

令和5年5月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年6月7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807件で、前月と比べると28件（3.59%）の増加となっています。また前年同月と比べると121件（17.64%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

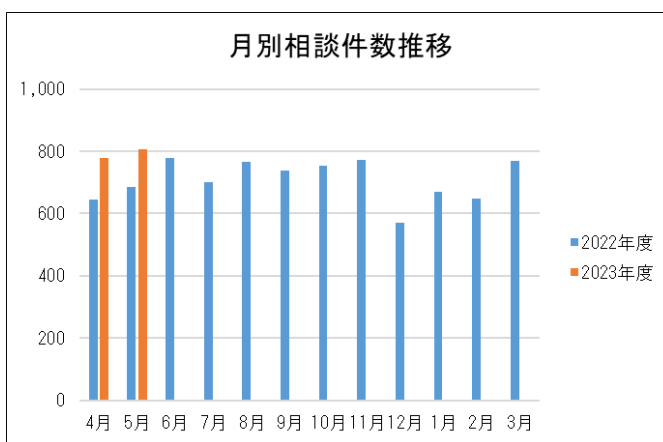
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が81件で、相談全体の10.04%を占め、前月と比べて5件（6.58%）の増加となっています。

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60件で、相談全体の7.43%を占め、前月と比べて15件（20.00%）の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が52件で、相談全体の6.44%を占め、前月と比べて9件（14.75%）の減少となっています。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41件で、相談全体の5.08%を占め、前月と比べて1件（2.38%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が38件で、相談全体の4.71%を占め、前月と比べて4件（9.52%）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。



【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	→	集合住宅	81
2	→	化粧品	60
3	→	商品一般	52
4	→	役務その他	41
5	↘	健康食品	38

【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。

●モバイルデータ通信（4月4件→5月13件）

＜相談概要＞（30代 女性）

ショッピングセンターで通信事業者の販売代理店から「無料でゲームやタブレットを渡しています」と声をかけられ、モバイルWi-Fiルーターの勧誘を受けた。話を聞き月々約7,000円の3年契約をした。

利用すると通信速度が遅く使い勝手も悪いと感じ、解約を当該社に申し出ると、1か月分の料金約7,000円、ゲーム機の料金約2万9,000円、Wi-Fiルーター本体残金約5万1,000円の計約8万7,000円の請求を受けた。Wi-Fiルーター本体の価格をウェブで調べると約1万円で販売されており請求金額が高すぎると感じる。渡された書面にはクーリング・オフや初期契約解除について記載がある。対処法を知りたい。

＜助言内容等＞

相談者に対して、勧誘時に通信速度についてどのような説明があったか確認をしたところ、担当者から「通信速度は遅いときもある」と説明があったとのこと。また、解約時に発生する金額については説明があったとすることで、クーリング・オフや初期契約解除について記載がある書面も渡されているため請求された解約料の減額を求めることは難しいと説明した。

請求金額の妥当性等について、専門家の見解を聞いて対応するのの一法と伝え、電気通信消費者相談窓口の連絡先を情報提供した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2023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
2022年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2023年度	779	807											1,586
前年度比	20.59%	17.64%											

区別内訳

区別	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
中央区	134	133											267
北区	118	110											228
東区	88	90											178
白石区	80	87											167
厚別区	40	49											89
豊平区	82	92											174
清田区	30	34											64
南区	48	57											105
西区	86	85											171
手稲区	46	37											83
その他	27	33											60

※その他は市外居住者又は住所不明