

令和 7 年 7 月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和 7 年 8 月 12 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 730 件で、前月と比べると 31 件（4.07%）の減少となっています。
また前年同月と比べると 43 件（5.56）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

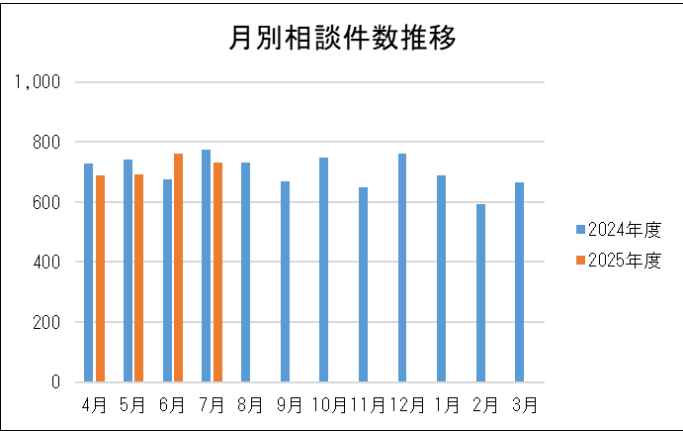
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が 75 件で、相談全体の 10.27%を占め、前月と比べて 7 件（8.54%）の減少となっています。

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 56 件で、相談全体の 7.67%を占め、前月と比べて 6 件（9.68%）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 39 件で、相談全体の 5.34%を占め、前月と比べて増減はありませんでした。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、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 37 件で、相談全体の 5.07%を占め、前月と比べて 1 件（2.63%）の減少となっています。

次に、「空調・冷暖房機器」の相談が 35 件で、相談全体の 4.79%を占め、前月と比べて 6 件（20.69%）の増加となっています。インターネット広告を見て注文したところ、広告と異なる物が届いたなどの相談が寄せられています。”



【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	→	集合住宅	75
2	→	商品一般	56
3	↗	健康食品	39
4	↗	役務その他	37
5	↗	空調・冷暖房機器	35

【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。

●玩具（6月1件 → 7月4件）

＜相談概要＞（40代 男性）

動画配信サービスにAI搭載の犬ロボットの広告が表示された。有名大学と大手電機メーカーとの共同開発であり学習しながら本物のように動く等の広告に惹かれ、3個買うと6,780円値引きだったので3個注文しジットカード一括で支払った。後日商品が届いたが、電池を入れると動くだけの幼児用玩具であった。返品を申し入れるため購入時に届いたメールを見たが、会社名、電話番号等の記載はなかった。送付票の依頼主に記載されている業者に繰り返し架電しても連絡が取れない。クレジットカード会社に広告の写真と届いた商品の写真を送って、異なる商品なので引落しを停止してほしいと依頼したが、写真では相違点は見当たらず、証拠となる資料が足りないのに対応できないと回答があった。返品、返金を希望する。

＜助言内容等＞

インターネット通信販売では、後日のトラブルを避けるため、特定商取引に関する法律により、事業者が商品について広告を掲載する場合は、事業者名、住所、電話番号、代表者名、商品代金、支払時期方法、引渡時期等の他に、申込の撤回又は解除に関する事項（返品特約）や、商品に欠陥や不具合がある場合に、販売業者の責任について定めのあるときは、その内容を表示するよう義務付けられていると説明。販売店と連絡が取れないのであれば再度クレジットカード会社に連絡し、広告の商品と届いた商品が明らかに違うことを伝え、当該商品の広告を提示するとともに、送付票の依頼主に記載されている業者及び販売者と連絡が取れない状態であることを伝え、引落しの停止を交渉するよう助言した。送付票に記載されていた返品先業者に札幌市消費者センターから架電したところ、同社は通関業者で、本件の商品は中国の通関業者から依頼されたものであること、送付票の依頼主に記載されている業者は実体のない業者の可能性があるとのことであった。相談者には、自身でも同社へ架電し、聴取した内容をクレジットカード会社へ伝えることを助言した。

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	761	730									2,871
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%									

区別内訳

中央区	105	120	115	99									439
北区	98	106	95	105									404
東区	68	79	117	95									359
白石区	77	69	77	79									302
厚別区	36	41	29	34									140
豊平区	91	79	81	75									326
清田区	29	30	41	25									125
南区	42	48	52	57									199
西区	74	71	83	95									323
手稲区	44	32	48	41									165
その他	25	16	23	25									89

※その他は市外居住者又は住所不明