

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

## 1 概況

2月の相談受付件数は641件で、対前月比119件（同15.7%）の減少、また、対前年同月比では187件（同22.6%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

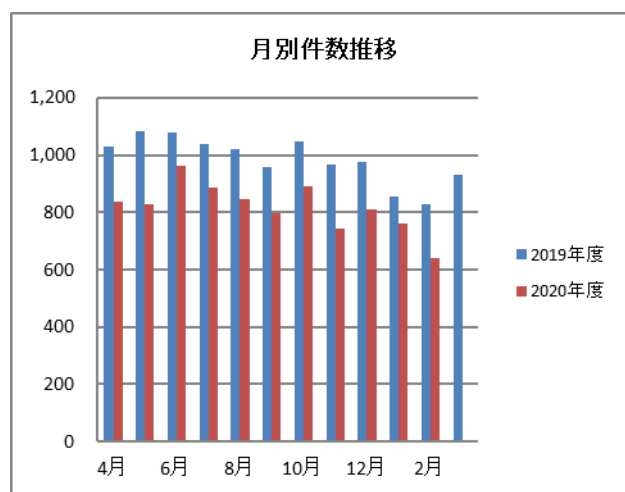
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「放送・コンテンツ等」の相談が84件で、相談全体の13.1%を占め、対前月比13件（同18.3%）の増加となっています。アダルトサイトに係る高額請求や占いサイトによる高額請求などの相談が寄せられています。

次に、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66件で、相談全体の10.3%を占め、対前月比15件（同18.5%）の減少となっております。

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57件で、相談全体の8.9%を占め、対前月比23件（同28.8%）の減少となっております。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、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35件で、相談全体の5.5%を占め、対前月比10件（同40.0%）の増加となっています。

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30件で、相談全体の4.7%を占めており、対前月比3件（同11.1%）の増加となっています。



### 【2月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	放送・コンテンツ等	84
2	↘	集合住宅	66
3	↘	商品一般	57
4	↗	化粧品	35
5	↗	役務その他	30

### 【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。

#### ● 出会い系サイト（1月8件⇒2月24件 前月比+200%）

##### 【相談概要】（10代 男性）

出会い系サイトを利用し、文字化け解除のためにポイントを追加したものの会えなかった。一部だけでも返金希望。対処法は、

##### 【助言内容等】

利用したサイトにおいて、事業者の事前の説明と異なっている場合は、その旨の主張を行い

返金を求めること、今後やり取りを続けると、請求額が更に発生する可能性もあるので注意が必要と助言した。

また、クレジットカード会社に対し支払いについて相談すること、更に未成年者取消しの意思表示についても早急に事業者に伝えることを助言し、無料の法律相談窓口でも参考意見を聞いてみるよう付言した。

## 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	760	641	0	8,999
前年度比	-18.7%	-23.7%	-10.5%	-14.6%	-16.9%	-16.9%	-15.1%	-22.9%	-17.0%	-11.2%	-22.6%	-100.0%	-23.8%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	109	134	122	114	99	91	0	1,277
北区	123	119	147	124	97	103	110	109	105	111	94	0	1,242
東区	97	88	123	122	116	98	128	84	109	97	96	0	1,158
白石区	81	87	105	107	89	85	111	82	87	99	67	0	1,000
厚別区	60	45	58	44	44	54	51	38	47	40	37	0	518
豊平区	89	96	116	109	95	98	98	83	99	92	70	0	1,045
清田区	48	44	47	51	42	44	52	45	40	35	37	0	485
南区	57	56	72	44	61	51	54	54	60	44	38	0	591
西区	84	80	92	84	97	87	87	69	88	83	71	0	922
手稲区	63	53	58	46	65	46	43	41	53	49	34	0	551
その他	26	22	21	26	30	20	22	18	8	11	6	0	210

※その他は、市外居住者及び不明