

令和3年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年1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

12月の相談受付件数は571件で、対前月比200件（同25.9%）の減少、また、対前年同月比では239件（同29.5%）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55件で、相談全体の9.6%を占め、対前月比11件（同16.7%）の減少となっております。

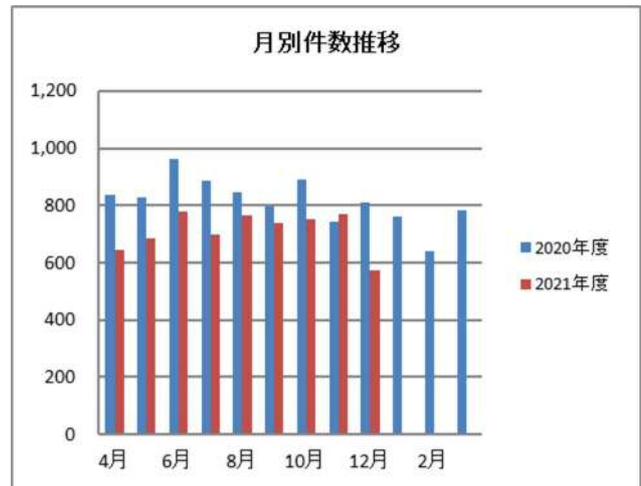
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が51件で、相談全体の8.9%を占め、対前月比23件（同31.1%）の減少となっております。SNSに公的機関を装う身に覚えのない請求があったなどの相談が寄せられています。

次に、「健康食品」の相談が33件で、相談全体の5.8%を占め、対前月比15件（同31.3%）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。

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28件で、相談全体の4.9%を占めており、対前月比11件（同28.2%）の減少となっています。

次に、インターネットで購入した洋服等に関する「紳士・婦人洋服」の相談が22件で、相談全体の3.9%を占め、対前月比6件（同21.4%）の減少となっています。



【12月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	集合住宅	55
2	↘	商品一般	51
3	→	健康食品	33
4	→	役務その他	28
5	↗	紳士・婦人洋服	22

【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。

●医療サービス（11月2件⇒12月6件）

【相談概要】（20代 女性）

軽い鬱を患っており、そのためインターネットで検索した自宅から近い病院に行ったら、TMS治療を行うこととなり、保険外診療のため60万円のローンを組んでしまい、30回の治療のうち既に7回は受けた。治療について説明を聞いてるうちにローンは仕方ないと思

いローン契約を結んだ。TMS治療は脳に磁力をあてて鬱を治療する方法だそうだ。しかし、60回もの長期ローンを組んでまでする治療なんて聞いたことが無いので不安だ。ローンを組んでまだ11日しか経過していないためクーリング・オフできないだろうか。

【助言内容等】

精神疾患の保険外診療はクーリング・オフ対象外であるが、中途解約は可能な場合もあるため、契約書類一式のコピーを送ってもらい丹念に読み込むように助言した。原則として契約書に従うことになるが、消費者に対して一方的に不利な条項などは無効となることが消費者契約法に定められていると伝えた。他の相談先として無料の法律相談を案内した。

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	779	700	766	739	754	771	571	0	0	0	6,412
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	3.5%	-29.5%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-34.4%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	97	78	0	0	0	895
北区	90	104	118	99	121	129	135	119	78	0	0	0	993
東区	92	88	83	74	89	89	114	88	73	0	0	0	790
白石区	72	72	90	90	95	85	63	92	55	0	0	0	714
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	41	36	0	0	0	349
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	91	73	0	0	0	780
清田区	23	37	35	36	27	32	26	37	24	0	0	0	277
南区	53	58	49	44	43	38	55	45	36	0	0	0	421
西区	56	56	69	73	83	76	56	92	69	0	0	0	630
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	52	30	0	0	0	383
その他	15	14	23	15	21	25	31	17	19	0	0	0	180

※その他は、市外居住者及び不明