

# 令和6年4月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6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729件で、前月と比べると52件（7.68%）の増加となっています。また前年同月と比べると50件（6.42%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

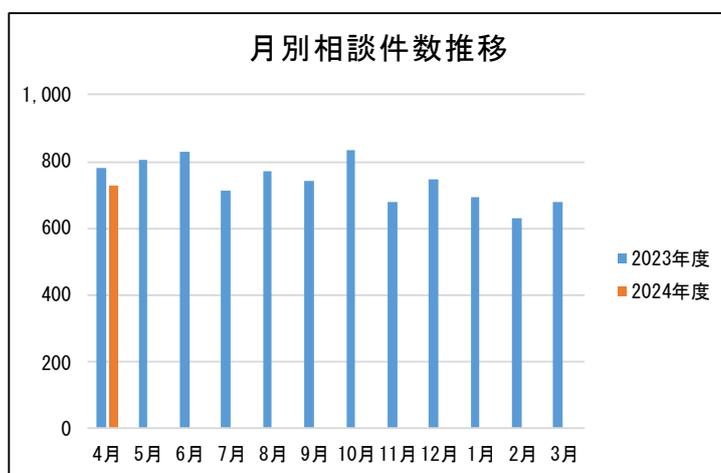
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が103件で、相談全体の14.13%を占め、前月と比べて19件（22.62%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が65件で、相談全体の8.92%を占め、前月と比べて30件（85.71%）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、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52件で、相談全体の7.13%を占め、前月と比べて7件（11.86%）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38件で、相談全体の5.21%を占め、前月と比べて7件（15.56%）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35件で、相談全体の4.80%を占め、前月と比べて2件（6.06%）の増加となっています。



### 【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	103
2	/	健康食品	65
3	\	商品一般	52
4	\	役務その他	38
5	→	化粧品	35

## 【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。

### ●映像配信サービス（3月6件→4月10件）

#### ＜相談概要＞（60代 女性）

ライブ観覧チケットの抽選販売に応募したが落選。ライブ開始5時間前にアーティスト事務所の公式名で、「無料でライブ中継が鑑賞できる」との投稿記事をSNSで発見。念のためファンクラブの公式サイトを確認したところ無料ライブ中継についての情報はなかったが、開催直前だったこともあり、どうしても見たい気持ちが勝って投稿記事からサイトに移動した。サイトから氏名やメールアドレス、クレジットカード情報を入力するよう指示され登録。

だが、結局ライブ中継は見られず、詐欺に遭ったとわかった。また、サイトから「5日間プレミアムダウンロード体験版、課金頻度毎月（5日お試し期間終了より）」とメールが届いた。サイトは海外事業者のようだ。カード会社には事情を伝えカードの解約手続きをしたが、サブスクリプション契約を解除することができずに困っている。今後どう対応したらよいのか。

#### ＜助言内容等＞

相談者からメールを転送してもらい確認したところ、海外のサブスクサイトと思われた。国民生活センターの越境消費者センターで紹介されている事例に類似していることを伝え、英文で解約の申出を行うよう助言。越境消費者センターのウェブサイトに掲載されている例文を参考にしよう付言した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

### 札幌市消費者センター 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(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
2023年度	779	807	831	712	771	741	836	679	745	693	632	677	8,903
2024年度	729												729
前年度比	-6.42%												

#### 区別内訳

中央区	132												132
北区	100												100
東区	85												85
白石区	78												78
厚別区	34												34
豊平区	80												80
清田区	26												26
南区	38												38
西区	83												83
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