

令和6年10月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年11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

10月の相談件数は748件で、前月と比べると79件（11.81%）の増加となっています。また前年同月と比べると88件（10.53%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

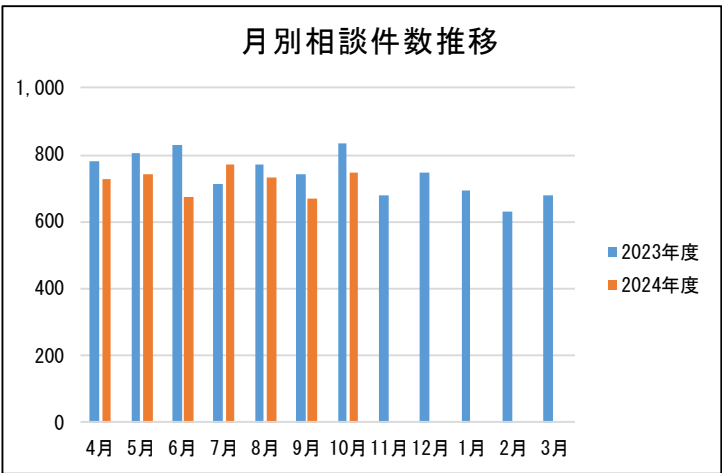
商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が76件で、相談全体の10.16%を占め、前月と比べて16件（26.67%）の増加となっています。注文した覚えのない商品が届いたなどの相談が寄せられています。

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事などの「集合住宅」の相談が75件で、相談全体の10.03%を占め、前月と比べて3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46件で、相談全体の6.15%を占め、前月と比べて22件（91.67%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が39件で、相談全体の5.21%を占め、前月と比べて11件（22.00%）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33件で、相談全体の4.41%を占め、前月と比べて8件（32.00%）の増加となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（10月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	／	商品一般	76
2	＼	集合住宅	75
3	／	役務その他	46
4	＼	健康食品	39
5	＼	化粧品	33

【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。

●光ファイバー（9月8件→10月20件）

＜相談概要＞（50代 男性）

現在契約中の携帯キャリアを名乗って電話がかかってきた。「携帯電話料金が数千円安くなる」と説明を受け、手続きを依頼。後日、契約書面が届いたが、携帯キャリアとは別事業者の光回線の契約だった。もともと携帯キャリアで光回線の契約もしていたが、そちらの契約解除の案内も一緒に届いている。

別事業者と契約するつもりはなく、どうしたらよいのか。

＜助言内容等＞

電気通信事業法（※）では、電話勧誘販売で契約を締結する場合、事業者には事前に書面の交付義務があり、契約書面を受領した日から8日間は初期契約解除ができることを説明した。初期契約解除については届いた契約書面に記載があるはずなので、記載に従って事業者あてに通知するよう助言。万トラブルが解決しない場合は再度相談するよう伝えた。

（※）電気通信事業法…携帯電話会社やインターネットサービスプロバイダ等、通信サービスを提供する事業者のルールを定めている法律。2022年（令和4年）に消費者保護ルールの見直しを行い、電話勧誘時に提供条件等を説明する際は、口頭説明のみで済ませるのではなく書面を交付することが義務化された。

＜詳細は下記総務省のホームページをご参照ください＞

URL : https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

2 相談件数の推移及び区内内訳

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	748						5,069
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%	-10.53%						
区内内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118						834
北区	100	104	92	124	108	92	94						714
東区	85	93	71	88	92	93	102						624
白石区	78	84	69	83	70	82	77						543
厚別区	34	47	35	41	45	41	45						288
豊平区	80	85	91	78	92	83	83						592
清田区	26	25	28	21	30	23	35						188
南区	38	34	50	67	37	43	49						318
西区	83	72	71	78	70	57	74						505
手稲区	46	44	44	44	39	46	48						311
その他	27	22	20	25	21	14	23						152

※その他は市外居住者又は住所不明