

令和3年11月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年12月7日）

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

1 概況

11月の相談受付件数は771件で、対前月比17件（同2.3%）の増加、また、対前年同月比では26件（同3.5%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

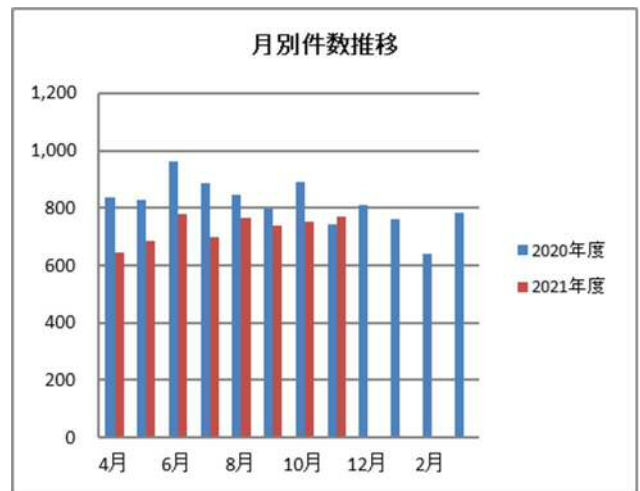
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が74件で、相談全体の9.6%を占め、対前月比6件（同8.8%）の増加となっております。SNSに公的機関を装う身に覚えのない請求があったなどの相談が寄せられています。

次に、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が66件で、相談全体の8.6%を占め、対前月比12件（同15.4%）の減少となっております。

次に、「健康食品」の相談が48件で、相談全体の6.2%を占め、対前月比10件（同26.3%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が39件で、相談全体の5.1%を占めており、対前月比6件（同18.2%）の増加となっています。

次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が36件で、相談全体の4.7%を占め、対前月比4件（同12.5%）の増加となっています。



【11月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	商品一般	74
2	↘	集合住宅	66
3	→	健康食品	48
4	→	役務その他	39
5	→	化粧品	36

【相談件数が急増した商品役務】

直近1か月間で相談件数が急増した商品役務とその相談概要をご紹介します。

●他の娯楽等情報配信サービス（10月1件⇒11月14件）

【相談概要】（50代 男性）

利用の覚えがないアプリの年会費請求がプラットフォーム会社からメールで届いた。プラットフォーム会社のカスタマーセンターへ電話をかけたが、新型コロナウイルスの影響で電話対応はしていないとアナウンスが流れ問い合わせができない状態だ。請求はスマートフォンの

通信料金と合算されており、通信料金はクレジットカード払いになっている。利用した記憶がないので支払いをしたくない。どうしたらいいのか

【助言内容等】

利用した記憶がないことをプラットフォーム会社に伝える必要があると説明。アプリケーション内の問い合わせフォームを利用して連絡をする方法があるが、操作が難しく問い合わせフォームまでたどり着けない場合は、スマートフォンを契約した通信会社の店舗に事情を伝えて相談するよう助言。支払いがクレジットカードを利用したキャリア決済とのことなので、クレジットカード会社にトラブルの経緯を十分に説明し、対応を申し入れるよう助言した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	760	641	781	9,780
2021年度	646	686	779	700	766	739	754	771	0	0	0	0	5,841
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	3.5%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-40.3%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	97	0	0	0	0	817
北区	90	104	118	99	121	129	135	119	0	0	0	0	915
東区	92	88	83	74	89	89	114	88	0	0	0	0	717
白石区	72	72	90	90	95	85	63	92	0	0	0	0	659
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	41	0	0	0	0	313
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	91	0	0	0	0	707
清田区	23	37	35	36	27	32	26	37	0	0	0	0	253
南区	53	58	49	44	43	38	55	45	0	0	0	0	385
西区	56	56	69	73	83	76	56	92	0	0	0	0	561
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	52	0	0	0	0	353
その他	15	14	23	15	21	25	31	17	0	0	0	0	161

※その他は、市外居住者及び不明