

# 令和3年4月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年5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:728-2111 FAX:728-2112

## 1 概況

4月の相談受付件数は646件で、対前月比135件（同17.3%）の減少、また、対前年同月比では190件（同22.7%）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63件で、相談全体の9.8%を占め、対前月比18件（同22.2%）の減少となっております。

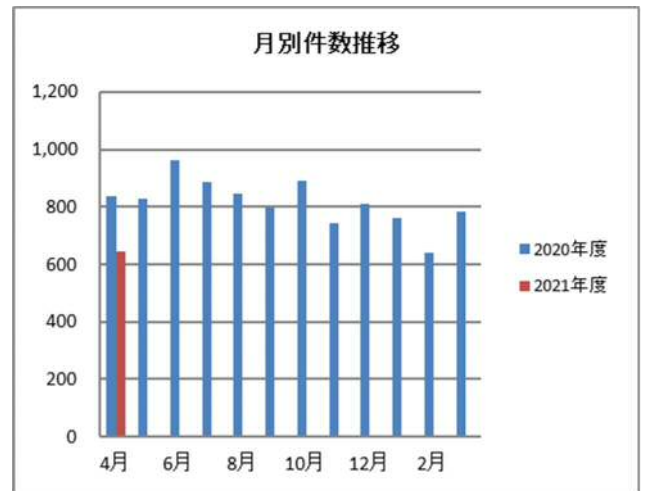
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が56件で、相談全体の8.7%を占め、対前月比11件（同16.4%）の減少となっております。SNSに公的機関を装う身に覚えのない請求があったなどの相談が寄せられています。

次に、「健康食品」の相談が40件で、相談全体の6.2%を占め、対前月比4件（同9.1%）の減少となっております。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、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34件で、相談全体の5.3%を占めており、対前月比3件（同9.7%）の増加となっています。

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33件で、相談全体の5.1%を占め、対前月比1件（同2.9%）の減少となっています。



### 【4月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	63
2	→	商品一般	56
3	↗	健康食品	40
4	↗	役務その他	34
5	→	化粧品	33

### 【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（3月0件⇒4月11件）

##### 【相談概要】（60代 女性）

無料通話アプリに知らない女性からメールがあり、同日の夜にも同じ女性からメールが来て、私の住所を聞かれたが、詳細までは言わなかった。私は無料通話アプリに実名を出しているのでそこから漏れたと思うが、メールには私のフルネームやご利用明細と書かれていた。少

し前に利用したマッチングサイトが原因かもしれない。対処法は。

**【助言内容等】**

出会い系サイトのトラブル事例を紹介し、相手とのやり取りをやめて、アドレスとパスワードを変更するよう助言した。相談者はスマートフォンに変えたばかりでやり方が分からないことから、携帯電話のショップに相談に行くよう助言した。

**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
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	760	641	781	9,780
2021年度	646	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	646
前年度比	-22.7%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-93.4%
区別内訳													
中央区	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77
北区	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90
東区	92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
白石区	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
厚別区	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
豊平区	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86
清田区	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
南区	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
西区	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
手稲区	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
その他	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

※その他は、市外居住者及び不明