

令和6年1月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年2月8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693件で、前月と比べると52件（6.98%）の減少となっています。また前年同月と比べると22件（3.28%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

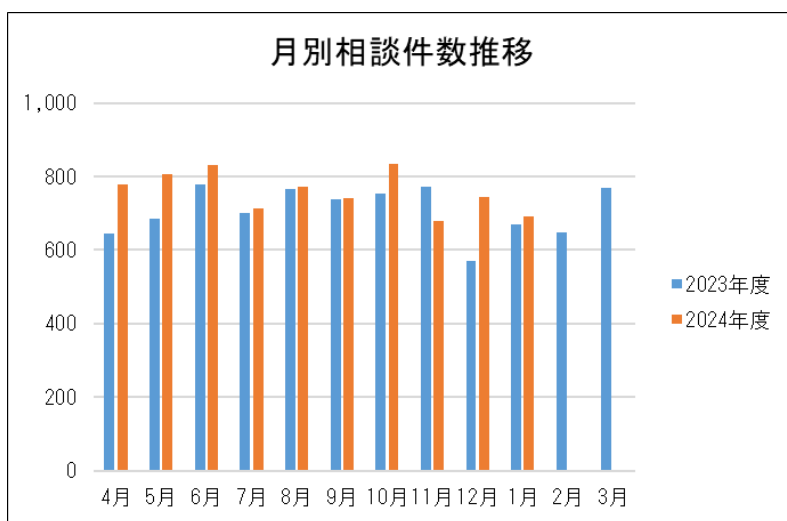
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が80件で、相談全体の11.54%を占め、前月と比べて16件（16.67%）の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が58件で、相談全体の8.37%を占め、前月と比べて6件（11.54%）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50件で、相談全体の7.22%を占め、前月と比べて18件（56.25%）の増加となっています。お試しのつもりで商品を購入したところ、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。

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6.35%を占め、前月と比べて3件（7.32%）の増加となっています。

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43件で、相談全体の6.20%を占め、前月と比べて1件（2.38%）の増加となっています。



【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	→	集合住宅	80
2	→	商品一般	58
3	↗	健康食品	50
4	→	化粧品	44
5	↘	役務その他	43

【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。

●健康食品（12月36件→1月50件）

＜相談概要＞（60代 女性）

スマートフォンの広告で、よく眠れると宣伝していた機能性表示食品をネット通販で購入した。代金はコンビニ後払い決済で支払った。お試しで1回のみ1,000円程度で試せると思っていたが、2回目が届き定期購入とわかった。定期購入で頼んだ覚えはないため解約したいが、商品に同封されていた書面には、お客様都合による返品返金は受け付けないと記載がある。1回目を試したが効果が感じられなかったので継続の利用はしないと思っていた。2回目の商品は未開封である。

＜助言内容等＞

インターネット通販による申し込みは、基本的に画面に表示された内容を消費者が確認し納得した上で申し込んでいることになるが、相談者が広告画面に定期購入であるという広告を見ていないのであれば、その旨を主張して返品に応じてほしいと申し出るよう伝えた。

後刻、相談者より、送料負担で返品し請求取り下げに応じてもらうことになったと連絡があった。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2024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
2023年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2024年度	779	807	831	712	771	741	836	679	745	693			7,594
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%	10.88%	-11.93%	30.47%	3.28%			
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134	105	132	100	128	130			1260
北区	118	110	124	91	99	119	120	95	117	76			1069
東区	88	90	105	91	78	100	108	94	80	81			915
白石区	80	87	89	83	87	68	80	71	78	78			801
厚別区	40	49	42	28	51	45	46	40	36	43			420
豊平区	82	92	96	85	67	75	98	74	88	76			833
清田区	30	34	31	41	41	45	37	28	42	17			346
南区	48	57	43	49	53	45	56	58	42	38			489
西区	86	85	80	60	85	73	88	67	78	85			787
手稲区	46	37	48	44	46	40	41	39	38	42			421
その他	27	33	22	27	30	26	30	13	18	27			253

※その他は市外居住者又は住所不明