

# 令和3年5月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年6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

5月の相談受付件数は686件で、対前月比40件（同6.2%）の増加、また、対前年同月比では140件（同16.9%）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71件で、相談全体の10.3%を占め、対前月比8件（同12.7%）の増加となっております。

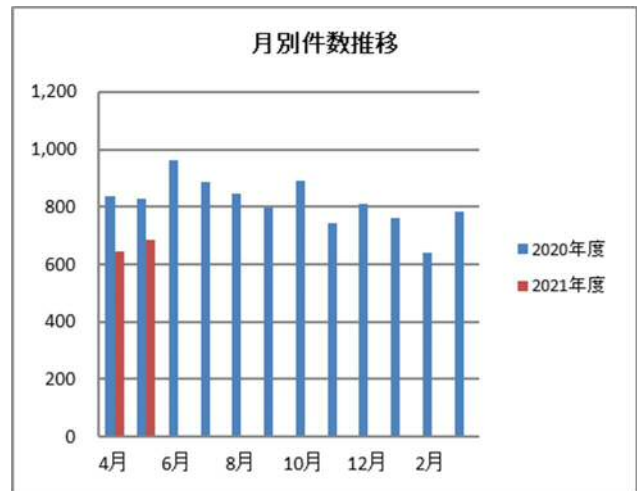
次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が50件で、相談全体の7.3%を占め、対前月比17件（同51.5%）の増加となっています。

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47件で、相談全体の6.9%を占め、対前月比9件

（同16.1%）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46件で、相談全体の6.7%を占め、対前月比6件（同15.0%）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、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37件で、相談全体の5.4%を占めており、対前月比3件（同8.8%）の増加となっています。



### 【5月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	71
2	↗	化粧品	50
3	↘	商品一般	47
4	↘	健康食品	46
5	↘	役務その他	37

### 【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。

#### ●他の健康関連サービス（4月1件⇒5月9件）

##### 【相談概要】（30代 男性）

民間のPCR検査をネット予約した上で検査センターに行った。検査費用は現金で支払った。結果については24時間以内にメールで連絡があるはずだったが、連絡がないのでコールセンターに苦情を伝えると数日経ってから電話連絡のみがあった。仕事上必要で急いでいたため別の検査機関で検査したが、当該社の結果が遅かったために成立しなかった仕事がいくつか

あり、検査費用の返金とともに損害賠償を求めたい。

**【助言内容等】**

当該社のサイトを確認したところ、24 時間以内に結果を知らせると掲載があった。このため、契約不適合責任を指摘することで、返金および損害賠償請求することも可能と思われるが、損害賠償については法律相談で弁護士の助言を受けるよう案内した。

**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	686	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,332
前年度比	-22.7%	-16.9%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-86.4%
区別内訳													
中央区	77	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183
北区	90	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	194
東区	92	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180
白石区	72	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144
厚別区	39	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
豊平区	86	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167
清田区	23	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
南区	53	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
西区	56	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112
手稲区	43	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
その他	15	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29

※その他は、市外居住者及び不明