

# 令和4年2月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年3月17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

2月の相談受付件数は648件で、対前月比23件（同3.4%）の減少、また、対前年同月比では7件（同1.1%）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、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64件で、相談全体の9.9%を占め、対前月比8件（同14.3%）の増加となっております。

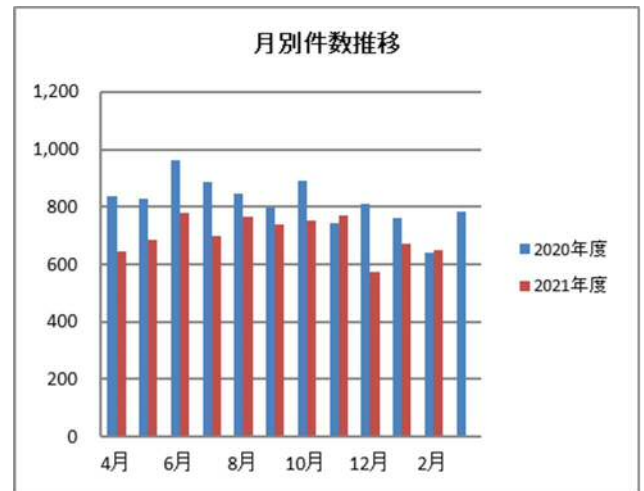
次に、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が54件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比19件（同26%）の減少となっております。

次に、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49件で、相談全体の7.6%を占め、対前月比13件（同21%）の減少となっております。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、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45件で、相談全体の6.9%を占めており、対前月比13件（同40.6%）の増加となっています。

次に、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が27件で、相談全体の4.2%を占めており、対前月比12件（同80%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が27件で、相談全体の4.2%を占め、対前月比2件（同8%）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。



### 【2月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	64
2	↘	役務その他	54
3	↘	商品一般	49
4	→	化粧品	45
5	↗	インターネット通信サービス	27
5	↗	健康食品	27

### 【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。

#### ●乳液（1月5件⇒2月10件）

##### 【相談概要】（50代 女性）

先月、以前通販カタログで注文した会社からの紹介ということで当該社から電話がかかっ

てきた。定期だが1回でも止められると言われ、オーダーメイドの美容液を注文。初回はコンビニで支払った。商品と一緒に多数の書面が届いたが読まなかった。解約しようと思い当該社のホームページからネット上で解約手続をした。後日、解約になった旨のメールが届いた。その2日後に宅配会社から商品を配送する旨のメールが届き「注文していない」と伝え受取拒否をした。その後、当該社から2回目の発送時点で解約になっていない、商品を受け取るか、このまま当社で引き取るとしても代金は払ってもらいますとメールが届いた。解約手続を行ったと主張したが、次回発送の10日前までに解約手続が必要と返信があったが支払いたくない。

### 【助言内容等】

事業者から不意打ち的に電話がかかってきて、その勧誘により申し込んだ場合は特定商取引法・電話勧誘販売となり、契約書面を受領した日を含め8日間はクーリング・オフが可能であり、クーリング・オフに関する記載のない書面であった場合は8日間が過ぎていても、今からでもクーリング・オフの主張が可能となることを説明した。当該社のウェブページには、2回目の定期便商品を受け取る前の解約に関し、次回の出荷準備予定日の10日前までに連絡すること、納品書と商品の容器を返送する必要がある、それらの返送品の到着日をもって解約の受付となると記載があった。仮にインターネット通販で申し込んだ場合には、相談者の返品を行った日付では2回目の解約が認められないことになることと伝えた。解約に関する事項は注文画面や確認画面等に分かりやすく表示する義務があると伝え、その義務に反している場合は交渉可能と知らせ、相談者に自主交渉を助言。

## 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	571	671	648	0	7,731
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	3.5%	-29.5%	-11.7%	1.1%	-100.0%	-21.0%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	97	78	90	75	0	1,060
北区	90	104	118	99	121	129	135	119	78	104	103	0	1,200
東区	92	88	83	74	89	89	114	88	73	92	78	0	960
白石区	72	72	90	90	95	85	63	92	55	83	84	0	881
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	41	36	33	40	0	422
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	91	73	84	78	0	942
清田区	23	37	35	36	27	32	26	37	24	35	30	0	342
南区	53	58	49	44	43	38	55	45	36	31	36	0	488
西区	56	56	69	73	83	76	56	92	69	63	67	0	760
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	52	30	43	0	0	426
その他	15	14	23	15	21	25	31	17	19	13	57	0	250

※その他は、市外居住者及び不明