

# 令和4年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年1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

12月の相談件数は724件で、前月と比べると43件(5.61%)の減少となっています。また前年同月と比べると153件(26.80%)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69件で、相談全体の9.53%を占め、前月と比べて5件(6.76%)の減少となっています。

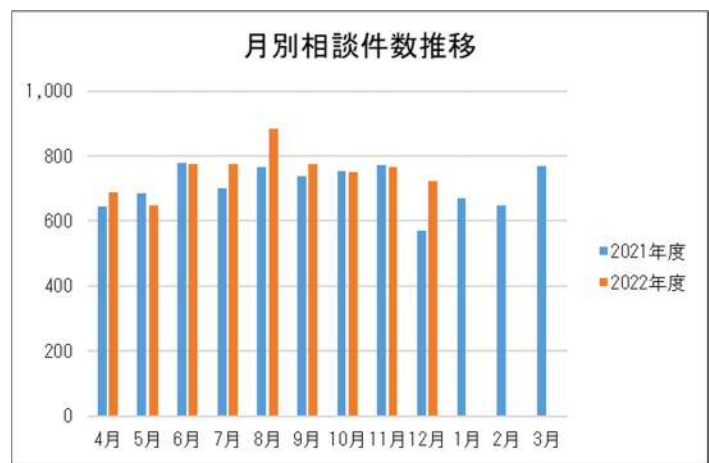
次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が58件で、相談全体の8.01%を占め、前月と比べて7件(10.77%)の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が51件で、相談全体の7.04%を占め、前月と比べて11件

(17.74%)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、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41件で、相談全体の5.66%を占め、前月と比べて8件(24.24%)の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が30件で、相談全体の4.14%を占め、前月と比べて2件(6.25%)の減少となっています。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。



### 【商品・役務別相談上位5品目（12月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	69
2	→	化粧品	58
3	→	商品一般	51
4	→	役務その他	41
5	→	健康食品	30

## 【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。

### ●役務その他サービス（11月14件→12月29件）

#### ＜相談概要＞（30代 女性）

ビジネスマッチングサイトに登録した。まず無料体験があり、翌日オンライン会議アプリで1対1の個別説明を受けた。

ウェブサイト上に詳細な情報は記載されておらず、この個別説明で聞くことになっており、1か月5,000円との説明を受けた。期間や解約条件についての説明はなく、私は1か月だけ試すと伝え、後日クレジットカード引き落としを登録した。

しかし、1か月を過ぎてもクレジットカードの引き落としが続いていたため、事業者を確認すると、「最低6か月の継続が必要な契約である。口頭で伝え規約にも記載がある。6か月分の料金を支払えば期間内でも解約できる。」との回答だった。

登録時に契約書面の交付はなく、契約書を送ってほしいと連絡すると、「本契約はウェブサービスのため決済と利用規約をもって契約とする。」との回答があり利用規約のURLを知らされた。この段階で初めて利用規約の存在を知った。事前に最低6か月の継続が必要と知らされていれば契約はしなかったため1か月で解約したい。

#### ＜助言内容等＞

オンライン会議アプリで勧誘を受けているため、特定商取引法の電話勧誘販売に該当する可能性があり、特定商取引法に基づくクーリング・オフにより契約書面を受け取ってから8日間は契約解除ができることを説明した。

今回は契約書面を受け取っていないため、クーリング・オフの期間は過ぎていない可能性があり、まずはクーリング・オフを主張してみるよう伝えた。

その後、相談者から事業者にクーリング・オフする旨のメールを送ったが、「利用規約に則りクーリング・オフの対象外であり一切対応できない」との返信がきた。

利用規約には「解約時は理由のいかんを問わず最低利用期間半年までの料金を支払う。理由の有無に関わらず有料プランの最低利用期間中は利用料金がかかる。」旨の記載があった。

事業者が電話勧誘販売ではなく通信販売であり、クーリング・オフ対象外と主張するのであれば、特定商取引法に基づき適切に広告表示等がされていなければならず、当該事業者の広告表示や最終確認画面などに不備があると思われることを伝えた。

広告や最終確認画面に必要な表示があったか事業者を確認し、それらの問題点を指摘し解約を求めるよう助言した。

## 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	750	767	724				6,790
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%	-0.53%	-0.52%	26.80%				

#### 区別内訳

中央区	105	105	134	111	134	108	119	106	95				1017
北区	103	84	90	102	121	82	103	110	88				883
東区	108	84	114	87	114	107	120	99	99				932
白石区	72	69	94	93	115	93	74	103	89				802
厚別区	37	44	39	37	43	56	44	47	46				393
豊平区	65	81	89	98	84	88	73	98	88				764
清田区	30	31	37	44	45	33	35	31	31				317
南区	42	33	39	68	60	50	46	47	51				436
西区	55	59	53	77	88	72	66	71	78				619
手稲区	49	40	47	42	60	60	52	32	38				420
その他	21	19	39	18	21	27	18	23	21				207

※その他は市外居住者又は住所不明