

消費生活相談の状況

～令和4年4月～令和5年2月の相談処理状況～

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

消費生活相談件数・契約当事者

消費生活相談件数（4～2月） (件)

年度	2019	2020	2021	2022	前年同期比
相談件数	5,699	7,922	7,958	7,524	94.5

- 相談件数は▲5.5%と微減。
- 2020年度急増し、その後同水準で推移している。

契約当事者年齢別（4～2月） (件)

年齢	年度	2019	2020	2021	2022	前年同期比
20歳未満		160	225	190	218	114.7
20歳代		325	692	673	661	98.2
30歳代		425	736	712	634	89.0
40歳代		696	1,092	1,019	920	90.3
50歳代		708	1,167	1,144	1,156	101.0
60歳代		939	1,012	1,036	1,030	99.4
70歳以上		1,417	1,515	1,562	1,377	88.2

- 20歳未満と50歳代で増加のほかはすべての年代で減少した。
- 70歳以上が一番多く60歳以上で全体の3割以上を占めている。

契約当事者職業別（4～2月） (件)

職業	年度	2019	2020	2021	2022	前年同期比
給与生活者		1,747	2,882	2,986	2,848	95.4
自営・自由		313	418	368	335	91.0
家事従事者		1,015	975	979	1,012	103.4
学生		181	290	241	262	108.7
無職		1,611	2,123	1,986	1,757	88.5
団体		245	327	334	285	85.3

- 家事従事者及び学生が増加。その他は減少している。

契約・購入金額

■ 契約・購入金額別相談件数 (4～2月) (件)

金額階層	年度	2019	2020	2021	2022	前年同期比
1万円未満		628	1,167	1,266	1,096	86.6
5万円未満		854	1,277	1,333	1,497	112.3
10万円未満		236	331	378	402	106.3
50万円未満		538	746	815	822	100.9
100万円未満		125	186	239	262	109.6
500万円未満		162	218	244	271	111.1
1千万円未満		14	16	24	35	145.8
5千万円未満		33	24	32	41	128.1
1億円未満		3	3	2	2	100.0
1億円以上		1	0	1	0	-
その他・不明		3,105	3,954	3,624	3,096	85.4
合計金額 (千円)		1,754,478	1,580,060	2,427,488	2,230,547	91.9
平均金額 (円)		676,360	398,201	560,104	503,737	89.9

- 合計金額は昨年度大幅に増加したが、今年度は91.9%と微減。

商品大分類

商品大分類別相談件数（4～2月）（件）

商品役務分類	年度(4～2月)	2019	2020	2021	2022	前年同期比
商品一般		588	589	593	488	82.3
食料品		603	919	683	639	93.6
住居品		209	363	368	282	76.6
光熱水品		97	115	158	124	78.3
被服品		198	354	457	476	104.2
保健衛生品		337	708	612	782	127.8
教養娯楽品		387	577	642	641	99.8
車両・乗り物		152	214	246	224	91.1
土地・建物・設備		96	106	156	150	96.2
他の商品		9	17	10	16	160.0
商品計		2,676	3,962	3,925	3,822	97.4
クリーニング		32	20	18	21	116.7
レンタル・リース・貸借		372	626	636	587	92.3
工事・建築・加工		144	186	221	202	91.4
修理・補修		77	71	117	75	64.1
管理・保管		15	8	14	13	92.9
役務一般		11	3	56	60	107.1
金融・保険サービス		301	301	347	350	100.9
運輸・通信サービス		1,182	1,549	760	556	73.2
教育サービス		12	22	23	20	87.0
教養・娯楽サービス		178	209	687	690	100.4
保健・福祉サービス		170	243	298	352	118.1
他の役務		268	370	497	477	96.0
内職・副業・ねずみ講		10	16	107	63	58.9
他の行政サービス		49	123	41	46	112.2
役務計		2,821	3,747	3,822	3,512	91.9
他の相談		202	213	211	190	90.0
総計		5,699	7,922	7,958	7,524	94.5

■商品では「化粧品」を含む「保健衛生品」が127.8%（170件増）と増加。

■役務では「エステサービス」を含む「保健・福祉サービス」が118.1%（54件増）と増加。

販売購入形態

■ 販売購入形態別相談件数（4～2月） (件)

販売購入形態	年度（4～2月）	2019	2020	2021	2022	前年同期比
店舗購入		1,052	1,328	1,502	1,385	92.2
訪問販売		314	344	404	310	76.7
通信販売		1,767	3,219	3,012	3,134	104.1
マルチ・マルチまがい取引		56	63	79	38	48.1
電話勧誘販売		511	396	505	408	80.8
ネガティブ・オプション		15	77	1	2	200.0
訪問購入		53	56	42	53	126.2
その他無店舗販売		12	12	14	26	185.7
不明・無関係		1,919	2,427	2,399	2,168	90.4

- 通信販売が一番多く、全体の4割強を占めている。
（前年同期比については、104.1%（122件増）と微増。）
- 対前年比では、店舗購入、訪問販売、マルチ・マルチまがい取引、電話勧誘販売が減少。

商品・役務別相談件数

■ 商品・役務別相談件数（上位KW集計 上位15位まで 4～2月） (件)

2019年度(4～2月)	2020年度(4～2月)	2021年度(4～2月)	2022年度(4～2月)	前年同期比				
商品一般	588	放送・コンテンツ等	786	レンタル・リース・貸借	636	化粧品	676	154.3
放送・コンテンツ等	479	レンタル・リース・貸借	626	商品一般	593	レンタル・リース・貸借	587	92.3
インターネット通信サービス	393	健康食品	614	化粧品	438	商品一般	488	82.3
健康食品	389	商品一般	589	役務その他	420	役務その他	404	96.2
レンタル・リース・貸借	372	インターネット通信サービス	326	健康食品	403	健康食品	378	93.8
役務その他	224	化粧品	317	他の教養・娯楽	303	他の教養・娯楽	272	89.8
化粧品	221	役務その他	293	インターネット通信サービス	285	インターネット通信サービス	233	81.8
移動通信サービス	163	移動通信サービス	256	移動通信サービス	264	工事・建築・加工	202	91.4
工事・建築・加工	144	他の保健衛生品	253	工事・建築・加工	221	自動車	184	93.9
相談その他	133	工事・建築・加工	186	娯楽等情報配信サービス	216	娯楽等情報配信サービス	178	82.4
自動車	126	自動車	184	紳士・婦人洋服	197	紳士・婦人洋服	177	89.8
融資サービス	87	相談その他	161	自動車	196	移動通信サービス	173	65.5
電報・固定電話	81	紳士・婦人洋服	145	他の教養娯楽品	162	理美容	159	265.0
修理・補修	77	他の教養娯楽品	135	相談その他	156	他の教養・娯楽	156	96.3
紳士・婦人洋服	71	他の行政サービス	123	修理・補修	117	相談その他	124	79.5