

平成30年（2018年）6月7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年度消費生活相談受付状況（速報版）

1 相談件数の推移

平成29年度の消費生活相談件数は12,689件で、対前年度比513件（同4.2%）の増加となった。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2,913件で、対前年度比1,018件（同53.7%）の大幅な増加となった。（表1）

《表1》 平成29年度 相談種別・相談内容別 相談件数

種別・内容別	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	対前年度比
全相談件数	12,790	12,410	12,749	12,176	12,689	4.2%増
苦情	11,781	11,641	11,864	11,150	11,572	3.8%増
問合せ	1,009	769	885	1,026	1,117	8.9%増
不当請求	1,483	1,980	2,000	1,895	2,913	53.7%増
不当請求以外	11,307	10,430	10,749	10,281	9,776	4.9%減

相談方法別では、電話相談が最も多く10,911件で、全相談件数の86.0%を占め、来訪相談は1,567件、文書相談は211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212件であった。（表2）

《表2》 平成29年度 相談方法別 相談件数

方法別	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	対前年度比
全相談件数	12,790	12,410	12,749	12,176	12,689	4.2%増
来訪	1,268	1,326	1,328	1,310	1,567	19.6%増
電話	11,396	10,926	11,163	10,639	10,911	2.6%増
※うち夜間電話	(924)	(1,318)	(1,511)	(1,810)	(1,934)	6.9%増
文書	126	158	258	227	211	7.1%減
インターネット 相談	(90)	(140)	(245)	(223)	(212)	4.9%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212件の他、消費生活相談以外の問合せ件数が37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
- ・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

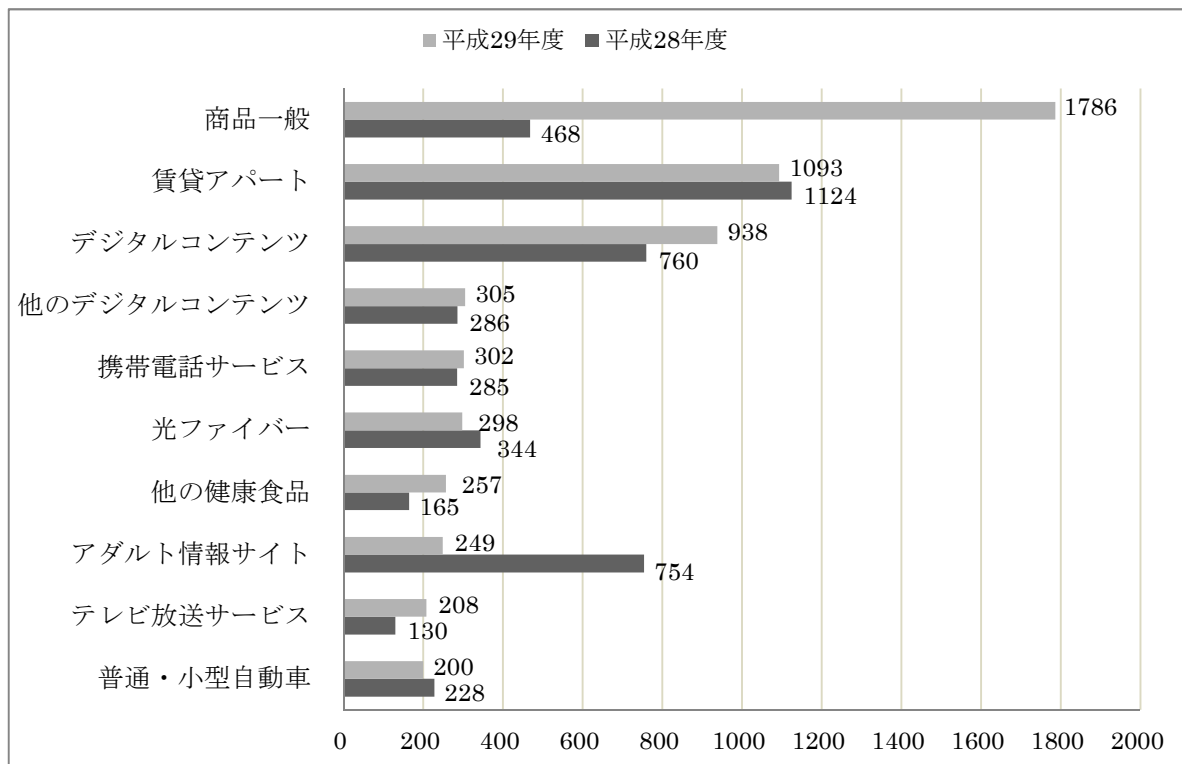
(1) 商品・役務別による相談状況

商品・役務別で最も相談が多かったのは、商品が特定できない架空請求などに関する「商品一般」の相談で、1,786件となっており、架空請求はがきに関する相談などが急増したため、対前年度比で1,318件（同281.6%）と大幅に増加した。

2位は、前年度1位であった「賃貸アパート」に関する相談で1,093件となっており、対前年度比で31件（同2.8%）減少している。

3位は、前年度2位であった「デジタルコンテンツ」に関する相談で938件となっており、対前年度比で178件（同23.4%）増加している。（図1）

《図1》 平成29年度 商品・役務別 相談件数（上位10品目）



※ 参照：資料1「平成29年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）」

【相談事例／商品一般】（相談者：50代 女性）

約束不履行による民事訴訟で裁判取下げ期日が本日と記載されたハガキが届いた。1件支払いが遅延しているものがあつたため、驚いて電話を架けた。その際、ハガキに記載されている管理番号を伝えたが、詳細はわからないため弁護士を紹介すると言われ、案内された別の電話番号に連絡した。

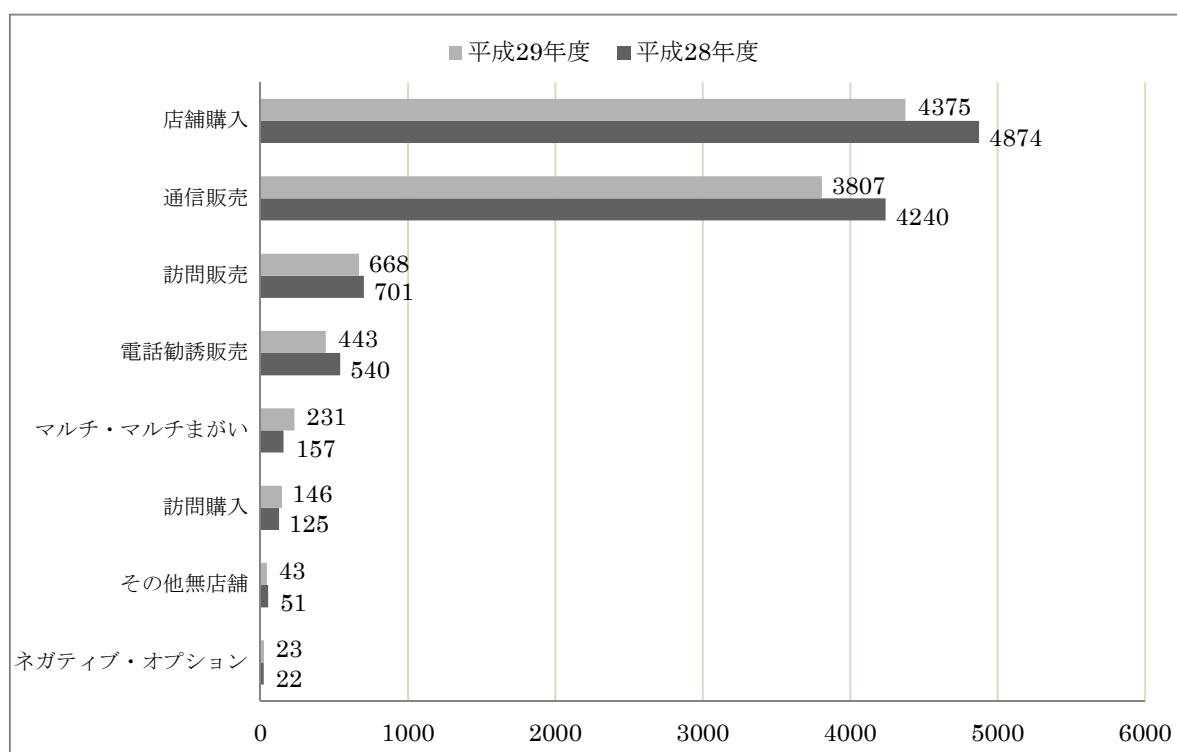
紹介された弁護士に管理番号のことを尋ねると、メールが届いていると言われ不審に思ったが、ハガキが届いているため自分の個人情報知られていると思ひ、聞かれるがままに住所、名前、生年月日を伝えた。その後、供託金10万円が必要なためコンビニで大手通販会社の電子マネー5万円を2枚購入するよう言われた。ますます不審に思い切電。対処法を教えてください。

(2) 販売購入形態別による相談状況

販売購入形態のうち、「店舗購入」の相談が4,375件で最も多く、対前年度比499件（同10.2%）の減少となっている。

次いで、「通信販売」の相談が3,807件で、対前年度比433件（同10.2%）減少している。「訪問販売」の相談は668件で、対前年度比33件（同4.7%）の減少、「電話勧誘販売」の相談は443件で、対前年度比97件（同18.0%）の減少となっている。（図2）

《図2》 販売購入形態別 相談件数



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 4,792 件で、対前年度比 751 件（同 18.6%）増加しており、全相談件数に占める割合は 4.6%増加し、37.8%となっている。

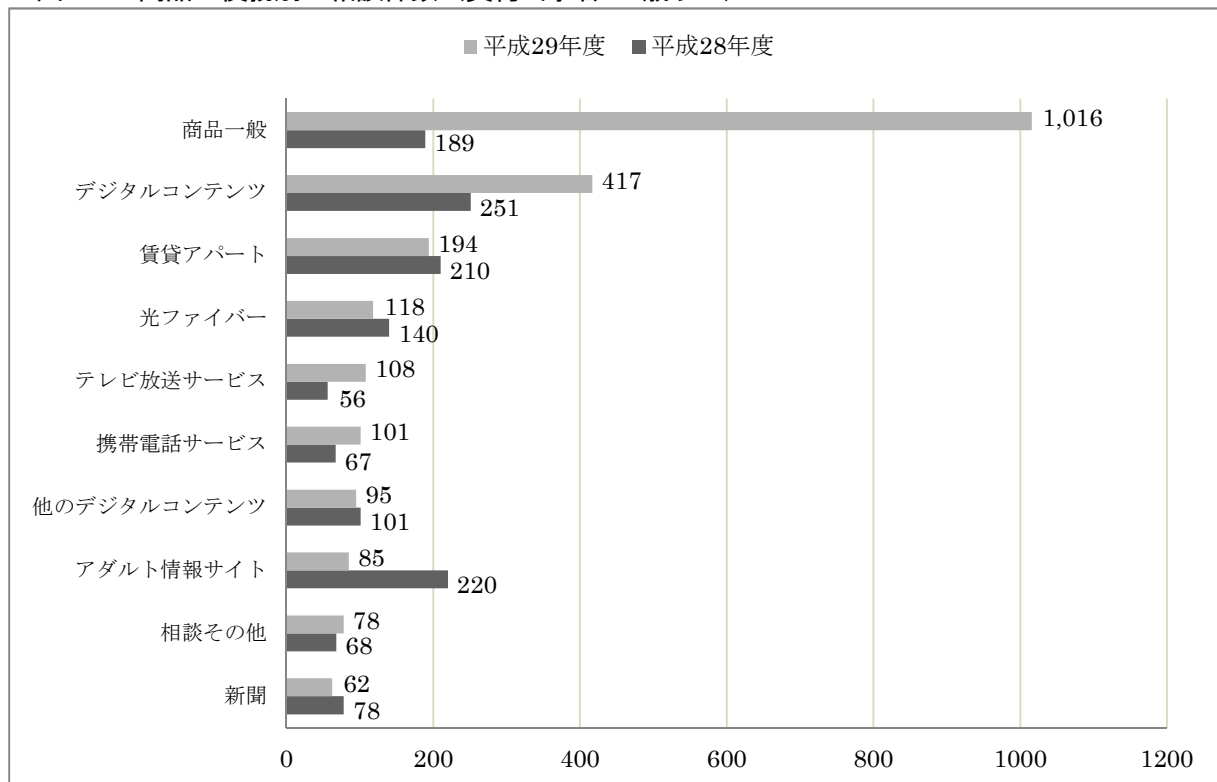
商品・役務別相談では、急増した架空請求はがきに関する相談などが含まれる「商品一般」に関する相談が最も多く 1,016 件で、対前年度比で 827 件（同 437.6%）と大幅に増加している。

次いで、「デジタルコンテンツ」の相談が 417 件で、対前年度比 166 件（同 66.1%）の増加、「賃貸アパート」の相談が 194 件で、対前年度比 16 件（同 7.6%）の減少となっている。（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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
相談件数	4,765	4,280	4,155	4,041	4,792
相談全体に占める割合	37.3%	34.5%	32.6%	33.2%	37.8%

《図 3》 商品・役務別 相談件数（契約当事者 60 歳以上）



※ 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：60 代 女性）

実在の信販会社名を名乗り、クレジットカードに電子マネー 20 万円をチャージしたとメールが届いた。詳細は記載の URL をクリックするよう書かれている。以前も同様のメールが届き、実在の信販会社に問合せをして、クレジットカードに電子マネーのチャージ機能が付いていないとわかった。今後何らかの請求をされないか不安。

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 206 件で、対前年度比で 97 件（同 32.0%）減少した。全相談件数に占める割合も 0.9%減少し、1.6%となっている。

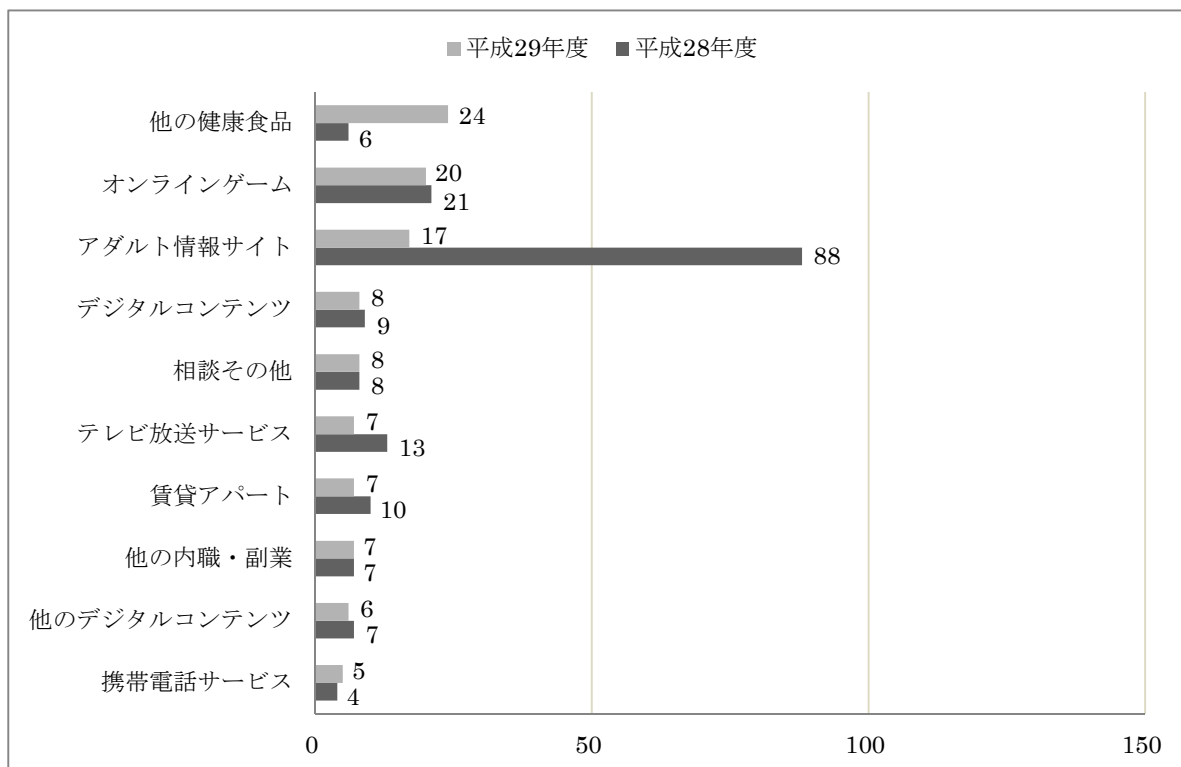
商品・役務別では、「他の健康食品」に関する相談が最も多く 24 件で、対前年度比で 18 件（同 300.0%）増加し、未成年者の全相談件数に占める割合は 11.7%となっている。

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 20 件で、対前年度比で 1 件（同 4.8%）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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
相談件数	387	380	439	303	206
相談全体に占める割合	3.0%	3.1%	3.4%	2.5%	1.6%

《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／他の健康食品】（相談者：10 代 女性）

スマホでダイエット飲料 100 円というモニター募集の広告を見て、体験談などの表示もあり、格安なので申し込んだ。後日、2 回目の発送が完了しましたというメールが届き、2 回目以降の請求が高額な定期購入だったことがわかった。親に相談したが、自分で解決しなさいと言う。どうしたらよいか。

平成29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29年度	平成28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	1,786	468	381.6	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	1,093	1,124	97.2	退去時の高額な原状回復費用等
3	デジタルコンテンツ	938	760	123.4	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等
4	他のデジタルコンテンツ	305	286	106.6	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	携帯電話サービス	302	285	106.0	携帯電話の乗換や解約時の違約金に関する相談等
6	光ファイバー	298	344	86.6	料金が安くなると勧誘されて契約した光回線の解約等
7	他の健康食品	257	165	155.8	他に分類されない健康食品の送り付けや意に反した定期購入契約の解約等
8	アダルト情報サイト	249	760	32.8	意に反して登録されたアダルトサイトの情報料等の不当な請求等
9	テレビ放送サービス	208	130	160.0	強引な受信契約の勧誘等
10	普通・小型自動車	200	228	87.7	購入後の付属品の不備や車両の不具合等
11	相談その他	182	177	102.8	消費者問題以外の相談で交通事故、労働問題、個人間のトラブル等
12	モバイルデータ通信	158	147	107.5	モバイルデータ通信契約の解約や解約時の違約金等
13	脱毛エステ	150	86	174.4	施術契約後の店舗の閉店に係る返金等
14	ファンド型投資商品	141	71	198.6	商品のレンタルオーナー契約の配当や解約に関する相談等
15	修理サービス	132	116	113.8	修理後の不具合や高額な修理代等
16	フリーローン・サラ金	126	147	85.7	多重債務の整理方法等
17	出会い系サイト	121	186	65.1	無料サイトから誘導されて登録した後の高額な利用料等
18	健康食品	111	138	80.4	健康食品の送り付けや意に反した定期購入契約の解約等
19	役務その他サービス	104	152	68.4	パソコンのウイルス除去など、他に分類されない役務サービスに関する相談等
19	新聞	104	122	85.2	強引な訪問販売により契約した新聞の解約等
19	医療サービス	104	117	88.9	医師が行う治療等に関する相談等
22	プロパンガス	84	74	113.5	高額な料金に関する相談等
23	クリーニング	79	88	89.8	返品後に不具合があった衣服等の補償等
24	外食	73	73	100.0	従業員の接客態度や提供された料理の品質、衛生、料金等に関する相談等
25	新築工事	69	53	130.2	注文と異なる工事内容や工期に関する相談等

※ 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(各年代上位 10 品目) (単位/件)

年代 「20歳未満」

相談件数	206
全相談件数に占める割合	1.6%
1 他の健康食品	24 (11.7%)
2 オンラインゲーム	20 (9.7%)
3 アダルト情報サイト	17 (8.3%)
4 デジタルコンテンツ	8 (3.9%)
4 相談その他	8 (3.9%)
6 賃貸アパート	7 (3.4%)
6 テレビ放送サービス	7 (3.4%)
6 他の内職・副業	7 (3.4%)
9 他のデジタルコンテンツ	6 (2.9%)
10 携帯電話サービス	5 (2.4%)

年代 「50代」

相談件数	2,381
全相談件数に占める割合	18.8%
1 商品一般	550 (23.1%)
2 デジタルコンテンツ	225 (9.4%)
3 賃貸アパート	135 (5.7%)
4 携帯電話サービス	58 (2.4%)
5 他の健康食品	55 (2.3%)
6 他のデジタルコンテンツ	49 (2.1%)
6 光ファイバー	49 (2.1%)
8 アダルト情報サイト	47 (2.0%)
9 普通・小型自動車	43 (1.8%)
10 修理サービス	32 (1.3%)

年代 「20代」

相談件数	1,174
全相談件数に占める割合	9.3%
1 賃貸アパート	203 (17.3%)
2 脱毛エステ	95 (8.1%)
3 モバイルデータ通信	39 (3.3%)
3 出会い系サイト	39 (3.3%)
5 普通・小型自動車	32 (2.7%)
6 他のデジタルコンテンツ	31 (2.6%)
7 デジタルコンテンツ	30 (2.6%)
8 他の健康食品	29 (2.5%)
9 商品一般	25 (2.1%)
9 ファンド型投資商品	25 (2.1%)
9 アダルト情報サイト	25 (2.1%)

年代 「60代」

相談件数	2,486
全相談件数に占める割合	19.6%
1 商品一般	749 (30.1%)
2 デジタルコンテンツ	275 (11.1%)
3 賃貸アパート	94 (3.8%)
4 他のデジタルコンテンツ	64 (2.6%)
5 光ファイバー	57 (2.3%)
6 アダルト情報サイト	55 (2.2%)
7 携帯電話サービス	50 (2.0%)
8 テレビ放送サービス	48 (1.9%)
9 普通・小型自動車	27 (1.1%)
10 相談その他	26 (1.0%)

年代 「30代」

相談件数	1,597
全相談件数に占める割合	12.6%
1 賃貸アパート	274 (17.2%)
2 デジタルコンテンツ	74 (4.6%)
3 携帯電話サービス	48 (3.0%)
4 他のデジタルコンテンツ	42 (2.6%)
5 脱毛エステ	41 (2.6%)
6 商品一般	40 (2.5%)
7 他の健康食品	37 (2.3%)
7 光ファイバー	37 (2.3%)
9 普通・小型自動車	32 (2.0%)
10 モバイルデータ通信	28 (1.8%)

年代 「70代」

相談件数	1,489
全相談件数に占める割合	11.7%
1 商品一般	220 (14.8%)
2 デジタルコンテンツ	109 (7.3%)
3 賃貸アパート	75 (5.0%)
4 光ファイバー	45 (3.0%)
5 テレビ放送サービス	39 (2.6%)
6 相談その他	37 (2.5%)
7 携帯電話サービス	34 (2.3%)
8 他のデジタルコンテンツ	24 (1.6%)
9 アダルト情報サイト	23 (1.5%)
10 健康食品	21 (1.4%)

年代 「40代」

相談件数	2,119
全相談件数に占める割合	16.7%
1 賃貸アパート	242 (11.4%)
2 デジタルコンテンツ	178 (8.4%)
3 商品一般	81 (3.8%)
4 他のデジタルコンテンツ	76 (3.6%)
5 光ファイバー	62 (2.9%)
6 他の健康食品	59 (2.8%)
7 携帯電話サービス	55 (2.6%)
8 普通・小型自動車	48 (2.3%)
9 アダルト情報サイト	47 (2.2%)
10 モバイルデータ通信	28 (1.3%)

年代 「80代以上」

相談件数	817
全相談件数に占める割合	6.4%
1 商品一般	47 (5.8%)
2 デジタルコンテンツ	33 (4.0%)
3 新聞	28 (3.4%)
4 賃貸アパート	25 (3.1%)
5 テレビ放送サービス	21 (2.6%)
6 医療サービス	18 (2.2%)
7 修理サービス	17 (2.1%)
7 携帯電話サービス	17 (2.1%)
9 光ファイバー	16 (2.0%)
10 相談その他	15 (1.8%)

※その他・年齢不明等の相談件数 420 件 (全相談件数に占める割合 3.3%)、全相談件数 12,689 件

※ () 内は、各年代における相談件数に対する割合