

# 令和6年11月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年12月6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

11月の相談件数は650件で、前月と比べると98件（13.10%）の減少となっています。また前年同月と比べると29件（4.27%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

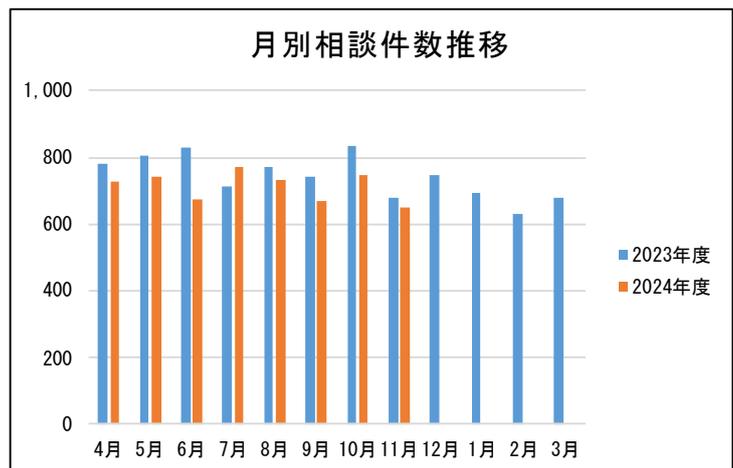
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が88件で、相談全体の13.54%を占め、前月と比べて13件（17.33%）の増加となっています。

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80件で、相談全体の12.31%を占め、前月と比べて4件（5.26%）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、「健康食品」の相談が35件で、相談全体の5.38%を占め、前月と比べて4件（10.26%）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28件で、相談全体の4.31%を占め、前月と比べて5件（15.15%）の減少となっています。

また同順位で、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28件で、相談全体の4.31%を占め、前月と比べて18件（39.13%）の減少となっています。



### 【商品・役務別相談上位5品目（11月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	／	集合住宅	88
2	＼	商品一般	80
3	／	健康食品	35
4	／	化粧品	28
4	＼	役務その他	28

## 【相談件数が急増した商品役務】

直近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。

### ●屋根工事（7月～9月各1件→10月3件、11月4件）

#### <相談概要>（80代 男性）

天井からの雨漏りを修理するため、「見積無料」と書かれたチラシを見て、家から近い当該社に電話連絡をした。担当者が来訪し屋根を見たところ「雪害のため火災保険が利用できる可能性がある」と言われた。当該社から損害保険会社に対して保険金の申請を行うので、同意書に署名するよう求められ、署名。後日、自分の口座に保険金が振り込まれた。

ところがその後、当該社から「申請手續の手数料」と称して10万円近い請求があった。事前に手数料の説明など一切なかったのにいきなり高額な料金を提示されて困惑。修繕費用の見積もりも含めて書面は何も受け取っていない。当該社には見積を確認後に、修繕工事を依頼するか決めると伝えている。今後どう対応したらよいのか。

#### <助言内容等>

保険申請代行契約を締結させて高額な手数料を請求する事業者とのトラブルが多く発生しており、国民生活センターのホームページでも注意喚起されていることを説明。まずは当該社に手数料の請求の根拠を書面で求めるよう助言。今後、契約先を選ぶ際は数か所の事業者から見積もりを取り、契約内容を聞いた上で比較検討するよう伝えるとともに、住まいに関わる困りごとを相談できる専門機関の相談窓口について情報提供した。

後日、相談者より「当該社へ手数料の根拠を示すよう求めたところ、内容の説明と減額の提示があり納得した。冬場は雨漏りが発生しないため、春以降の工事を改めて検討する」と連絡があり、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(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	773	732	669	748	650					5,719
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%	-10.53%	-4.27%					
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118	89					923
北区	100	104	92	124	108	92	94	85					799
東区	85	93	71	88	92	93	102	76					700
白石区	78	84	69	83	70	82	77	73					616
厚別区	34	47	35	41	45	41	45	29					317
豊平区	80	85	91	78	92	83	83	78					670
清田区	26	25	28	21	30	23	35	26					214
南区	38	34	50	67	37	43	49	60					378
西区	83	72	71	78	70	57	74	81					586
手稲区	46	44	44	44	39	46	48	33					344
その他	27	22	20	25	21	14	23	20					172

※その他は市外居住者又は住所不明