

令和6年7月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6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773件で、前月と比べると97件（14.35%）の増加となっています。
また前年同月と比べると61件（8.57%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

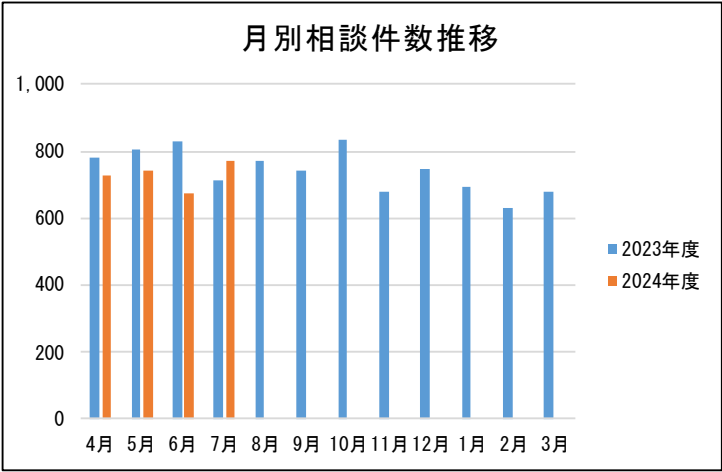
商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が78件で、相談全体の10.09%を占め、前月と比べて1件（1.30%）の増加となっています。注文した覚えのない商品が届いたなどの相談が寄せられています。

次に、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75件で、相談全体の9.70%を占め、前月と比べて4件（5.06%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が49件で、相談全体の6.34%を占め、前月と比べて13件（36.11%）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、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43件で、相談全体の5.56%を占め、前月と比べて4件（10.26%）の増加となっています。

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32件で、相談全体の4.14%を占め、前月と比べて5件（13.51%）の減少となっています。



【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	／	商品一般	78
2	＼	集合住宅	75
3	／	健康食品	49
4	＼	役務その他	43
5	＼	化粧品	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。

●ルームエアコン（6月6件→7月14件）

＜相談概要＞（20代 男性）

自宅のエアコン設置に際して、複数社に自宅に来てもらい、見積を取って1社に決めた。工事完了後、依頼した場所と室外機の位置が異なっていたことに気が付いた。設置し直してほしいのだが、その業者には頼みたくない。もしクーリング・オフできるのであればクーリング・オフしたいが、可能だろうか。

＜助言内容等＞

自宅で契約した場合は訪問販売となるためクーリング・オフの対象となるが、消費者の側から事業者へ訪問要請を行った場合は適用除外となることを知らせた。

最近の事例として、インターネット広告では安い料金を提示していながら、自宅で契約する際に高額な申込を求められるケースがあり、広告と実際の価格に大幅な乖離があった場合は「もともと消費者が高額な契約を行う意思を有していた」とみなされるため、クーリング・オフの適用が可能と考えられている旨を説明。

広告の金額と乖離がなく、契約の意思を有していた場合はクーリング・オフは難しいと思われる旨を伝えたところ、相談者は納得して相談終了となった。

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	779	807	831	712	771	741	836	679	745	693	632	677	8,903
2024年度	729	742	676	773									2,920
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%									

区別内訳

中央区	132	132	105	124									493
北区	100	104	92	124									420
東区	85	93	71	88									337
白石区	78	84	69	83									314
厚別区	34	47	35	41									157
豊平区	80	85	91	78									334
清田区	26	25	28	21									100
南区	38	34	50	67									189
西区	83	72	71	78									304
手稲区	46	44	44	44									178
その他	27	22	20	25									94

※その他は市外居住者又は住所不明