

令和5年8月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年9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

8月の相談件数は771件で、前月と比べると59件（8.29%）の増加となっています。また前年同月と比べると5件（0.65%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

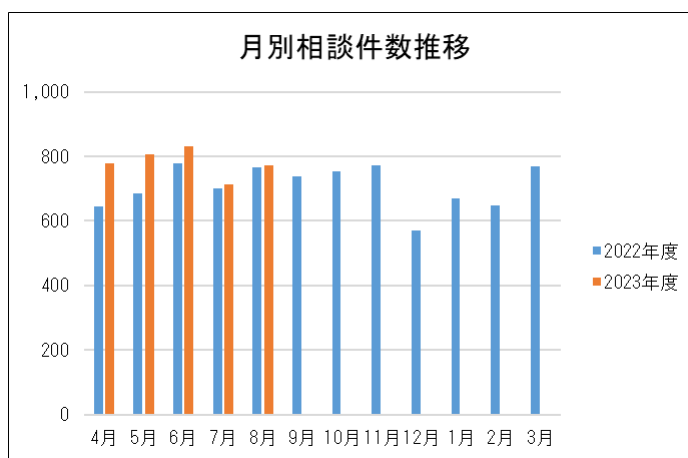
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が86件で、相談全体の11.15%を占め、前月と比べて2件（2.27%）の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が68件で、相談全体の8.82%を占め、前月と比べて11件（19.30%）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、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7.78%を占め、前月と比べて16件（36.36%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が34件で、相談全体の4.41%を占め、前月と比べて7件（25.93%）の増加となっています。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。

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32件で、相談全体の4.15%を占め、前月と比べて3件（8.57%）の減少となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（8月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	86
2	→	商品一般	68
3	→	化粧品	60
4	↗	健康食品	34
5	↘	役務その他	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。

●養毛剤（7月3件→8月15件）

＜相談概要＞（80代 男性）

インターネット通販で育毛剤を注文した。初回は約2,000円で、支払方法は後払い決済サービスを利用し、コンビニで支払った。2回目を解約しようと思って、何度も電話をかけているが、いつかけても繋がらない。この場合はどうしたらよいか。

＜助言内容等＞

インターネット通信販売事業者の顧客センターが混み合っていて繋がらないという苦情が多く寄せられていることを伝え、何度電話をかけても繋がらないことや解約したい旨をメールに詳細に記して伝えるよう助言した。

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	831	712	771								3,900
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%								
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134								665
北区	118	110	124	91	99								542
東区	88	90	105	91	78								452
白石区	80	87	89	83	87								426
厚別区	40	49	42	28	51								210
豊平区	82	92	96	85	67								422
清田区	30	34	31	41	41								177
南区	48	57	43	49	53								250
西区	86	85	80	60	85								396
手稲区	46	37	48	44	46								221
その他	27	33	22	27	30								139

※その他は市外居住者又は住所不明