

消費生活相談の状況

～令和3年4月～令和4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	2018	2019	2020	2021	前年同期比
相談件数	5,692	5,699	7,922	7,834	98.9

- 相談件数は▲1.1%と微減。
- 昨年度急増し、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	2018	2019	2020	2021	前年同期比
20歳未満		85	160	225	185	82.2
20歳代		376	325	692	657	94.9
30歳代		478	425	736	696	94.6
40歳代		690	696	1,092	1,002	91.8
50歳代		829	708	1,167	1,128	96.7
60歳代		988	939	1,012	1,023	101.1
70歳以上		1,255	1,417	1,515	1,534	101.3

- 60歳以上で増加のほかはすべての年代で減少した。
- 特に20歳未満で17.8%減。（それでも2019年度の水準を上回っている。）
- ↑
特に減少に寄与している品目は「健康食品」。

契約当事者職業別（4～2月） (件)

職業	年度	2018	2019	2020	2021	前年同期比
給与生活者		1,883	1,747	2,882	2,940	102.0
自営・自由		286	313	418	360	86.1
家事従事者		1,171	1,015	975	967	99.2
学生		127	181	290	230	79.3
無職		1,415	1,611	2,123	1,950	91.9
団体		275	245	327	332	101.5

- 昨年度急増した「給与生活者」がさらに増加。

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	2018	2019	2020	2021	前年同期比
1万円未満		570	628	1,167	1,252	107.3
5万円未満		684	854	1,277	1,307	102.3
10万円未満		252	236	331	374	113.0
50万円未満		571	538	746	793	106.3
100万円未満		159	125	186	235	126.3
500万円未満		200	162	218	240	110.1
1千万円未満		30	14	16	23	143.8
5千万円未満		32	33	24	32	133.3
1億円未満		3	3	3	2	66.7
1億円以上		0	1	0	1	-
その他・不明		3,191	3,105	3,954	3,575	90.4
合計金額 (千円)		1,719,752	1,754,479	1,580,061	2,404,128	152.2
平均金額 (円)		687,626	676,360	398,201	564,482	141.8

■ 合計金額は52.2%の増加

■ 相談1件当たり平均契約購入金額は41.8%の増加

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)	2018	2019	2020	2021	前年同期比
商品一般		767	588	589	587	99.7
食料品		402	603	919	679	73.9
住居品		196	209	363	362	99.7
光熱水品		123	97	115	152	132.2
被服品		227	198	354	455	128.5
保健衛生品		213	337	708	602	85.0
教養娯楽品		376	387	577	636	110.2
車両・乗り物		171	152	214	243	113.6
土地・建物・設備		115	96	106	153	144.3
他の商品		11	9	17	10	58.8
商品計		2,601	2,676	3,962	3,879	97.9
クリーニング		25	32	20	18	90.0
レンタル・リース・貸借		412	372	626	628	100.3
工事・建築・加工		160	144	186	219	117.7
修理・補修		57	77	71	116	163.4
管理・保管		7	15	8	14	175.0
役務一般		8	11	3	55	1,833.3
金融・保険サービス		343	301	301	335	111.3
運輸・通信サービス		1,215	1,182	1,549	742	47.9
教育サービス		11	12	22	22	100.0
教養・娯楽サービス		137	178	209	667	319.1
保健・福祉サービス		198	170	243	293	120.6
他の役務		254	268	370	486	131.4
内職・副業・ねずみ講		21	10	16	109	681.3
他の行政サービス		59	49	123	42	34.1
役務計		2,907	2,821	3,747	3,746	100.0
他の相談		184	202	213	209	98.1
総計		5,692	5,699	7,922	7,834	98.9

■ 増加寄与度が大きい品目
「教養・娯楽サービス」
「他の役務」
「被服品」
「内職・副業・ねずみ講」

■ 減少寄与度が大きい品目
「運輸・通信サービス」
「食料品」
「保健衛生品」
「他の行政サービス」

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）	2018	2019	2020	2021	前年同期比
店舗購入		1,179	1,052	1,328	1,480	111.4
訪問販売		343	314	344	400	116.3
通信販売		1,565	1,767	3,219	2,958	91.9
マルチ・マルチまがい取引		65	56	63	78	123.8
電話勧誘販売		404	511	396	492	124.2
ネガティブ・オプション		7	15	77	1	1.3
訪問購入		70	53	56	42	75.0
その他無店舗販売		12	12	12	15	125.0
不明・無関係		2,047	1,919	2,427	2,368	97.6

- 訪問販売が16.3%の大幅増
（増加幅が大きい品目「電気」「書籍・印刷物」「放送」「家具・寝具」）
- 通信販売が8.1%減少
（減少幅が大きい品目「健康食品」「他の保健衛生品」）
- 電話勧誘販売が24.2%の大幅増
（増加幅が大きい品目「役務その他」「魚介類」「内職・副業」）

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)

2018年度(4～2月)	2019年度(4～2月)	2020年度(4～2月)	2021年度(4～2月)	前年同期比				
商品一般	767	商品一般	588	放送・コンテンツ等	786	レンタル・リース・貸借	628	100.3
放送・コンテンツ等	628	放送・コンテンツ等	479	レンタル・リース・貸借	626	商品一般	587	99.7
レンタル・リース・貸借	412	インターネット通信サービス	393	健康食品	614	化粧品	429	135.3
インターネット通信サービス	269	健康食品	389	商品一般	589	役務その他	410	139.9
健康食品	216	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	401	65.3
役務その他	208	役務その他	224	化粧品	317	他の教養・娯楽	290	381.6
移動通信サービス	171	化粧品	221	役務その他	293	インターネット通信サービス	280	85.9
工事・建築・加工	160	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	255	99.6
自動車	145	工事・建築・加工	144	他の保健衛生品	253	工事・建築・加工	219	117.7
化粧品	143	相談その他	133	工事・建築・加工	186	娯楽等情報配信サービス	210	-
相談その他	136	自動車	126	自動車	184	紳士・婦人洋服	196	135.2
ファンド型投資商品	96	融資サービス	87	相談その他	161	自動車	194	105.4
融資サービス	93	電報・固定電話	81	紳士・婦人洋服	145	他の教養娯楽品	161	119.3
理美容	82	修理・補修	77	他の教養娯楽品	135	相談その他	154	95.7
電報・固定電話	79	紳士・婦人洋服	71	他の行政サービス	123	修理・補修	116	163.4