

令和4年4月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年5月16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：011-728-2111

1 概況

4月の相談件数は687件で、対前月比82件（同10.66%）の減少、また、対前年同月比では41件（同6.35%）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、賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が62件で、相談全体の9.02%を占め、対前月比18件（同22.50%）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事などの「商品一般」の相談が59件で、相談全体の8.59%を占め、対前月比5件（同7.81%）の減少となっております。注文した覚えのない商品が届い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55件で、相談全体の8.01%を占め、対前月比1件（同1.85%）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42件で、相談全体の6.11%を占め、対前月比40件（同48.78%）の減少となっております。

次に、「健康食品」の相談が32件で、相談全体の4.66%を占め、対前月比25件（同43.86%）の減少となっております。お試しのつもりで商品を注文したところ、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。

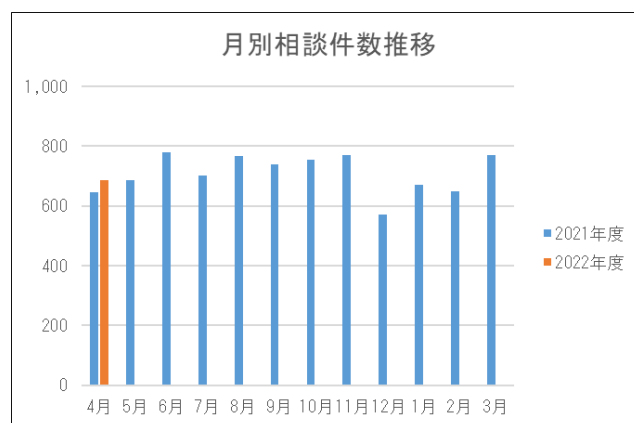
【相談件数が急増した商品役務】

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。

●ファンデーション（3月8件→4月20件）

【相談概要】（60代 女性）

SNS広告を見ていたところ初回約1,900円のファンデーションの広告が出てきた。どんな肌色にも合うという記載を見て注文した。注文確認メールが届いたが契約内



【4月商品・役務別相談上位5品目】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	集合住宅	62
2	↗	商品一般	59
3	↗	化粧品	55
4	↘	役務その他	42
5	↘	健康食品	32

容の記載は見当たらず、発送まで待つように記載があった。

商品が届き、使用してみると私の肌には色が合わず、顔色が悪く見えた。

その後2回目の商品が2袋届き、1万2,562円と高額な請求がされた。すぐに電話で肌に合わないので解約したいと伝えたが、4回購入コースのため途中解約できないと言われた。

私は1回限りのつもりであり4回購入が必要との注意書きを見た覚えはない。初回のみで解約することはできないのか。

【助言内容等】

インターネット通信販売の定期購入契約に関しては、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件を表示する義務があることを説明。表示があった場合はその内容に従うこととなります。

定期購入の解約に関する事項について分かりづらかったり、見えにくく表示していた場合、あるいは事実上表示された内容と異なる場合には法令や条例で禁止している「誤信を招く情報を示すこと」に該当する可能性があるため、その場合は法令を根拠に事業者へ解約と返金を求めて交渉することも一法です。

交渉に当たっては、商品が掲載された広告ページ、販売規約の掲載ページや注文内容確認画面、届いた受注メールなど契約に関する内容が分かる画像を可能な限り保存しておくことをお勧めします。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2022年度 月別相談件数

※ 本表は全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET2010)登録前の情報として作成した「速報」であり、今後、内容が変更される場合があります。

(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
2021年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2022年度	687												687
前年度比	6.35%												
区別内訳													
中央区	105												105
北区	103												103
東区	108												108
白石区	72												72
厚別区	37												37
豊平区	65												65
清田区	30												30
南区	42												42
西区	55												55
手稲区	49												49
その他	21												21

※その他は市外居住者又は住所不明