

消費生活相談の状況

～令和5年4月～令和5年12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月～12月） (件)

年度	2020	2021	2022	2023	前年同期比
相談件数	6,465	6,430	6,430	5,751	89.4

- 相談件数は▲10.6%と減少。
- 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月～12月） (件)

年齢	年度	2020	2021	2022	2023	前年同期比
20歳未満		187	158	186	124	66.7
20歳代		561	545	553	450	81.4
30歳代		586	563	534	459	86.0
40歳代		855	782	775	697	89.9
50歳代		963	919	988	831	84.1
60歳代		853	837	880	788	89.5
70歳以上		1,232	1,277	1,170	1,210	103.4

- 70歳以上で増加のほかはすべての年代で減少した。
- 60歳以上で全体の3割以上を占めている。

販売購入形態

■ 販売購入形態別相談件数（4月～12月） (件)

販売購入形態	年度	2020	2021	2022	2023	前年同期比
店舗購入		1,070	1,244	1,218	1,083	88.9
訪問販売		267	351	275	272	98.9
通信販売		2,649	2,404	2,615	2,293	87.7
マルチ・マルチまがい取引		54	70	37	36	97.3
電話勧誘販売		332	418	358	362	101.1
ネガティブ・オプション		75	1	1	2	200.0
訪問購入		41	33	50	46	92.0
その他無店舗販売		12	12	19	29	152.6
不明・無関係		1,965	1,897	1,857	1,628	87.7

- 「通信販売」が一番多く、全体の約4割を占めている。「店舗購入」、「不明・無関係」を除く特殊販売は3,040件。「通信販売」は特殊販売の75.4%を占めている。
- 「訪問販売」は前年同期比で98.9%と微減となったが、特殊販売に占める割合は8.9%で、前年同期の8.2%を上回っている。「電話勧誘販売」は前年同期比で101.1%と微増となった。特殊販売に占める割合も11.8%で、前年同期の10.7%を上回っている。

商品大分類

商品大分類別相談件数（4月～12月）（件）

商品役務分類	年度	2020	2021	2022	2023	前年同期比
商品一般		475	484	430	354	82.3
食料品		808	573	552	428	77.5
住居品		287	284	241	246	102.1
光熱水品		88	116	98	91	92.9
被服品		285	345	395	276	69.9
保健衛生品		596	477	576	550	95.5
教養娯楽品		456	520	562	470	83.6
車両・乗り物		185	208	195	213	109.2
土地・建物・設備		86	135	135	107	79.3
他の商品		13	9	13	12	92.3
商品計		3,279	3,151	3,197	2,747	85.9
クリーニング		18	14	18	10	55.6
レンタル・リース・貸借		477	496	491	537	109.4
工事・建築・加工		144	189	177	155	87.6
修理・補修		50	105	59	70	118.6
管理・保管		5	11	12	8	66.7
役務一般		2	49	52	68	130.8
金融・保険サービス		245	274	310	297	95.8
運輸・通信サービス		1,257	638	495	459	92.7
教育サービス		21	18	19	19	100.0
教養・娯楽サービス		159	564	617	444	72.0
保健・福祉サービス		209	248	313	277	88.5
他の役務		292	370	407	463	113.8
内職・副業・ねずみ講		11	97	55	32	58.2
他の行政サービス		113	32	43	45	104.7
役務計		3,003	3,105	3,068	2,884	94.0
他の相談		183	174	165	120	72.7
総計		6,465	6,430	6,430	5,751	89.4

■商品では「化粧品」を含む「保健衛生品」が商品全体の20.0%となり、最も多い。

■役務では「賃貸アパート」を含む「レンタル・リース・貸借」が役務全体の18.6%となり最も多い。

商品・役務別相談件数①

■ 商品・役務別相談件数（上位KW集計 上位15位まで 4～12月） (件)

2020年度(4～12月)	2021年度(4～12月)	2022年度(4～12月)	2023年度(4～12月)	前年同期比				
放送・コンテンツ等	619	レンタル・リース・貸借	496	レンタル・リース・貸借	491	レンタル・リース・貸借	537	109.4
健康食品	555	商品一般	484	化粧品	479	化粧品	419	87.5
レンタル・リース・貸借	477	化粧品	346	商品一般	430	役務その他	401	116.6
商品一般	475	健康食品	345	役務その他	344	商品一般	354	82.3
インターネット通信サービス	274	役務その他	310	健康食品	321	健康食品	243	75.7
化粧品	251	他の教養・娯楽	246	他の教養・娯楽	232	インターネット通信サービス	181	87.0
他の保健衛生品	236	インターネット通信サービス	241	インターネット通信サービス	208	自動車	177	112.0
役務その他	229	移動通信サービス	218	工事・建築・加工	177	他の教養・娯楽	176	75.9
移動通信サービス	211	工事・建築・加工	189	娯楽等情報配信サービス	159	工事・建築・加工	155	87.6
自動車	160	娯楽等情報配信サービス	183	自動車	158	移動通信サービス	148	96.7
工事・建築・加工	144	自動車	168	移動通信サービス	153	理美容	126	92.0
相談その他	139	紳士・婦人洋服	149	紳士・婦人洋服	139	他の教養娯楽品	116	84.1
紳士・婦人洋服	116	他の教養娯楽品	132	他の教養娯楽品	138	他の金融関連サービス	114	112.9
他の行政サービス	113	相談その他	127	理美容	137	紳士・婦人洋服	108	77.7
他の教養娯楽品	104	修理・補修	105	相談その他	107	娯楽等情報配信サービス	105	66.0

商品・役務別相談件数②

- 商品・役務別相談件数を見ると、「賃貸アパート」を含む「レンタル・リース・貸借」が最も多く、前年同期比で109.4%と増加している。過去の件数を見ても常に上位となっているのが特徴。
- インターネット通販における定期購入トラブルは、今年度も多く相談が寄せられており、「化粧品」が前年同期同様2位となっている。「健康食品」も同様に5位となっている。
- 若年層を中心に、近年副業などの「儲け話」に係る相談が多く寄せられており、副業サポートなどの「役務その他」が3位となっている。
- エステサロンの倒産などを背景として「脱毛エステ」の相談が昨年度に引き続き多く寄せられ、「理美容」が11位（昨年同期は14位）となっている。