

令和5年1月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年2月9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

1月の相談件数は722件で、前月と比べると2件（0.28%）の減少となっています。また前年同月と比べると51件（7.60%）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、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88件で、相談全体の12.19%を占め、前月と比べて30件（51.72%）の増加となっています。

次に、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」の相談が75件で、相談全体の10.39%を占め、前月と比べて6件（8.70%）の増加となっています。

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45件で、相談全体の6.23%を占め、前月と比べて6件（11.76%）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。

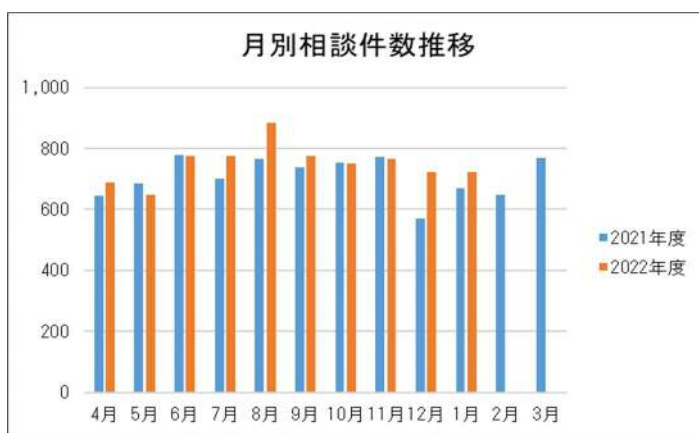
次に、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が39件で、相談全体の5.40%を占め、前月と比べて2件（4.88%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が37件で、相談全体の5.12%を占め、前月と比べて7件（23.33%）の増加となっています。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。

【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。

- 乳液（12月12件→1月27件）



【商品・役務別相談上位5品目（1月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	化粧品	88
2	↘	集合住宅	75
3	→	商品一般	45
4	→	役務その他	39
5	→	健康食品	37

<相談概要> (40代 女性)

スマートフォンを使用していると、美容クリームが1,980円で安く試せるという広告を見て、そのまま公式サイトで1本注文した。先日、定期便と書かれた荷物が届いて開封したところ、注文した商品が入っていた。代金1,980円は後払いで支払った。同封の明細書に次回お届け日の記載があった。2回目以降は1本5,980円の3本という高額なものだった。商品発送日の10日前までに解約手続を行わなければならない、すぐに解約しようと電話をしたがSNSからの解約手続を案内された。SNSで解約しようとしたが解約できなかった。対処を知りたい。

<助言内容等>

インターネット通信販売の定期購入契約に関しては、通信販売の広告やインターネット通信販売における申込確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払い代金の総額等）、契約期間その他の販売条件を表示する義務があることを説明した。また、解約に関しては申出期間の条件があるのであれば期限表示が必要であり、記載があるとその内容に従うことになることと伝え、事業者は解約方法に従い解約できるようにする必要があると説明した。相談者より個人情報を当該事業者に提供することにつき同意を得たうえで当該事業者に対しSNSでの解約が困難であったとの苦情があった旨申し入れたところ、当該事業者より2回目以降の解約に応じるとの回答を得た。

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(P10-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	722			7,512
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%	-0.53%	-0.52%	26.80%	7.60%			
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134	108	119	106	95	113			1130
北区	103	84	90	102	121	82	103	110	88	95			978
東区	108	84	114	87	114	107	120	99	99	114			1046
白石区	72	69	94	93	115	93	74	103	89	90			892
厚別区	37	44	39	37	43	56	44	47	46	38			431
豊平区	65	81	89	98	84	88	73	98	88	83			847
清田区	30	31	37	44	45	33	35	31	31	30			347
南区	42	33	39	68	60	50	46	47	51	36			472
西区	55	59	53	77	88	72		71	78	67			620
手稲区	49	40	47	42	60	60	52	32	38	41			461
その他	21	19	39	18	21	27	84	23	21	15			288

※その他は市外居住者又は住所不明