

令和5年11月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年12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

11月の相談件数は679件で、前月と比べると157件（18.78%）の減少となっています。また前年同月と比べると92件（11.93%）の減少となっています。

【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69件で、相談全体の10.16%を占め、前月と比べて14件（16.87%）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65件で、相談全体の9.57%を占め、前月と比べて5件（8.33%）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44件で、相談全体の6.48%を占め、前月と比べて7件（13.73%）の減少となっています。

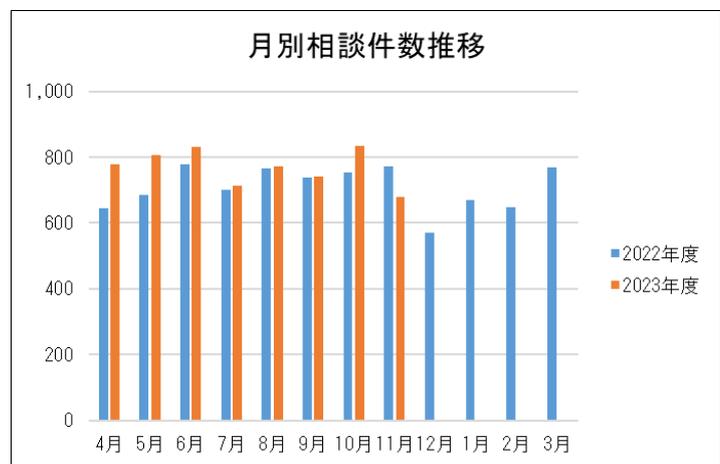
次に、「戸建住宅」の相談が28件で、相談全体の4.12%を占め、前月と比べて1件（3.45%）の減少となっています。

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27件で、相談全体の3.98%を占め、前月と比べて20件（42.55%）の減少となっています。

【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。

- 上着（10月2件→11月7件）



【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	69
2	→	商品一般	65
3	→	化粧品	44
4	/	戸建住宅	28
5	\	役務その他	27

<相談概要> (70代 男性)

SNSの広告で、ブランドのジャンパーが6,600円で販売されていたため、代金引換で注文をした。送料と手数料で8,107円。

2週間後、商品が届いて開封したところ、広告の商品とは別の上着が届いた。当該サイトにその旨メールしたところ、「実物の上着の写真を撮りメール添付するように」と返信があった。指示どおりに商品画像を送ったところ、注文総額の20%の返金に応じると提案してきた。

納得いかないの、「広告の商品と交換するか全額返金をしてほしい」とメールで求めたところ、当該サイトは「こちらも損失を被ったため、返金額は50%」と返信してきた。当該サイトには会社概要等の記載はなく、現在メールでしかやり取りができない。全額返金をしてほしい。

<助言内容等>

相談者が持参した送り状を確認したところ、「配送代行センターの名称」「依頼主の屋号、住所、電話番号」、また「輸入品」という記載あり。

依頼主の住所をウェブ上の所在地画像情報にて検索すると、倉庫があるのは確認できたため、架電し担当者に経緯を伝えた上で返金を申し出てみてはどうかと助言。

送り状に、「輸入品」の記載があることから、依頼主は海外事業者から配送を受託した国内配送事業者の可能性もある。配送事業者に架電すると日本人以外の担当者が出る事例もあることから、その際は平易な日本語で話すなど注意して交渉するよう伝えた。

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	741	836	679					6,156
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%	10.88%	-11.93%					
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134	105	132	100					1002
北区	118	110	124	91	99	119	120	95					876
東区	88	90	105	91	78	100	108	94					754
白石区	80	87	89	83	87	68	80	71					645
厚別区	40	49	42	28	51	45	46	40					341
豊平区	82	92	96	85	67	75	98	74					669
清田区	30	34	31	41	41	45	37	28					287
南区	48	57	43	49	53	45	56	58					409
西区	86	85	80	60	85	73	88	67					624
手稲区	46	37	48	44	46	40	41	39					341
その他	27	33	22	27	30	26	30	13					208

※その他は市外居住者又は住所不明