

令和7年11月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年12月10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536件で、前月と比べると236件（30.57%）の減少となっています。また前年同月と比べると114件（17.54%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

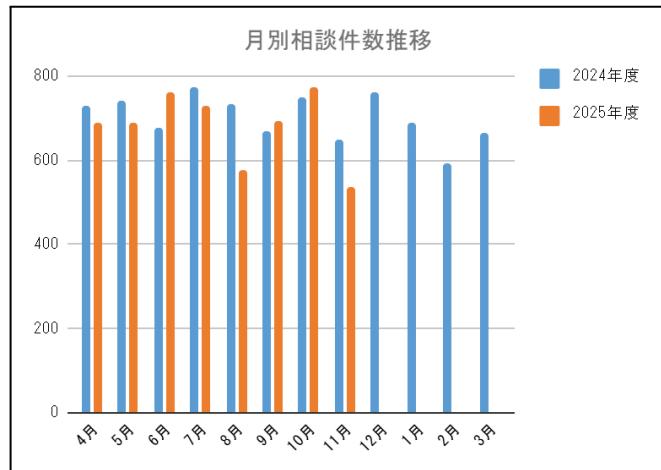
美容液やファンデーションに関する「化粧品」の相談が84件で、相談全体の15.67%を占め、前月と比べて4件（5.00%）の増加となっています。お試しのつもりで商品を注文したところ、定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、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57件で、相談全体の10.63%を占め、前月と比べて36件（38.71%）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43件で、相談全体の8.02%を占め、前月と比べて10件（18.87%）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26件で、相談全体の4.85%を占め、前月と比べて1件（3.70%）の減少となっています。「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24件で、相談全体の4.48%を占め、前月と比べて17件（41.46%）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	↑	化粧品	84
2	↓	集合住宅	57
3	→	商品一般	43
4	↑	健康食品	26
5	↓	役務その他	24

【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。

●申請代行サービス（10月1件 → 11月4件）

＜相談概要＞（30代 女性）

本日中に韓国へ渡航予定。入国に際しては渡航許可が必要でオンライン交付の方法があると知り、昨日インターネットで検索。表示されたサイト内で手続きを行った。料金は1人13,200円と表示され、4人分52,800円をクレジットカードで決済した。当該サイトから受付完了メールと入国審査、渡航許可が完了した旨のメールが届いた。高額な費用に疑問を抱き調べたところ、申し込んだのは民間サイトであり、韓国政府が運営する公式サイトより高額であった。また、オンライン申請しなくとも紙申請で充分だったことがわかった。事業者に対し返金を求めたい。

＜助言内容等＞

電子ビザ等の申請に関し、公式サイトと誤認して民間サイトで申込んだ結果、高額な費用をカード決済してしまったとの相談が寄せられていることを知らせた。利用サイト内で料金が表示され、返金不可と記載されている場合は返金は難しいと思われると伝えた。渡航するのが本日と聞いたため、札幌市消費者センターから越境消費者センターに相談。サイト内に返金ポリシーがあれば、それに則っての申請となるが、許可メールが届いている以上返金は難しい旨の説明があった。相談者にその内容を伝え、許可メールが届いているにもかかわらず入国ができなかった、等のトラブルが生じた場合は再度相談するよう助言し対応を終了した。

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	772	536					5,446
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%	-21.45%	3.44%	3.21%	-17.54%					

区別内訳

中央区	105	120	115	99	86	99	117	86					827
北区	98	106	95	105	76	93	112	68					753
東区	68	79	117	95	67	86	81	62					655
白石区	77	69	77	79	52	74	89	64					581
厚別区	36	41	29	34	37	42	50	30					299
豊平区	91	79	81	75	66	66	94	54					606
清田区	29	30	41	25	28	44	26	28					251
南区	42	48	52	57	38	45	53	35					370
西区	74	71	83	95	69	72	84	71					619
手稲区	44	32	48	41	34	48	39	27					313
その他	25	16	23	25	22	23	27	11					172

※その他は市外居住者又は住所不明