

令和4年7月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年8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：011-728-2111

1 概況

7月の相談件数は777件で、対前月比2件（同0.26%）の増加、対前年同月比では77件（同11.00%）の増加となっています。

【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78件で、相談全体の10.04%を占め、対前月比1件（同1.30%）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ことなどの「商品一般」の相談が69件で、相談全体の8.88%を占め、対前月比13件（同23.21%）の増加となっております。注文した覚えのない商品が届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49件で、相談全体の6.31%を占め、対前月比2件（同3.92%）の減少となっております。

次に、「健康食品」の相談が45件で、相談全体の5.79%を占め、対前月比5件（同10.00%）の減少となっております。お試しのつもりで商品を注文したところ、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、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が42件で、相談全体の5.41%を占め、対前月比2件（同5.00%）の増加となっております。

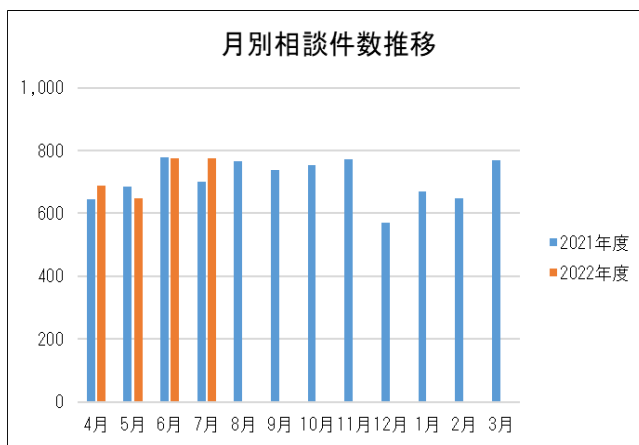
【相談件数が急増した商品役務】

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。

●他の健康食品（6月26件→6月33件）

＜相談概要＞（30代 男性）

賃貸アパートに居住中で郵便ポストには施錠をしていない。



【商品・役務別相談上位5品目（7月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	78
2	→	商品一般	69
3	→	化粧品	49
4	↗	健康食品	45
5	↗	インターネット通信サービス	42

先日、注文した記憶のないサプリメントが届き、受取拒否をした。請求書はまだ届いていない。最近、別の会社からも請求書が届いた。今後どう対応したらいいのか。

<助言内容等>

最近では、「注文していないのに、突然商品や請求書が届いた」との相談が増加傾向にあることを知らせた。第三者が個人情報を悪用して、本人になりすまして注文している可能性が考えられる。

放置しても解決はしないため、第三者の注文であることを販売会社に認めてもらう必要があることを助言した。本人から申告することで請求が取り下げられるケースもあるため、自身で申し出をするよう伝えた。

販売会社に申し出た結果、「名前、住所」は相談者と一致しているが、「電話番号、メールアドレス」が不一致である場合が多いと知らせた。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2022年度 月別相談件数

※ 本表は全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET2020)登録前の情報として作成した「速報」であり、今後、内容が変更される場合があります。

(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
2021年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2022年度	687	649	775	777									2,888
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%									
区別内訳													
中央区	105	105	134	111									455
北区	103	84	90	102									379
東区	108	84	114	87									393
白石区	72	69	94	93									328
厚別区	37	44	39	37									157
豊平区	65	81	89	98									333
清田区	30	31	37	44									142
南区	42	33	39	68									182
西区	55	59	53	77									244
手稲区	49	40	47	42									178
その他	21	19	39	18									97

※その他は市外居住者又は住所不明