

# 令和3年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年4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

3月の相談受付件数は781件で、対前月比140件（同21.8%）の増加、また、対前年同月比では149件（同16.0%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

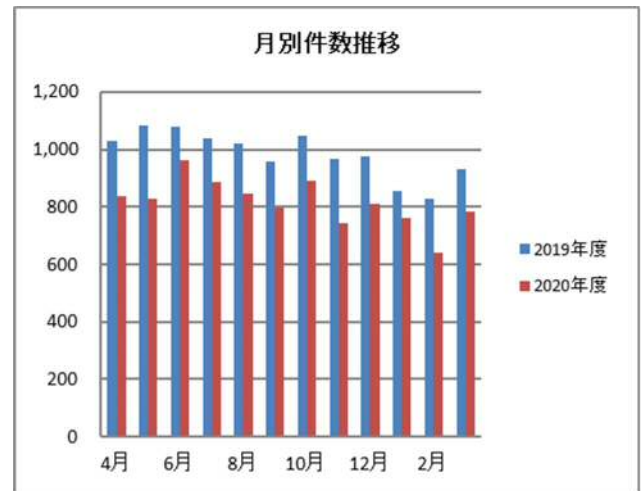
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が81件で、相談全体の10.4%を占め、対前月比15件（同22.7%）の増加となっております。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が67件で、相談全体の8.6%を占め、対前月比10件（同17.5%）の増加となっております。SNS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61件で、相談全体の7.8%を占め、対前月比23件（同27.4%）の減少となっています。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、「健康食品」の相談が44件で、相談全体の5.6%を占め、対前月比15件（同76.0%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが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、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34件で、相談全体の4.4%を占め、対前月比1件（同2.9%）の減少となっています。



### 【3月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	81
2	↗	商品一般	67
3	↘	放送・コンテンツ等	61
4	↗	健康食品	44
5	↘	化粧品	34

### 【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。

#### ●健康食品（2月18件⇒3月35件 前月比+94%）

##### 【相談概要】（60代 女性）

スマートフォンを利用し、初回が安価でいつでも止められるダイエット味噌汁の定期購入をした。しかし、飲んだら下痢になったため、2回目以降を解約したいと連絡したが、すぐにはできないといわれた。対処法は。

## 【助言内容等】

通信販売は広告内容が契約の判断材料になることから、後日のトラブルを避けるため、特定商取引法により広告規制が設けられており、事業者が商品について広告をする場合は事業者名、住所、連絡先、代表者名、商品代金、支払時期方法、引渡時期等の記載が義務付けられていること、また申込みの撤回または解除に関する返品特約があれば有効であり、なければ商品到着8日以内で送料負担で返品できること、商品の種類、性能、品質について著しく事実と相違する表示をすることは禁止されていることなどを伝えた。また定期購入契約に関しては通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に定期購入契約である旨及び金額、契約期間その他の販売条件を表示することが義務付けされているとも説明した。

## 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	781	9,780
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%	-16.0%	-17.1%
区別内訳													
中央区	108	136	125	129	110	109	134	122	114	99	91	131	1,408
北区	123	119	147	124	97	103	110	109	105	111	94	99	1,341
東区	97	88	123	122	116	98	128	84	109	97	96	96	1,254
白石区	81	87	105	107	89	85	111	82	87	99	67	91	1,091
厚別区	60	45	58	44	44	54	51	38	47	40	37	40	558
豊平区	89	96	116	109	95	98	98	83	99	92	70	120	1,165
清田区	48	44	47	51	42	44	52	45	40	35	37	51	536
南区	57	56	72	44	61	51	54	54	60	44	38	57	648
西区	84	80	92	84	97	87	87	69	88	83	71	78	1,000
手稲区	63	53	58	46	65	46	43	41	53	49	34	36	587
その他	26	22	21	26	30	20	22	18	8	11	6	-18	192

※その他は、市外居住者及び不明