

令和4年5月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年6月8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

5月の相談件数は649件で、対前月比38件（同5.53%）の減少、対前年同月比では37件（同5.39%）の減少となっています。

【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、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57件で、相談全体の8.78%を占め、対前月比5件（同8.06%）の減少となっております。

次に、賃貸アパート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51件で、相談全体の7.86%を占め、対前月比8件（同13.56%）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46件で、相談全体の7.09%を占め、対前月比9件（同16.36%）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、「健康食品」の相談が32件で、相談全体の4.93%を占め、対前月比10件（同23.81%）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。

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29件で、相談全体の4.47%を占め、対前月比3件（同9.38%）の減少となっております。

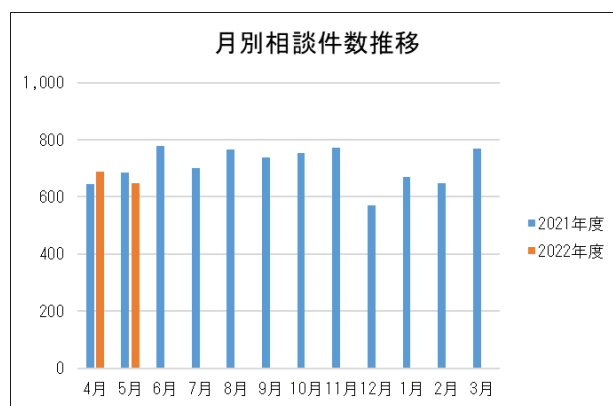
【相談件数が急増した商品役務】

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。

●脱毛エステ（4月4件→5月18件）

【相談概要】（50代 女性）

脱毛エステについてネットで検索していたところ、「2か月無料キャンペーン」という広告を見た。来店予約をし、店舗に行き説明を受けた。担当者に「無料キャンペーンは



【商品・役務別相談上位5品目（5月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	化粧品	57
2	↘	集合住宅	51
3	↘	商品一般	46
4	↗	健康食品	32
5	↘	役務その他	29

全身脱毛のコース契約者のみに適用される」と知らされた。高額なコース契約はできないので部分脱毛の回数券利用コースを契約した。2回で6,050円の回数券を現金で購入した。1度施術を受けたが極めて短時間の施術だった。

3日後、次の予約を取ろうとしたところ回数券のコースはなくなったので別のコースに変更してほしいと告げられた。契約した直後に、契約変更をさせることに不満だ。回数券の返金希望。対処を知りたい。

【助言内容等】

契約内容の重要事項の変更であり、事業者へ返金を求めることが可能ではないかと伝えた。店舗での対応が難しければ本社のお客様相談窓口にご相談することを勧めた。専門の相談先として当該事業者が会員である一般社団法人日本エステティック経営者会を案内した。

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-NET2020)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	649											1,336
前年度比	6.35%	-5.39%											

区別内訳

中央区	105	105											210
北区	103	84											187
東区	108	84											192
白石区	72	69											141
厚別区	37	44											81
豊平区	65	81											146
清田区	30	31											61
南区	42	33											75
西区	55	59											114
手稲区	49	40											89
その他	21	19											40

※その他は市外居住者又は住所不明