

令和 7 年 9 月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和 7 年10月16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692件で、前月と比べると117件（20.35%）の増加となっています。また前年同月と比べると23件（3.44%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

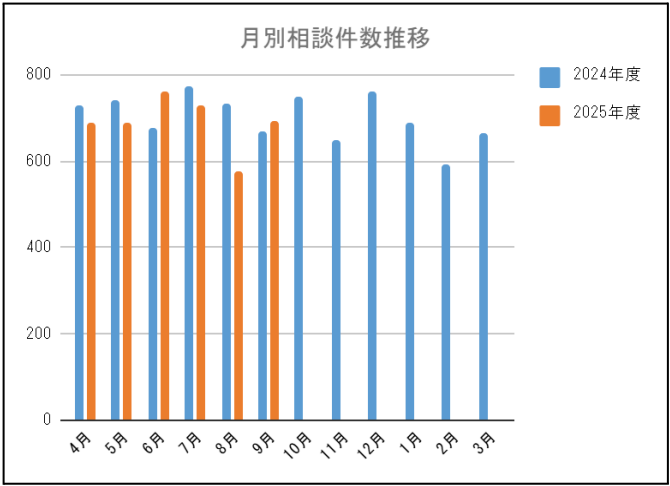
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が85件で、相談全体の12.28%を占め、前月と比べて19件（28.79%）の増加となっています。

次に、美容液やファンデーションに関する「化粧品」の相談が63件で、相談全体の9.10%を占め、前月と比べて24件（61.54%）の増加となっています。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、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52件で、相談全体の7.51%を占め、前月と比べて8件（18.18%）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36件で、相談全体の5.20%を占め、前月と比べて16件（80.00%）の増加となっています。「化粧品」の相談と同様に、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30件で、相談全体の4.34%を占め、前月と比べて5件（20.00%）の増加となっています。



【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	85
2	↗	化粧品	63
3	↘	商品一般	52
4	↗	健康食品	36
5	↘	役務その他	30

【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（8月9件 → 9月16件）

＜相談概要＞（50代 女性）

スマートフォンでインターネットを閲覧中、「化粧クリームが500円でお試しできる」という広告が表示された。以前、不本意な定期購入をしてしまった反省から、広告の内容や注文内容の確認画面をよく確認し、定期購入に関する記載が見当たらなかったため1回限りの購入と判断し、支払い方法はコンビニ後払いを選択して注文した。後日、1回目の商品が届いたが留守にしていたためまだ受け取れていない。しかし先日、2回目の商品となる化粧クリームなどのセット品が届き、9,000円の支払用紙が同封されていた。納品書を確認したところ、この化粧品セットは毎月発送される定期購入の商品だとはじめて分かった。そのため、販売会社にすぐに電話をかけたが回線が混んでいてつながらない。無料メッセージアプリでも解約のメッセージを送信したが返信はまだ届いていない。販売会社とは別の代金請求会社より支払を求めるメールが何度か届いている。2回目に届いた商品を返送し、代金の支払をせずに済ませるためにはどうしたらよいか。

＜助言内容等＞

引き続き無料メッセージアプリにて、広告や注文内容確認画面に定期購入であることが表示されていなかったため1回限りの購入であると思い申込んだこと、そのため2回目以降の代金の支払をする意思がないことを伝え、既に届いた2回目商品の引取りを申出るよう助言した。また今後通販サイトを利用する際には広告内容や申込内容確認画面をスクリーンショットなどで保存するよう助言した。引き続き状況に応じた助言ができる旨を伝えたが、その後相談がなかったため相談を終了した。

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	575	692							4,138
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%	-21.45%	3.44%							

区別内訳

中央区	105	120	115	99	86	99							624
北区	98	106	95	105	76	93							573
東区	68	79	117	95	67	86							512
白石区	77	69	77	79	52	74							428
厚別区	36	41	29	34	37	42							219
豊平区	91	79	81	75	66	66							458
清田区	29	30	41	25	28	44							197
南区	42	48	52	57	38	45							282
西区	74	71	83	95	69	72							464
手稲区	44	32	48	41	34	48							247
その他	25	16	23	25	22	23							134

※その他は市外居住者又は住所不明