

令和4年11月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年12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

11月の相談件数は767件で、前月と比べると17件（2.27%）の増加となっています。また前年同月と比べると4件（0.52%）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ことなどの「集合住宅」の相談が74件で、相談全体の9.65%を占め、前月と比べて14件（23.33%）の増加となっています。

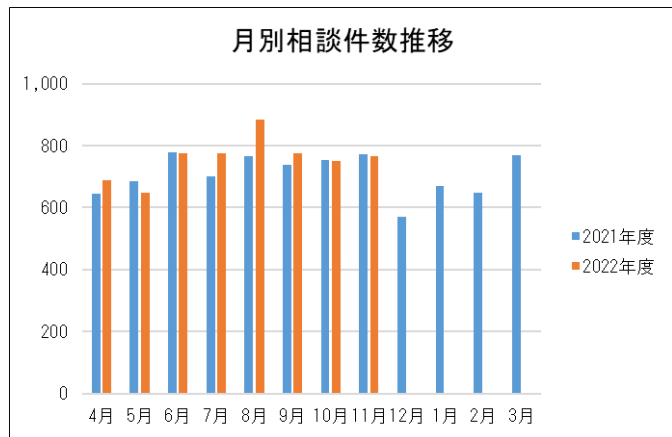
次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が65件で、相談全体の8.47%を占め、前月と比べて15件（30.00%）の増加となっています。

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62件で、相談全体の8.08%を占め、前月と比べて14件（29.17%）の増加となっています。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、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33件で、相談全体の4.30%を占め、前月と比べて13件（28.26%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が32件で、相談全体の4.17%を占め、前月と比べて6件（15.79%）の減少となっています。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。

また同順位で、「理美容」の相談が32件で、相談全体の4.17%を占め、前月と比べて増減はありませんでした。脱毛サロンのコースを契約したが、連絡がつかず予約もできないという相談が寄せられています。



【商品・役務別相談上位5品目（11月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	74
2	→	化粧品	65
3	→	商品一般	62
4	→	役務その他	33
5	↗	健康食品	32
5	↗	理美容	32

【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。

●化粧品（10月5件→11月15件）

＜相談概要＞（70代 女性）

SNSで顔のしわが取れるという美容クリームが安く試せるとの広告を見て、公式サイトで注文した。注文した商品1本が届き、請求額2,010円をコンビニ後払いで支払った。同封の明細書に2回目のお届け日が記載されていたが、私は定期購入を申し込んだ覚えがなかった。

2回目の商品が届き、商品が3本で請求金額は18,269円と高額であった。事業者に電話をしているが電話がつかえず解約できない。注文していない2回目以降は解約したい。

＜助言内容等＞

SNS広告を見て、化粧品や健康食品などを安く試せると思い契約したが実は高額な定期購入であったという消費者トラブルが昨今多発しており、今年6月に「特定商取引に関する法律」が改正され規制がされたと説明した。

相談者の見た注文画面を確認し、法律に従って「総額表示」や「定期購入であること」が一般的な人が見て分かりやすく表示されているかを確認する必要があると伝えた。また、自分は気が付かなかったと事業者申し出ることになると伝えた。

当室から事業者へ架電し苦情内容を伝え、相談者が注文時に見た画面のURLを教えてほしいと事業者へ伝えたが拒否された。そのため、当室にてスマートフォンで現在の当該事業者の注文確認画面を見たところ、最終確認画面にて重要事項がスクロールしなければ見えない状況であった。事業者へ架電し、広告の問題を指摘し、相談者の誤認による取消しを申し出たところ、2回目以降の契約を取消すとの回答を得た。

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	777	885	776	750	767					6,066
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%	-0.53%	-0.52%					
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134	108	119	106					922
北区	103	84	90	102	121	82	103	110					795
東区	108	84	114	87	114	107	120	99					833
白石区	72	69	94	93	115	93	74	103					713
厚別区	37	44	39	37	43	56	44	47					347
豊平区	65	81	89	98	84	88	73	98					676
清田区	30	31	37	44	45	33	35	31					286
南区	42	33	39	68	60	50	46	47					385
西区	55	59	53	77	88	72	66	71					541
手稲区	49	40	47	42	60	60	52	32					382
その他	21	19	39	18	21	27	18	23					186

※その他は市外居住者又は住所不明