

令和5年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年4月17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

3月の相談件数は870件で、前月と比べると117件（15.54%）の増加となっています。また前年同月と比べると101件（13.13%）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93件で、相談全体の10.69%を占め、前月と比べて31件（25.00%）の減少となっています。

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84件で、相談全体の9.66%を占め、前月と比べて17件（16.83%）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56件で、相談全体の6.44%を占め、前月と比べて10件（21.74%）の増加となっています。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。

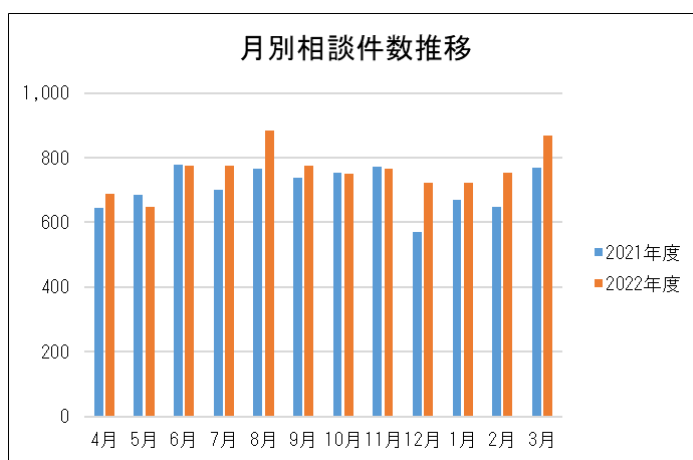
次に、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が55件で、相談全体の6.32%を占め、前月と比べて19件（52.78%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が40件で、相談全体の4.60%を占め、前月と比べて1件（2.44%）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。

【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。

- 他の内職・副業（2月9件→3月13件）



【商品・役務別相談上位5品目（3月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	化粧品	93
2	→	集合住宅	84
3	→	商品一般	56
4	↗	役務その他	55
5	↘	健康食品	40

<相談概要> (30代 女性)

SNSで副業を見つけ、無料通話アプリでコンタクトを取ると、副業の詳細は電話で説明すると返信があり、その後電話がかかってきた。

電話で副業のやり方を教えるスクールがあり、そのスクール代金は77万円と説明があった。すぐにクレジットカードを作るよう言われ、3枚のカードを作成して決済をした。

しかし、気が変わったため、すぐに「クーリング・オフしたい」と伝えた。

事業者から「クーリング・オフは出来ませよ」と言われたが、77万円のうちクレジットカードの手数料として5%を引いた金額を返金すると言われ了承した。

夫に相談すると「手数料を引くのはおかしい」という話になった。全額返金されるだろうか。

<助言内容等>

特定商取引法の電話勧誘販売に当たりクーリング・オフが適用になることを伝え、法改正によりクーリング・オフは電磁的な方法でも可能であることを説明した。また、クーリング・オフは一定期間であれば無条件で契約を解除できるものであり、合意書を交わし手数料を引いた金額を返金するものではないことを伝え、事業者に全額返金を求めるよう助言した。当該クレジットカード会社にもクーリング・オフした旨を伝え、請求を止めてほしいと申し出るよう助言した。

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	722	753	870	9,135
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%	-0.53%	-0.52%	26.80%	7.60%	16.20%	13.13%	7.47%
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134	108	119	106	95	113	110	105	1345
北区	103	84	90	102	121	82	103	110	88	95	118	130	1226
東区	108	84	114	87	114	107	120	99	99	114	88	127	1261
白石区	72	69	94	93	115	93	74	103	89	90	94	103	1089
厚別区	37	44	39	37	43	56	44	47	46	38	39	46	516
豊平区	65	81	89	98	84	88	73	98	88	83	93	115	1055
清田区	30	31	37	44	45	33	35	31	31	30	34	27	408
南区	42	33	39	68	60	50	46	47	51	36	51	66	589
西区	55	59	53	77	88	72		71	78	67	69	77	766
手稲区	49	40	47	42	60	60	52	32	38	41	35	49	545
その他	21	19	39	18	21	27	84	23	21	15	22	25	335

※その他は市外居住者又は住所不明