

# 令和5年7月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年8月7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

7月の相談件数は712件で、前月と比べると119件（14.32%）の減少となっています。また前年同月と比べると12件（1.71%）の増加となっています。

### 【商品・役務別相談】

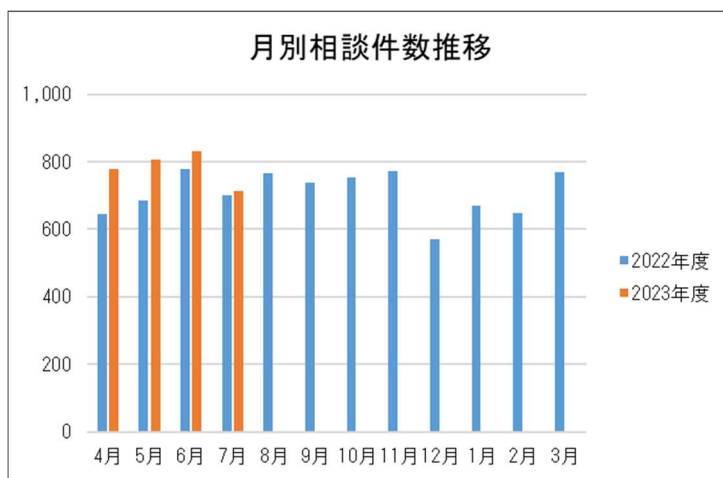
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が88件で、相談全体の12.36%を占め、前月と比べて15件（14.56%）の減少となっています。

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57件で、相談全体の8.01%を占め、前月と比べて3件（5.00%）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、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44件で、相談全体の6.18%を占め、前月と比べて5件（10.20%）の減少となっています。

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35件で、相談全体の4.92%を占め、前月と比べて13件（27.08%）の減少となっています。

次に、自動車売買後の手続きの不備や車両・付属品の不具合等に関する「自動車」の相談が32件で、相談全体の4.49%を占め、前月と比べて9件（39.13%）の増加となっています。



### 【商品・役務別相談上位5品目（7月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	88
2	→	商品一般	57
3	→	化粧品	44
4	→	役務その他	35
5	↗	自動車	32

## 【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。

### ●塗装工事（6月2件→7月7件）

#### ＜相談概要＞（80代 男性）

別居の高齢両親が高額なリフォーム工事契約を複数結んだようだ。ドアを直してもらうつもりで電話をかけたが、高齢で判断力が不足している両親に外壁塗装や屋根塗装など次々工事を勧めたのだと思う。総額で270万円ほどの契約になっているようだ。工事はまだ始まっていないがどのように対応したらよいか。

#### ＜助言内容等＞

契約書、見積書、請求書の内容から複数の契約があることを確認した。クーリング・オフについての記載があり、クーリング・オフ期間内の契約はクーリング・オフを申し出ることも可能と助言した。

クーリング・オフ期間を過ぎていた契約については通常クーリング・オフはできず、理由なく解約ができるものではないことを説明。しかし、クーリング・オフ妨害や、不実告知等勧誘に問題があった場合などはそのことを指摘し解約を求めることも可能と伝えた。

取引に問題がなければ話し合いで解約を求めることになるが、既に足場が組まれているため足場の費用を請求される可能性はあり、総合的に判断するよう助言した。住宅相談窓口に見積書の妥当性について助言を受けるのも一法と知らせ、連絡先を案内した。

## 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	807	831	712									3,129
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%									

#### 区別内訳

中央区	134	133	151	113									531
北区	118	110	124	91									443
東区	88	90	105	91									374
白石区	80	87	89	83									339
厚別区	40	49	42	28									159
豊平区	82	92	96	85									355
清田区	30	34	31	41									136
南区	48	57	43	49									197
西区	86	85	80	60									311
手稲区	46	37	48	44									175
その他	27	33	22	27									109

※その他は市外居住者又は住所不明