

令和2年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年1月6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:728-2111 FAX:728-2112

1 概況

12月の相談受付件数は810件で、対前月比65件（同8.7%）の増加、また、対前年同月比では166件（同17.0%）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、賃貸アパートの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81件で、相談全体の10.0%を占め、対前月比12件（同17.4%）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ことなどの「商品一般」の相談が80件で、相談全体の9.9%を占め、対前月比26件（同48.1%）の増加となっております。SMSに公的機関を装い身に覚えのない請求があったなどの相談が寄せられています。

次に、「放送・コンテンツ等」の相談が71件で、相談全体の8.8%を占め、対前月比1件（同1.4%）の増加となっています。アダルトサイトに係る高額請求や占いサイトによる高額請求などの相談が寄せられています。

続いて、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」が36件で、相談全体の4.4%を占め、対前月比4件（同10.0%）の減少となっています。

次に、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が30件で、相談全体の3.7%を占め、対前月比11件（同57.9%）の増加となっております。

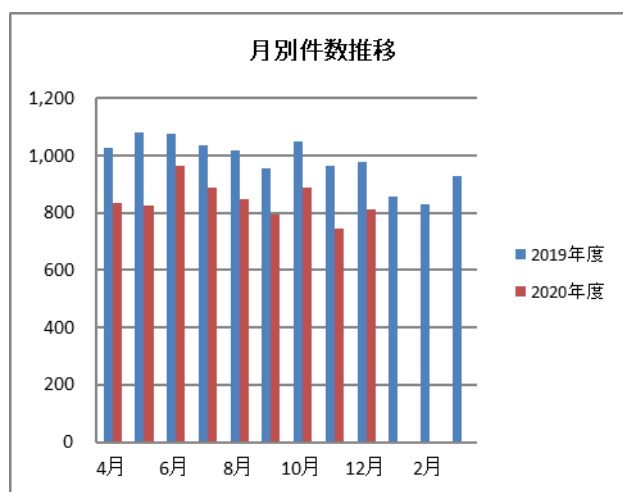
【相談件数が急増した商品役務】

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。

① 貸衣装（40代 女性）（11月1件⇒12月11件〈前月比+1100%、前年同月比+500%〉）

【相談概要】

娘の成人式用に振袖をレンタルした。新型コロナウイルス感染症の拡大により成人式が中止になり、キャンセルしたいと申し出たところ、高額なキャンセル料を請求され、納得がいかない。どのように対応すればよいか。



【12月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	81
2	↗	商品一般	80
3	↘	放送・コンテンツ等	71
4	↗	化粧品	36
5	↗	インターネット通信サービス	30

【助言内容等】

原則、契約約款に従うことになるため、まずは、契約書内の規約を確認し、規約に載っていないことがあれば、事業者との話し合いによる解決することとなる。事業者との交渉の際には、無料法律相談窓口に見解を聞いたうえで交渉することを勧めた。

2 相談件数の推移及び区別内訳

(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
2019年度	1,028	1,082	1,077	1,037	1,018	957	1,048	966	976	856	828	930	11,803
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	0	0	0	7,598
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-14.6%	-16.9%	-16.9%	-15.1%	-22.9%	-17.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-35.6%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	109	134	122	114	0	0	0	1,087
北区	123	119	147	124	97	103	110	109	105	0	0	0	1,037
東区	97	88	123	122	116	98	128	84	109	0	0	0	965
白石区	81	87	105	107	89	85	111	82	87	0	0	0	834
厚別区	60	45	58	44	44	54	51	38	47	0	0	0	441
豊平区	89	96	116	109	95	98	98	83	99	0	0	0	883
清田区	48	44	47	51	42	44	52	45	40	0	0	0	413
南区	57	56	72	44	61	51	54	54	60	0	0	0	509
西区	84	80	92	84	97	87	87	69	88	0	0	0	768
手稲区	63	53	58	46	65	46	43	41	53	0	0	0	468
その他	26	22	21	26	30	20	22	18	8	0	0	0	193

※その他は、市外居住者及び不明