

令和3年7月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年8月10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

7月の相談受付件数は700件で、対前月比79件（同10.1%）の減少、また、対前年同月比では186件（同21%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

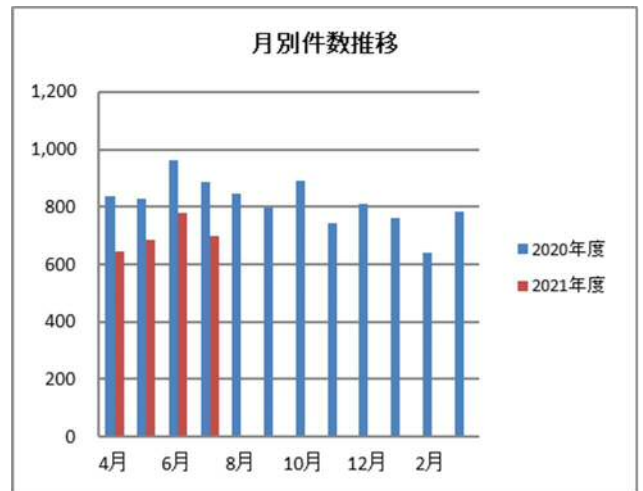
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が86件で、相談全体の12.3%を占め、対前月比7件（同7.5%）の減少となっております。

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54件で、相談全体の7.7%を占め、対前月比9件（同20%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が45件で、相談全体の6.4%を占め、対前月比2件（同4.3%）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。

また、「健康食品」と同数である45件の相談が寄せられたのは、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」で、相談全体の6.4%を占め、対前月比20件（同30.8%）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、携帯電話等の移动通信やそれに付随するサービスの「移动通信サービス」の相談が28件で、相談全体の4%を占めており、対前月比2件（同7.7%）の増加となっています。



【7月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	86
2	↗	化粧品	54
3	↗	健康食品	45
3	↘	商品一般	45
5	↗	移动通信サービス	28

【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。

●シャンプー（6月6件⇒7月10件）

【相談概要】（50代 女性）

ネット通販で回数縛りのないシャンプーを購入。3回目以降を中止するために電話やメールで解約を申し出しようと試みたが、繋がらずに困惑。

【助言内容等】

特定商取引法の通信販売では事業者が広告に表示しなければならない事項が決まっているこ

とを説明し、特別な条件があればその旨を表示しなければならないこと、返品条件は事業者の任意となることを伝え、消費者は事業者の広告に表示された内容を理解納得して購入したと判断されることを伝えた。当該社のHPにはFAX番号があることを伝え、電話やメールが繋がらなかった記録を書いて事業者からの早急な連絡を要請するよう助言した。

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	686	779	700	0	0	0	0	0	0	0	0	2,811
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-71.3%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	0	0	0	0	0	0	0	0	391
北区	90	104	118	99	0	0	0	0	0	0	0	0	411
東区	92	88	83	74	0	0	0	0	0	0	0	0	337
白石区	72	72	90	90	0	0	0	0	0	0	0	0	324
厚別区	39	37	55	36	0	0	0	0	0	0	0	0	167
豊平区	86	81	111	85	0	0	0	0	0	0	0	0	363
清田区	23	37	35	36	0	0	0	0	0	0	0	0	131
南区	53	58	49	44	0	0	0	0	0	0	0	0	204
西区	56	56	69	73	0	0	0	0	0	0	0	0	254
手稲区	43	33	46	40	0	0	0	0	0	0	0	0	162
その他	15	14	23	15	0	0	0	0	0	0	0	0	67

※その他は、市外居住者及び不明