

# 令和4年8月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年9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

8月の相談件数は885件で、対前月比108件（同13.90%）の増加、対前年同月比では119件（同15.54%）の増加となっています。

### 【商品・役務別相談】

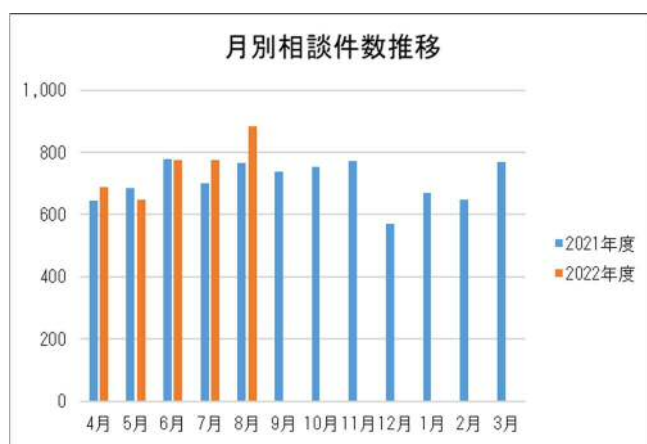
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、「健康食品」と「集合住宅」の相談でした。「健康食品」についての相談は69件で、相談全体の7.80%を占め、対前月比9件（同11.54%）の減少となっております。お試しのつもりで商品を注文したところ、定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

また同様に、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」の相談は69件であり、相談全体の7.80%を占め、前月と同数となっております。

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66件で、相談全体の7.46%を占め、対前月比17件（同34.69%）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52件で、相談全体の5.88%を占め、対前月比7件（同15.56%）の増加となっております。

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48件で、相談全体の5.42%を占め、対前月比6件（同14.29%）の増加となっております。



### 【商品・役務別相談上位5品目（8月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	健康食品	69
1	→	集合住宅	69
3	↘	商品一般	66
4	↘	化粧品	52
5	↗	役務その他	48

### 【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（7月6件→8月28件）

<相談概要>（20代 女性）

すぐ施術できる脱毛エステを探していたところ、すぐ始められるという広告を見て

契約した。2週間に1回予約ができると言われ、ホームページにもその旨記載があったため入会を決めた。私のコースは6回の施術で支払いは13万円のローン。1回目の施術は受けた。インターネットで2回目を予約しようとしたら来月まで予約は一杯であった。これでは、話が違うため解約手数料なしで解約したい。契約書には、中途解約費用の記載はあるが、どう対処するとよいか。

#### <助言内容等>

事業者のホームページ広告画像を保存して、当該店舗に画像を示しながら、実際の予約状況が広告と異なることを主張し、中途解約の減額交渉を行うよう助言した。

当該店舗の対応に納得がいかない場合は、本社に苦情を伝えてみてはと番号を案内。また、当該店舗はエステティック業界の団体に加盟しており当該団体において消費者相談を受け付けていることから、当該相談窓口へ架電し相談・助言を受けるのも一法と伝え、相談窓口を案内した。

## 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	885								3,773
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%								
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134								589
北区	103	84	90	102	121								500
東区	108	84	114	87	114								507
白石区	72	69	94	93	115								443
厚別区	37	44	39	37	43								200
豊平区	65	81	89	98	84								417
清田区	30	31	37	44	45								187
南区	42	33	39	68	60								242
西区	55	59	53	77	88								332
手稲区	49	40	47	42	60								238
その他	21	19	39	18	21								118

※その他は市外居住者又は住所不明