダルト情報サイト	15 (2.4%)

年代 「30代」

相談件数	839
全相談件数に占める割合	13.4%
1 賃貸アパート	153 (18.2%)
2 デジタルコンテンツ	50 (6.0%)
3 脱毛エステ	35 (4.2%)
4 携帯電話サービス	30 (3.6%)
5 商品一般	22 (2.6%)
6 アダルト情報サイト	19 (2.3%)
6 光ファイバー	19 (2.3%)
8 普通・小型自動車	16 (1.9%)
9 フリーローン・サラ金	15 (1.8%)
10 モバイルデータ通信	14 (1.7%)

年代 「40代」

相談件数	1,104
全相談件数に占める割合	17.6%
1 賃貸アパート	141 (12.8%)
2 デジタルコンテンツ	102 (9.2%)
3 商品一般	45 (4.1%)
4 光ファイバー	43 (3.9%)
5 アダルト情報サイト	33 (3.0%)
6 他のデジタルコンテンツ	29 (2.6%)
7 携帯電話サービス	27 (2.4%)
8 他の健康食品	25 (2.3%)
9 普通・小型自動車	19 (1.7%)
10 モバイルデータ通信	16 (1.4%)

年代 「50代」

相談件数	1,119
全相談件数に占める割合	17.9%
1 商品一般	146 (13.0%)
1 デジタルコンテンツ	146 (13.0%)
3 賃貸アパート	66 (5.9%)
4 アダルト情報サイト	33 (2.9%)
5 携帯電話サービス	32 (2.9%)
6 普通・小型自動車	25 (2.2%)
7 他のデジタルコンテンツ	23 (2.1%)
8 他の健康食品	21 (1.9%)
8 光ファイバー	21 (1.9%)
10 モバイルデータ通信	18 (1.6%)

年代 「60代」

相談件数	1,097
全相談件数に占める割合	17.5%
1 商品一般	209 (19.1%)
2 デジタルコンテンツ	161 (14.7%)
3 賃貸アパート	53 (4.8%)
4 アダルト情報サイト	36 (3.3%)
5 携帯電話サービス	27 (2.5%)
6 光ファイバー	24 (2.2%)
7 役務その他サービス	18 (1.6%)
8 普通・小型自動車	16 (1.5%)
9 他のデジタルコンテンツ	14 (1.3%)
10 モバイルデータ通信	12 (1.1%)
10 他のネット通信関連サービス	12 (1.1%)

年代 「70代」

相談件数	697
全相談件数に占める割合	11.1%
1 商品一般	56 (8.0%)
2 デジタルコンテンツ	51 (7.3%)
3 賃貸アパート	45 (6.5%)
4 携帯電話サービス	23 (3.3%)
5 相談その他	20 (2.9%)
6 光ファイバー	16 (2.3%)
7 健康食品	12 (1.7%)
7 アダルト情報サイト	12 (1.7%)
9 役務その他サービス	11 (1.6%)
10 医療サービス	10 (1.4%)

年代 「80代以上」

相談件数	431
全相談件数に占める割合	6.9%
1 デジタルコンテンツ	20 (4.6%)
2 賃貸アパート	18 (4.2%)
3 商品一般	16 (3.7%)
4 新聞	14 (3.2%)
5 健康食品	13 (3.0%)
6 光ファイバー	11 (2.6%)
6 医療サービス	11 (2.6%)
6 役務その他サービス	11 (2.6%)
9 修理サービス	9 (2.1%)
10 冠婚葬祭互助会	8 (1.9%)

※その他・年齢不明等の相談件数 228 件（全相談件数に占める割合 3.6%）、全相談件数 6,261 件

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合