

# 令和4年6月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年7月11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

6月の相談件数は775件で、対前月比126件（同19.41%）の増加、対前年同月比では4件（同0.51%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

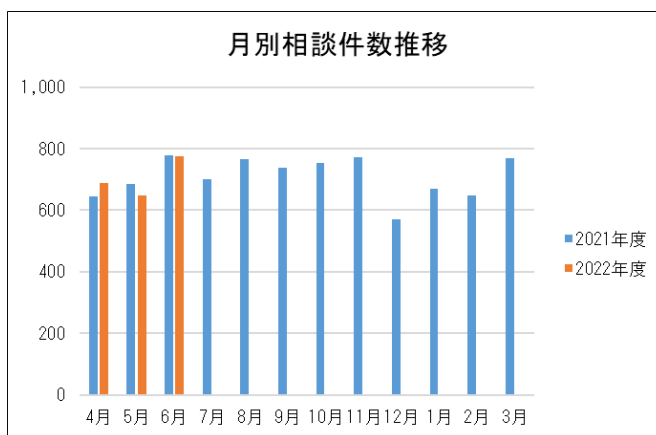
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が77件で、相談全体の9.94%を占め、対前月比20件（同35.09%）の増加となっております。

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56件で、相談全体の7.23%を占め、対前月比5件（同9.80%）の増加となっております。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51件で、相談全体の6.58%を占め、対前月比5件（同10.87%）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50件で、相談全体の6.45%を占め、対前月比18件（同56.25%）の増加となっております。

次に、「健康食品」の相談が40件で、相談全体の5.16%を占め、対前月比11件（同37.93%）の増加となっております。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。



### 【商品・役務別相談上位5品目（6月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	集合住宅	77
2	↗	商品一般	56
3	↘	化粧品	51
4	↗	役務その他	50
5	↘	健康食品	40

### 【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。

#### ●光ファイバー（5月16件→6月22件）

＜相談概要＞（60代 男性）

自宅に通信会社の代理店を名乗る営業員が来訪し、「地域の光回線速度が遅く容量が少

ないとの意見があり、この地域一帯の光回線を入れ替える工事を行うため、意向確認を行っている。」との説明を受けた。また、「光回線を替えることで、月額費用が 6,600 円程度から 5,200 円に減額となり、2 か月分の月額費用も無料になり、更に工事費用も無料である。」との説明を受けたため、変更することに応じ、申込内容確認書に署名し、工事日の日程を決めた。

その際、通信会社から確認を行うとのことで、その場で営業員が契約先の通信会社に連絡すると、折り返し電話があり申込みの意思確認が行われた。

その後、代理店の担当者から受け取った名刺に記載されていた電話番号をインターネットで検索したところ、代理店の情報がなく不審に思った。

現状の回線で不便もしていないので、解約したいがどのように対処するとよいか。

＜助言内容等＞

光回線サービスの電話勧誘トラブルが多く発生していることを情報提供した。

電気通信サービスは電気通信事業法の規制を受け、消費者保護ルールがあり、契約後の書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止等があることを知らせ、書面交付前であることから、初期契約解除制度での解約可能であることを伝えた。

本件は、契約の申込みをした段階であり、申込みのキャンセルも可能と考えられることから、解約希望であればすぐに代理店と契約先の通信会社にその旨を申し出るよう伝えた。その後、相談者が代理店に申込みのキャンセルを申し出たところ応じられた。

## 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	775										2,111
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%										
区別内訳													
中央区	105	105	134										344
北区	103	84	90										277
東区	108	84	114										306
白石区	72	69	94										235
厚別区	37	44	39										120
豊平区	65	81	89										235
清田区	30	31	37										98
南区	42	33	39										114
西区	55	59	53										167
手稲区	49	40	47										136
その他	21	19	39										79

※その他は市外居住者又は住所不明