

令和5年4月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年5月10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

4月の相談件数は779件で、前月と比べると10件（1.30%）の増加となっています。また前年同月と比べると133件（20.59%）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76件で、相談全体の9.76%を占め、前月と比べて8件（9.52%）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75件で、相談全体の9.63%を占め、前月と比べて18件（19.35%）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61件で、相談全体の7.83%を占め、前月と比べて5件（8.93%）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。

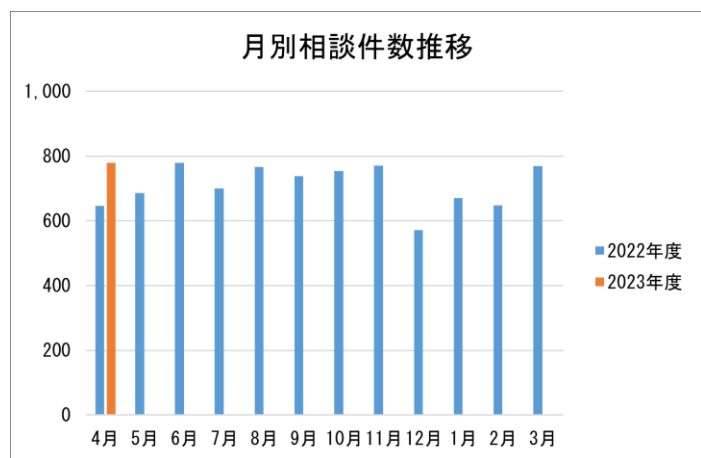
次に、「健康食品」の相談が42件で、相談全体の5.39%を占め、前月と比べて2件（5.00%）の増加となっています。お試しのつもりで商品を注文したところ、定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

また同順位で、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42件で、相談全体の5.39%を占め、前月と比べて13件（23.64%）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。

- スマートフォン（3月4件→4月10件）



【商品・役務別相談上位5品目（4月）】

| 順位 | 前月 | 商品・役務名 | 件数 |
|----|----|--------|----|
| 1 | ↗ | 集合住宅 | 76 |
| 2 | ↘ | 化粧品 | 75 |
| 3 | → | 商品一般 | 61 |
| 4 | ↗ | 健康食品 | 42 |
| 4 | → | 役務その他 | 42 |

<相談概要> (60代 男性)

数カ月前にスマートフォンを購入したが不具合が発生。購入から1年未満のため保証があり、通信会社の店舗にスマートフォンを持っていき修理依頼をした。しかし、店内でスマートフォンを確認したところ、不具合が発生しなかったため、受付担当者から「修理依頼を受け付けるルールが変更された。購入から1年未満の機種であっても、店内で不具合が確認できないと修理はできない」と言われた。

通信会社のカスタマーセンターに電話をしたが同じ対応のため納得できない。通信関係の担当行政機関の相談窓口に連絡したが、当該社の本社に内容証明付き信書で申出するよう助言があった。どのような対処方法が考えられるか。

<助言内容等>

保証内容については約款などに基づくことを説明し、店内で不具合が再現されないときは修理受付を行わないことにした旨をどのように周知したのか説明を求めてみるよう助言した。

また、保証対象期間内の不具合で店舗や当該社のカスタマーセンターに連絡したが対応されない場合は、通信関係の行政担当機関から助言があったように、当該社の本社に内容証明付き信書で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 2023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 |
|--------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2022年度 | 646 | 686 | 779 | 700 | 766 | 739 | 754 | 771 | 571 | 671 | 648 | 769 | 8,500 |
| 2023年度 | 779 | | | | | | | | | | | | 779 |
| 前年度比 | 20.59% | | | | | | | | | | | | |
| 区別内訳 | | | | | | | | | | | | | |
| 中央区 | 134 | | | | | | | | | | | | 134 |
| 北区 | 118 | | | | | | | | | | | | 118 |
| 東区 | 88 | | | | | | | | | | | | 88 |
| 白石区 | 80 | | | | | | | | | | | | 80 |
| 厚別区 | 40 | | | | | | | | | | | | 40 |
| 豊平区 | 82 | | | | | | | | | | | | 82 |
| 清田区 | 30 | | | | | | | | | | | | 30 |
| 南区 | 48 | | | | | | | | | | | | 48 |
| 西区 | 86 | | | | | | | | | | | | 86 |
| 手稲区 | 46 | | | | | | | | | | | | 46 |
| その他 | 27 | | | | | | | | | | | | 27 |

※その他は市外居住者又は住所不明