

令和4年9月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年10月11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

9月の相談件数は776件で、前月と比べると109件（12.32%）の減少となっています。また前年同月と比べると37件（5.01%）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事などの「集合住宅」の相談が68件で、相談全体の8.76%を占め、前月と比べて1件（1.45%）の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が63件で、相談全体の8.12%を占め、前月と比べて6件（8.70%）の減少となっています。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、「理美容」の相談が55件で、相談全体の7.09%を占め、前月と比べて11件（16.67%）の減少となっています。

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54件で、相談全体の6.96%を占め、前月と比べて2件（3.85%）の増加となっています。

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38件で、相談全体の4.90%を占め、前月と比べて10件（20.83%）の減少となっています。

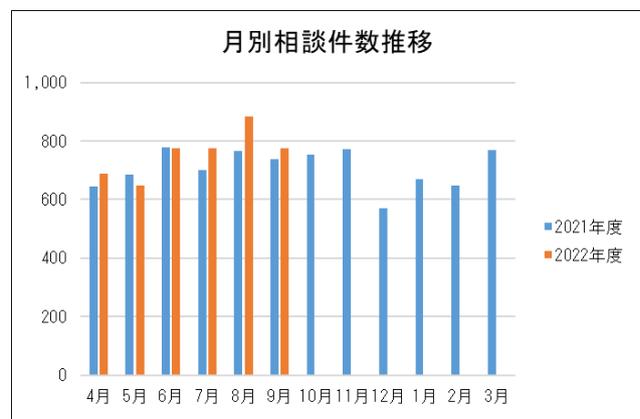
【相談件数が急増した商品役務】

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（8月37件→9月42件）

<相談概要>（50代 女性）

7か月前に契約した脱毛サロンが倒産した。全身54か所18回コースを33万円で契約し、これまでに10回施術を受けた。支払方法はクレジットカード24回払い。7回



【商品・役務別相談上位5品目（9月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	68
2	↗	商品一般	63
3	↗	理美容	55
4	→	化粧品	54
5	→	役務その他	38
6	↘	健康食品	34
7	↘	他の教養・娯楽	32
8	↘	インターネット通信サービス	25

分支払い済み。未施術分の支払いを止めてほしい。

<助言内容等>

消費者が、販売会社と結ぶ役務提供契約上の問題を理由として信販会社への支払いを一時的に拒むことができる支払停止の抗弁について説明し、本件もそれに該当する可能性があることを伝えた。

施術を受けた回数で費用を精算し後日不足分を請求される可能性があることを説明した上で、クレジットカード会社へ連絡し今後の指示を仰ぐよう伝えた。当室にある抗弁書の用紙を渡し書き方を助言し、クレジットカード会社から求められた必要書類を添付し送付するよう知らせた。書類は写しを手元に残し、配送記録の残る方法で送付するよう助言した。

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	776							4,549
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%							
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134	108							697
北区	103	84	90	102	121	82							582
東区	108	84	114	87	114	107							614
白石区	72	69	94	93	115	93							536
厚別区	37	44	39	37	43	56							256
豊平区	65	81	89	98	84	88							505
清田区	30	31	37	44	45	33							220
南区	42	33	39	68	60	50							292
西区	55	59	53	77	88	72							404
手稲区	49	40	47	42	60	60							298
その他	21	19	39	18	21	27							145

※その他は市外居住者又は住所不明