

平成 29 年（2017 年）6 月 14 日

報道各社 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 28 年度消費生活相談受付状況（速報版）

1 相談件数の推移

平成 28 年度の消費生活相談件数は 12,176 件で、対前年度比 573 件（同 4.5%）の減少となった。このうち、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 1,895 件で、対前年度比 105 件（同 5.3%）の減少となった。（表 1・資料 1）

《表 1》 平成 28 年度 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	対前年度比
全相談件数	12,123	12,790	12,410	12,749	12,176	4.5%減
苦情	11,361	11,781	11,641	11,864	11,149	6.0%減
問合せ	762	1,009	769	885	1,027	16.0%増
不当請求	1,511	1,483	1,980	2,000	1,895	5.3%減
不当請求以外	10,612	1,1307	10,430	10,749	10,281	4.4%減

相談方法別では、電話相談が最も多く 10,640 件で、全相談件数の 87.4%を占め、来訪相談は 1,309 件、文書相談は 227 件となっており、この傾向は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 223 件であった。（表 2）

《表 2》 平成 28 年度 相談方法別 相談件数

方法別	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	対前年度比
来訪	1,108	1,268	1,326	1,328	1,309	1.4%減
電話	10,949	11,396	10,926	11,163	10,640	4.7%減
※うち夜間電話	(1,235)	(939)	(1,319)	(1,511)	(1,811)	19.9%増
文書	66	126	158	258	227	12.0%減
合計	12,123	12,790	12,410	12,749	12,176	4.5%減
※うちインターネット相談	(42)	(90)	(140)	(245)	(223)	9.0%減

※ 夜間電話相談（16：30～19：00）は平成 19 年度から実施。

※ インターネット相談は平成 24 年 8 月から実施。相談件数はインターネットで受付した件数であるが、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 223 件の他、消費生活相談以外の問合せ件数が 35 件あった。

2 消費生活相談の概要

(1) 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（6回線）
- ・インターネット相談 24時間（受信のみ）

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、受信日の翌日に受付

(2) 相談受付体制

- ・来訪相談 3名
- ・電話相談 6名（夜間：16：30～19：00 2名）
- ・インターネット相談 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

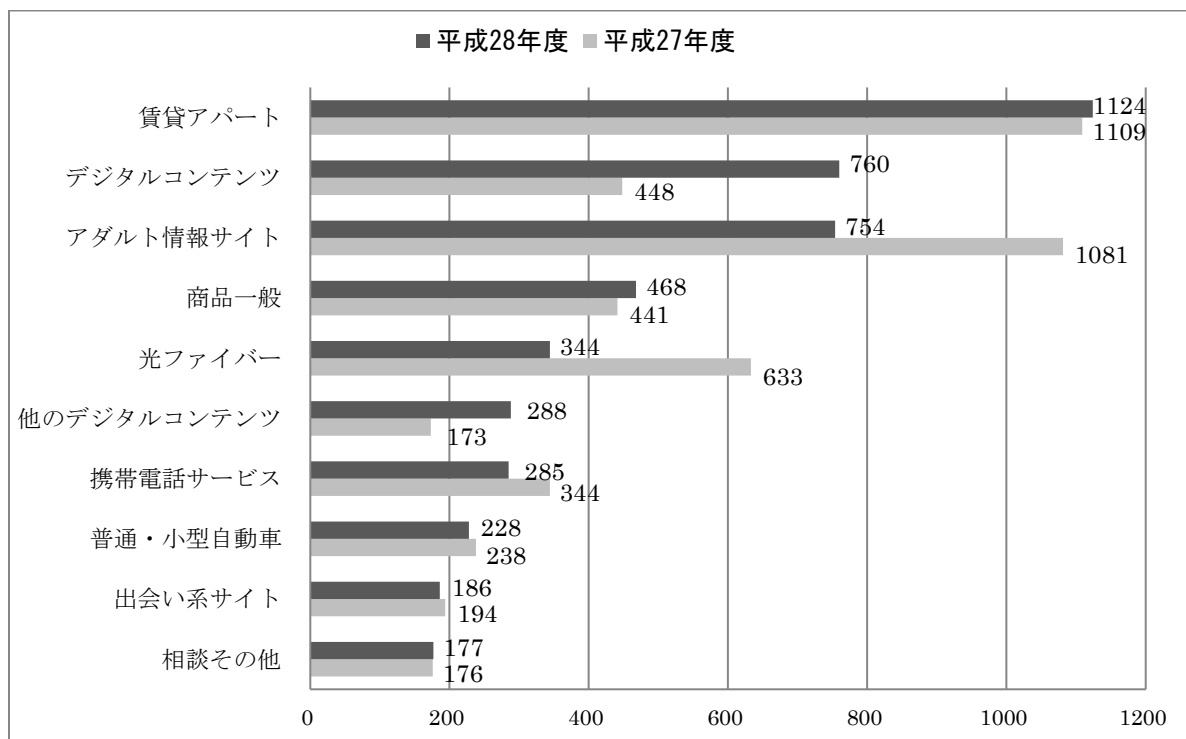
(1) 商品・役務別による相談状況

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1,124件となっており、対前年度比で15件（同1.4%）増加している。

2位は、前年度4位であった「デジタルコンテンツ」に関する相談で760件となっており、対前年度比で312件（同69.6%）増加している。

3位は、前年度2位であった「アダルト情報サイト」に関する相談で754件となっており、対前年度比で327件（同30.2%）減少している。（図1）

《図1》 平成28年度 商品・役務別 相談件数（上位10品目）



※ 参照：資料2「平成28年度商品・役務別相談件数（上位25品目）」

【相談事例／賃貸アパート】（相談者：30代 女性）

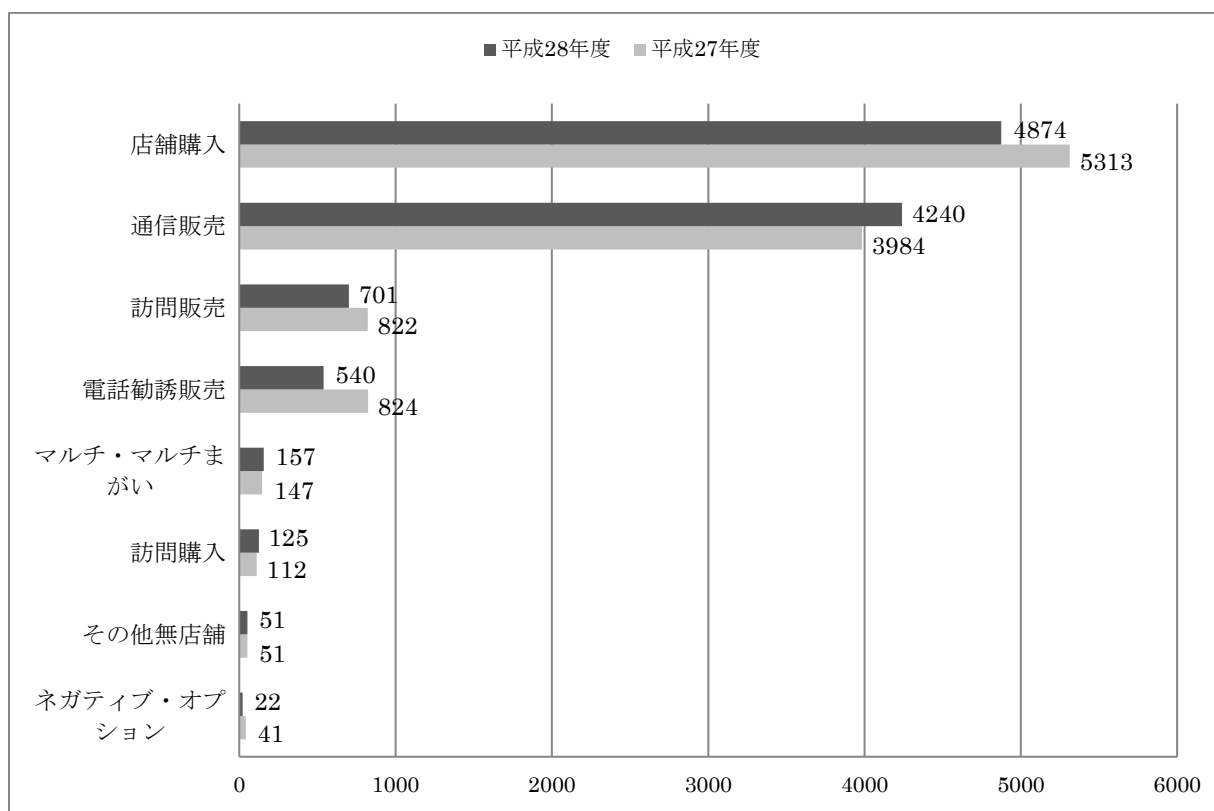
ペット可能の賃貸アパートで猫を飼い、6年間住んでいた。先月管理会社と立ち合いをした後に退去したが、その後、管理会社から、「クロス張り替え代とドア1組交換代計11万円を請求する」と言われた。クロスもドアも猫が傷つけたので納得がいけば払うが、金額が高額で不満。

(2) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態のうち、「店舗購入」の相談が4,874件で最も多く、対前年度比439件（同8.3%）の減少となっている。

次いで、「通信販売」の相談が4,240件で、対前年度比256件（同6.4%）増加している。「訪問販売」の相談は701件で、対前年度比121件（同14.7%）の減少、「電話勧誘販売」の相談は540件で、対前年度比284件（同34.5%）の減少となっている。（図2）

《図2》 販売形態別 相談件数



※ 参照：資料1「平成28年度 相談概要（全国統一様式）」

4 契約当事者 60 歳以上の相談状況

契約当事者が 60 歳以上の相談件数は 4,040 件で、対前年度比 115 件（同 2.8%）減少しているが、全相談件数に占める割合は 0.6%増加し、33.2%となっている。

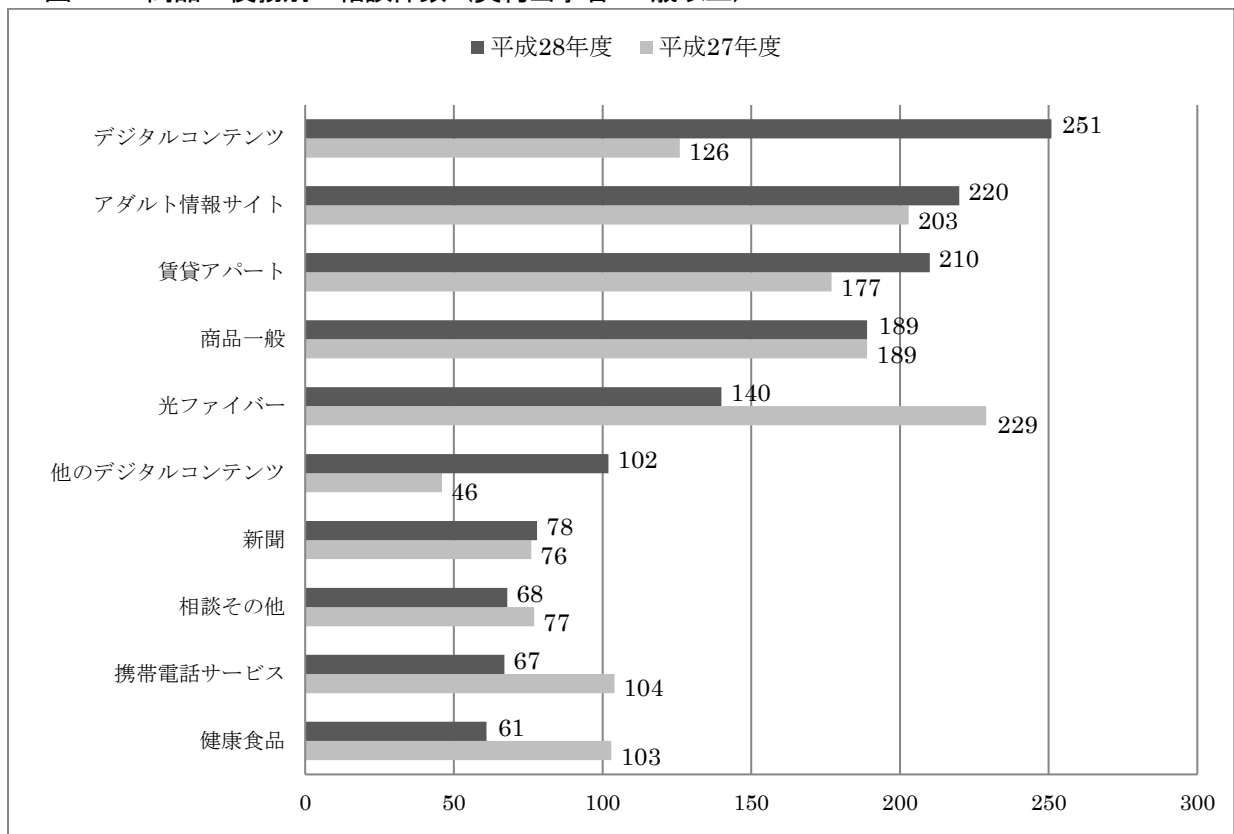
商品・役務別相談では、「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く 251 件で、対前年度比で 125 件（同 99.2%）と大幅に増加している。

次いで、「アダルト情報サイト」の相談が 220 件で、対前年度比 17 件（同 8.4%）の増加、「賃貸アパート」の相談が 210 件で、対前年度比 33 件（同 18.6%）の増加となっている。（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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
相談件数	4,011	4,765	4,280	4,155	4,040
相談全体に占める割合	33.1%	37.3%	34.5%	32.6%	33.2%

《図 3》 商品・役務別 相談件数（契約当事者 60 歳以上）



※ 参照：資料 3 「平成 28 年度 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／デジタルコンテンツ】（相談者：60 代 男性）

パソコンの電源を入れたところ、パソコン画面に「あなたのパソコンがブロックされています」と突然、電話番号の表示あり。大手ソフト開発会社名だが信用できるか。クレジット番号等の入力をするようになっている。

5 契約当事者 20 歳未満の相談状況

契約当事者が未成年者の相談件数は 303 件で、対前年度比で 136 件（同 31.0%）減少した。全相談件数に占める割合も 1.0%減少し、2.5%となっている。

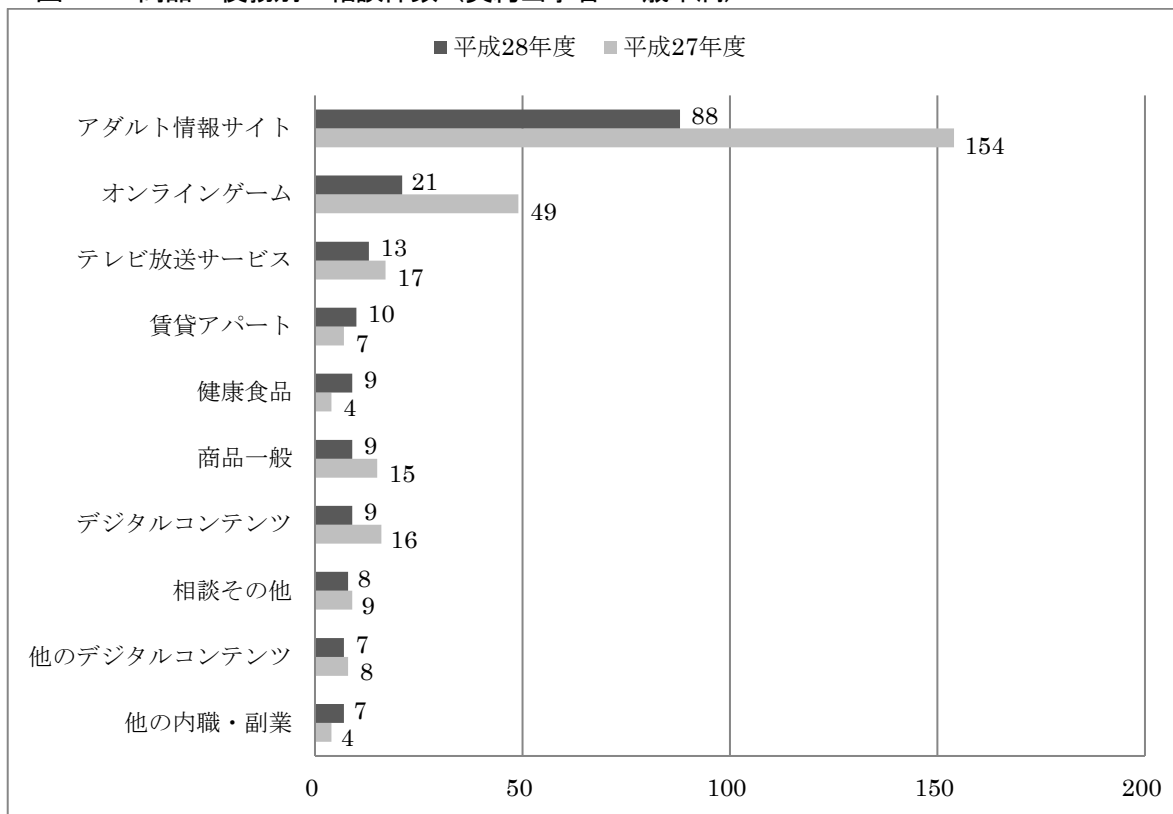
商品・役務別では、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く 88 件で、対前年度比で 66 件（同 42.9%）減少したが、未成年者の全相談件数に占める割合は 29.0%となっている。

次いで、スマートフォン等の「オンラインゲーム」に関する相談が 21 件で、対前年度比で 28 件（同 57.1%）減少している。（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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
相談件数	344	387	380	439	303
相談全体に占める割合	2.8%	3.0%	3.1%	3.4%	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 3 「平成 28 年度 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／アダルト情報サイト】（相談者：10 代 女性）

スマートフォンで無料アダルトサイトを見ていたところ、有料アダルトサイトにつながってしまい、シャッター音の後、登録完了表示が出た。年齢確認は無く、登録するつもりもなかった。「身に覚えの無い方は空メールを送れ」とあり、驚いてよく考えずメールを送ってしまった。

相手からは「24 時間以内に登録を削除したければ、夜 9 時まで電話を」と返信があり、9 時 30 分に電話したが誰も出なかった。友人に相談したら「消費者センターに相談したほうがいい」と言われた。

平成28年度 相談概要 (全国統一様式)

苦情・問合せ・要望

(単位：件・%・円)

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		12,176	12,749	95.5
性別	男性	5,197	5,588	93.0
	女性	6,806	6,946	98.0
年齢別	20歳未満	303	439	69.0
	20歳代	1,306	1,359	96.1
	30歳代	1,833	2,078	88.2
	40歳代	2,343	2,410	97.2
	50歳代	1,970	1,967	100.2
	60歳代	2,000	1,962	101.9
	70歳以上	2,040	2,193	93.0
	その他・不明	381	341	111.7
	平均年齢	50	50	101.6
	職業別	給与生活者	5,312	5,461
自営・自由		453	383	118.3
家事従事者		2,341	2,565	91.3
学生		450	590	76.3
無職		2,962	3,056	96.9
団体		20	22	90.9
その他・不明		638	672	94.9
契約・購入金額	1万円未満	1,385	1,602	86.5
	5万円未満	1,695	1,734	97.8
	10万円未満	879	890	98.8
	50万円未満	1,609	1,878	85.7
	100万円未満	337	315	107.0
	500万円未満	402	366	109.8
	1千万円未満	56	52	107.7
	5千万円未満	75	80	93.8
	1億円未満	3	4	75.0
	1億円以上	2	4	50.0
	その他・不明	5,733	5,824	98.4
	合計金額	4,223,792,139	4,456,879,192	94.8
	平均金額	655,563	643,593	101.9
商品大分類	商品一般	468	441	106.1
	食料品	781	700	111.6
	住居品	472	479	98.5
	光熱水品	181	209	86.6
	被服品	515	542	95.0
	保健衛生品	314	286	109.8
	教養娯楽品	761	837	90.9
	車両・乗り物	388	416	93.3
	土地・建物・設備	256	264	97.0
	他の商品	2	1	200.0
	商品計	4,138	4,175	99.1
	クリーニング	88	98	89.8
	レンタル・リース・貸借	1,241	1,238	100.2
	工事・建築・加工	396	447	88.6
	修理・補修	122	116	105.2
	管理・保管	14	10	140.0
	役務一般	34	45	75.6
	金融・保険サービス	596	655	91.0
	運輸・通信サービス	3,467	3,838	90.3
	教育サービス	74	80	92.5
	教養・娯楽サービス	368	355	103.7
	保健・福祉サービス	499	618	80.7
	他の役務	689	615	112.0
	内職・副業・ねずみ講	76	49	155.1
	他の行政サービス	82	102	80.4
	役務計	7,746	8,266	93.7
	他の相談	292	308	94.8
	総計	12,176	12,749	95.5

項目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談内容分類	安全・衛生	477	389	122.6	
	品質・機能、役物品質	2,332	2,485	93.8	
	法規・基準	134	143	93.7	
	価格・料金	1,007	881	114.3	
	計量・量目	12	13	92.3	
	表示・広告	439	349	125.8	
	販売方法	2,443	2,467	99.0	
	契約・解約	7,818	7,937	98.5	
	接客対応	1,509	973	155.1	
	包装・容器	7	10	70.0	
	施設・設備	15	8	187.5	
	買物相談	128	125	102.4	
	生活知識	44	33	133.3	
	その他	29	25	116.0	
	販売購入形態	店舗購入	4,874	5,313	91.7
訪問販売		701	822	85.3	
通信販売		4,240	3,984	106.4	
マルチ・マルチまがい取引		157	147	106.8	
電話勧誘販売		540	824	65.5	
ネガティブ・オプション		22	41	53.7	
訪問購入		125	112	111.6	
その他無店舗販売		51	51	100.0	
不明・無関係		1,466	1,455	100.8	
商品・役務別相談件数(上位KW集計)		1 放送・コンテンツ等	2,321	2,307	100.6
		2 レンタル・リース・貸借	1,241	1,238	100.2
		3 役務その他	527	434	121.4
	4 インターネット通信サービス	486	797	61.0	
	5 商品一般	468	441	106.1	
	6 移動通信サービス	438	495	88.5	
	7 工事・建築・加工	396	447	88.6	
	8 健康食品	376	325	115.7	
	9 自動車	332	339	97.9	
	10 相談その他	201	205	98.0	
	11 医療	186	226	82.3	
	12 理美容	180	205	87.8	
	13 紳士・婦人洋服	172	119	144.5	
	14 化粧品	170	146	116.4	
	15 融資サービス	169	196	86.2	
内容等キーワード	1 インターネット通販	3,406	3,189	106.8	
	2 解約@	3,399	3,331	102.0	
	3 契約書・書面@	3,010	3,017	99.8	
	4 高価格・料金	2,022	2,276	88.8	
	5 説明不足	1,643	1,820	90.3	
	6 返金	1,526	1,623	94.0	
	7 電子広告	1,102	1,014	108.7	
	8 プライバシー	1,024	1,225	83.6	
	9 信用性	1,019	1,212	84.1	
	10 ポルノ・風俗	920	1,226	75.0	
	11 連絡不能	894	859	104.1	
	12 アフターサービス	884	468	188.9	
	13 架空請求	877	622	141.0	
	14 修理代	869	829	104.8	
	15 不当請求@	846	1,248	67.8	

- 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。

平成28年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	平成28年度	平成27年度	前年度比（％）
		相談件数	相談件数	
1	賃貸アパート	1,124	1,109	101.4
2	デジタルコンテンツ	760	448	169.6
3	アダルト情報サイト	754	1,081	69.8
4	商品一般	468	441	106.1
5	光ファイバー	344	633	54.3
6	他のデジタルコンテンツ	288	173	166.5
7	携帯電話サービス	285	344	82.8
8	普通・小型自動車	228	238	95.8
9	出会い系サイト	186	194	95.9
10	相談その他	177	176	100.6
11	他の健康食品	165	168	98.2
12	興信所	164	69	237.7
13	役務その他サービス	151	173	87.3
14	フリーローン・サラ金	147	179	82.1
15	モバイルデータ通信	147	148	99.3
16	健康食品	138	132	104.5
17	テレビ放送サービス	130	151	86.1
18	新聞	122	130	93.8
19	医療サービス	117	124	94.4
20	修理サービス	115	112	102.7
21	普通生命保険	91	85	107.1
22	クリーニング	88	98	89.8
23	脱毛エステ	86	87	98.9
24	他の行政サービス	82	102	80.4
25	プロパンガス	74	96	77.1

※ PIO-NET2015商品分類「第1商品KW（小）」による分類

平成28年度 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	303
全相談件数に占める割合	2.5%

アダルト情報サイト	88 (29.0%)
オンラインゲーム	21 (6.9%)
テレビ放送サービス	13 (4.3%)
賃貸アパート	10 (3.3%)
商品一般	9 (3.0%)
健康食品	9 (3.0%)
デジタルコンテンツ	9 (3.0%)
相談その他	8 (2.6%)
他のデジタルコンテンツ	7 (2.3%)
他の内職・副業	7 (2.3%)

年代 「20代」

相談件数	1,306
全相談件数に占める割合	10.7%

賃貸アパート	196 (15.0%)
アダルト情報サイト	73 (5.6%)
デジタルコンテンツ	65 (5.0%)
出会い系サイト	52 (4.0%)
脱毛エステ	46 (3.5%)
モバイルデータ通信	37 (2.8%)
携帯電話サービス	36 (2.8%)
商品一般	35 (2.7%)
普通・小型自動車	34 (2.6%)
興信所	25 (1.9%)

年代 「30代」

相談件数	1,833
全相談件数に占める割合	15.1%

賃貸アパート	293 (16.0%)
デジタルコンテンツ	98 (5.3%)
アダルト情報サイト	87 (4.7%)
商品一般	54 (2.9%)
光ファイバー	52 (2.8%)
携帯電話サービス	47 (2.6%)
出会い系サイト	45 (2.5%)
普通・小型自動車	43 (2.3%)
他のデジタルコンテンツ	36 (2.0%)
脱毛エステ	27 (1.5%)

年代 「40代」

相談件数	2,343
全相談件数に占める割合	19.2%

賃貸アパート	239 (10.2%)
デジタルコンテンツ	155 (6.6%)
アダルト情報サイト	150 (6.4%)
商品一般	85 (3.6%)
携帯電話サービス	77 (3.3%)
光ファイバー	65 (2.8%)
普通・小型自動車	59 (2.5%)
他のデジタルコンテンツ	49 (2.1%)
興信所	49 (2.1%)
役務その他サービス	39 (1.7%)

年代 「50代」

相談件数	1,970
全相談件数に占める割合	16.2%

デジタルコンテンツ	176 (8.9%)
賃貸アパート	143 (7.3%)
アダルト情報サイト	132 (6.7%)
他のデジタルコンテンツ	68 (3.5%)
商品一般	61 (3.1%)
光ファイバー	52 (2.6%)
携帯電話サービス	48 (2.4%)
普通・小型自動車	38 (1.9%)
興信所	38 (1.9%)
出会い系サイト	34 (1.7%)

年代 「60代」

相談件数	2,000
全相談件数に占める割合	16.4%

アダルト情報サイト	159 (8.0%)
デジタルコンテンツ	152 (7.6%)
賃貸アパート	114 (5.7%)
商品一般	88 (4.4%)
光ファイバー	77 (3.9%)
他のデジタルコンテンツ	73 (3.7%)
携帯電話サービス	36 (1.8%)
相談その他	33 (1.7%)
普通・小型自動車	31 (1.6%)
テレビ放送サービス	27 (1.4%)

年代 「70代」

相談件数	1,310
全相談件数に占める割合	10.8%

デジタルコンテンツ	83 (6.3%)
商品一般	71 (5.4%)
賃貸アパート	65 (5.0%)
アダルト情報サイト	50 (3.8%)
光ファイバー	42 (3.2%)
他のデジタルコンテンツ	28 (2.1%)
新聞	26 (2.0%)
相談その他	25 (1.9%)
健康食品	24 (1.8%)
携帯電話サービス	23 (1.8%)

年代 「80代以上」

相談件数	730
全相談件数に占める割合	6.0%

新聞	32 (4.4%)
賃貸アパート	31 (4.2%)
商品一般	30 (4.1%)
健康食品	28 (3.8%)
光ファイバー	21 (2.9%)
他の健康食品	18 (2.5%)
デジタルコンテンツ	16 (2.2%)
修理サービス	13 (1.8%)
テレビ放送サービス	13 (1.8%)
普通生命保険	12 (1.6%)
フリーローン・サラ金	12 (1.6%)

※その他・年齢不明等の相談件数 381件（全相談件数に占める割合3.1%）、全相談件数12,176件。

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合