

# 令和7年5月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年6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

5月の相談件数は691件で、前月と比べると2件（0.29%）の増加となっています。また前年同月と比べると51件（6.87%）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68件で、相談全体の9.84%を占め、前月と比べて9件（11.69%）の減少となっています。

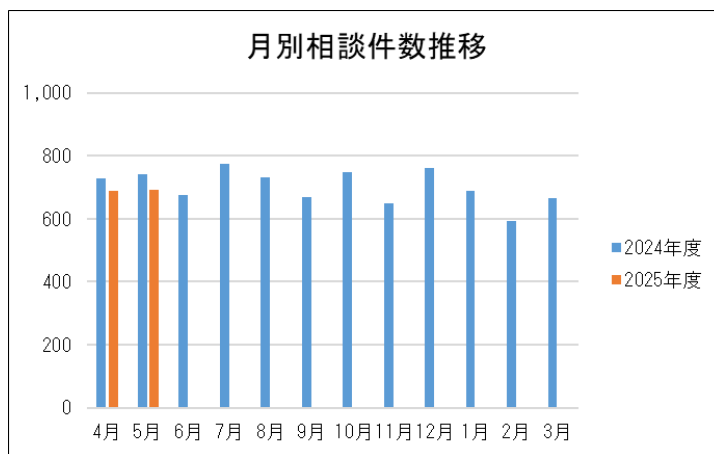
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が53件で、相談全体の7.67%を占め、前月と比べて13件（19.70%）の減少となっています。

次に、廃品回収サービスや副業等に関する「役務その他」の相談が39件で、相談全体の5.64%を占め、前月と比べて4件（11.43%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が32件で、相談全体の4.63%を占め、前月と2件（5.88%）の減少となっています。お試し

しの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、プロバイダやインターネット通信回線に関する「インターネット通信サービス」の相談が28件で、相談全体の4.05%を占め、前月と比べて5件（21.74%）の増加となっています。



### 【商品・役務別相談上位5品目（5月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	68
2	→	商品一般	53
3	→	役務その他	39
4	→	健康食品	32
5	↗	インターネット通信サービス	28

## 【相談件数が増加した商品役務】

直近で相談件数が増加した商品役務とその相談概要をご紹介します。

### ●化粧クリーム＜※定期購入＞（3月2件、4月1件 →5月9件）

#### ＜相談概要＞（50代 女性）

通販サイトから1本2,500円のシミ取りクリームを注文した。数日後、商品が届き中身を確認すると3本入っており、納品書を確認すると12か月コースの定期購入で13,464円の請求書も同封されていた。業者に問い合わせると「お客様が1本2,500円のコースを申込んだ直後にコースを変更したため、定期購入の契約になっている」と言われた。注文後にSMSが届いたが、お得なお知らせと書いてあったので、発送連絡だと思いSMSを開いたところ発送連絡ではなかったのもそのまま閉じて削除しただけである。返品・解約を希望したが、「途中解約になるためキャンセル料がかかる」と言われた。

#### ＜助言内容等＞

札幌市消費者センターで相談者が持参した書面を確認したところ定期購入の契約になっていた。当センターから事業者連絡し、コース変更であれば新たな契約になるため最終確認画面で支払総額や解約返品の条件などの記載がされているはずであり、金額が違っていれば注文はしないことを伝えた。後日、事業者から「元払いで商品を返品してもらえれば今回は特別に取消し処理をする」と連絡があった。相談者に対しては、インターネット通信販売の申込確認画面上に、販売価格や支払時期などのほか、返品などの契約に関する事項が適切に表示されていればその表示内容に従うことになると説明した。また、定期購入は事業者の定めた解約方法に従い、定められた期間内に解約する旨を伝えなければ商品が届くことを知らせ、今後も注意をするよう助言した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

### 札幌市消費者センター 2025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
2024年度	729	742	676	773	732	669	748	650	762	689	593	665	8,428
2025年度	689	691											1,380
前年度比	-5.49%	-6.87%											
区別内訳													
中央区	105	120											225
北区	98	106											204
東区	68	79											147
白石区	77	69											146
厚別区	36	41											77
豊平区	91	79											170
清田区	29	30											59
南区	42	48											90
西区	74	71											145
手稲区	44	32											76
その他	25	16											41

※その他は市外居住者又は住所不明