

令和6年6月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年7月5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

6月の相談件数は676件で、前月と比べると66件（8.89%）の減少となっています。また前年同月と比べると155件（18.65%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

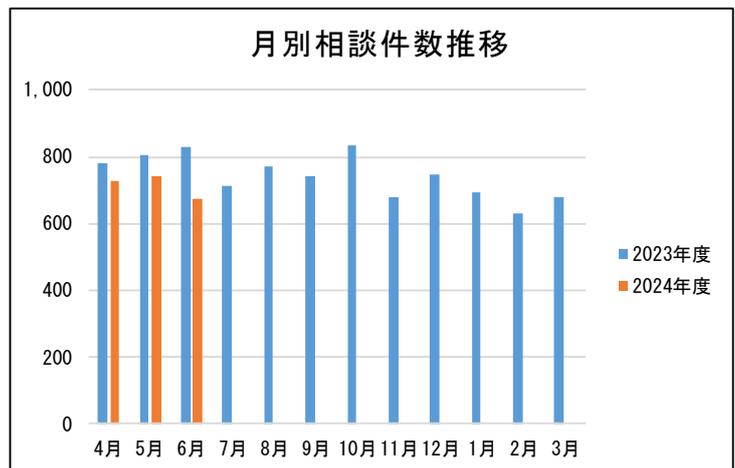
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が79件で、相談全体の11.69%を占め、前月と比べて1件（1.25%）の減少となっています。

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77件で、相談全体の11.39%を占め、前月と比べて5件（6.94%）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、廃品回収サービスや探偵業務等に関する「役務その他」の相談が39件で、相談全体の5.77%を占め、前月と比べて1件（2.50%）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37件で、相談全体の5.47%を占め、前月と比べて4件（9.76%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が36件で、相談全体の5.33%を占め、前月と比べて13件（26.53%）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。



【商品・役務別相談上位5品目（6月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	79
2	→	商品一般	77
3	/	役務その他	39
4	→	化粧品	37
5	\	健康食品	36

【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。

●工事・建築サービス（5月3件→6月8件）

<相談概要>（30代 女性）

事業者が自宅に訪問し、外構工事に興味はないか勧誘された。ちょうど近所で外構工事をしており我が家も興味があったため、事業者の説明をもとに玄関前のアプローチや花壇の整備を依頼。説明から約1週間後、工事請負契約書をもらい工事代金の半額をクレジットカード一括で決済した。

その後、事業者側の都合で工事開始が数日遅れると言われたのでこれを了承。あらためて工事日程を決め直し、新しく工程表も送付されたものの、工程表に記載された日付になっても一向に工事が始まらない。催促を行ったところ事業者から謝罪があり、少人数で動いているため以前の案件が終わらず、我が家の着工も大幅に遅れるとのこと。早く取り掛かってほしいのだが、どうしたらよいか。

<助言内容等>

事業者と交わした工事請負契約書に、トラブルが生じた場合の条項（契約不適合責任の期間、契約解除の要件、手続、工事遅延に伴う違約金に関する条項等）について記載があるか尋ねたところ、記載は無いとのこと。相談者としては、当該社に外構工事を頼みたいと考えていることから、請負契約書は工期も含めて建設業法に定められる事項に基づき再度作成し直したほうがいいのではないかと助言し、書面やメール通知など内容が確実に残るような手段で事業者に申し入れてみるよう伝えた。

また、他の相談先として外構工事の相談を受けられる「住宅リフォーム・紛争処理支援センター」を案内、経緯を伝えて専門的な見解を受けた上で、当該社と契約書の再交付を含めて交渉してみるのも一つの方法と説明した。

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	742	676										2,147
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%										

区別内訳

中央区	132	132	105										369
北区	100	104	92										296
東区	85	93	71										249
白石区	78	84	69										231
厚別区	34	47	35										116
豊平区	80	85	91										256
清田区	26	25	28										79
南区	38	34	50										122
西区	83	72	71										226
手稲区	46	44	44										134
その他	27	22	20										69

※その他は市外居住者又は住所不明