

令和6年9月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年10月9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

9月の相談件数は669件で、前月と比べると63件（8.61%）の減少となっています。
また前年同月と比べると72件（9.72%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

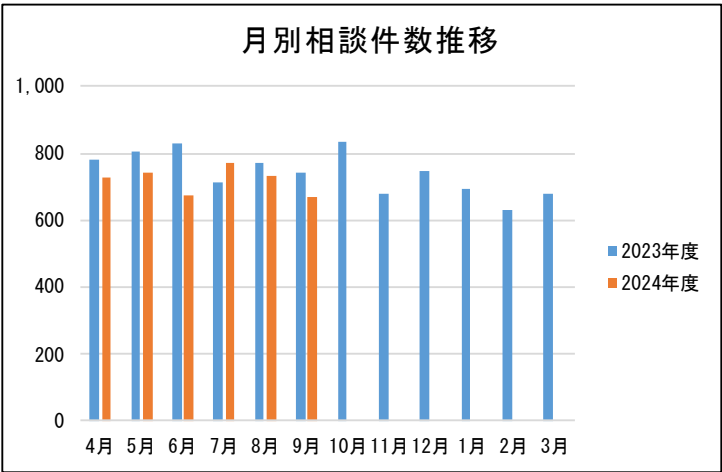
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が72件で、相談全体の10.76%を占め、前月と比べて11件（18.03%）の増加となっています。

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60件で、相談全体の8.97%を占め、前月と比べて22件（26.83%）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、「健康食品」の相談が50件で、相談全体の7.47%を占め、前月と比べて21件（29.58%）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。

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25件で、相談全体の3.74%を占め、前月と比べて1件（4.17%）の増加となっています。

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24件で、相談全体の3.59%を占め、前月と比べて13件（35.14%）の減少となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（9月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	／	集合住宅	72
2	＼	商品一般	60
3	＼	健康食品	50
4	／	化粧品	25
5	＼	役務その他	24

【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。

●排水管交換工事（8月4件→9月8件）

<相談概要>（50代 女性）

自宅に来訪した事業者から排水管清掃の勧誘を受けた。作業料金 1 万円というので清掃してもらい、料金はその場で現金で支払った。その際、「排水管が詰まっているため排水管全てを交換したほうがよい」との説明を受け、およそ 100 万円の工事契約をしてしまった。後になって考えてみると、あまりにも高額のため契約を解除し、工事を取りやめたい。担当者の名刺を渡されていたので、当該事業者の営業所および担当者の携帯電話に連絡したがどちらも出なかったため、工事を中止したい旨のメッセージを留守番電話に入れた。これで大丈夫だろうか。

<助言内容等>

来訪した事業者に勧誘されて排水管を洗浄してもらい、さらに排水管の交換工事を契約したということであれば、訪問販売に該当するためクーリング・オフが可能であることを説明した。相談者は事業者の留守番電話にメッセージを入れたということだが、電話での申出だけではトラブルの原因になるため、必ず書面で通知することが重要であることを伝え、札幌市消費者センターのホームページの掲載内容に沿って、クーリング・オフ通知の書き方、発信方法等を説明した。

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(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	732	669							4,321
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%							
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95							716
北区	100	104	92	124	108	92							620
東区	85	93	71	88	92	93							522
白石区	78	84	69	83	70	82							466
厚別区	34	47	35	41	45	41							243
豊平区	80	85	91	78	92	83							509
清田区	26	25	28	21	30	23							153
南区	38	34	50	67	37	43							269
西区	83	72	71	78	70	57							431
手稲区	46	44	44	44	39	46							263
その他	27	22	20	25	21	14							129

※その他は市外居住者又は住所不明