

令和7年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和8年1月14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

12月の相談件数は533件で、前月と比べると3件（0.56%）の減少となっています。
また前年同月と比べると229件（30.05%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

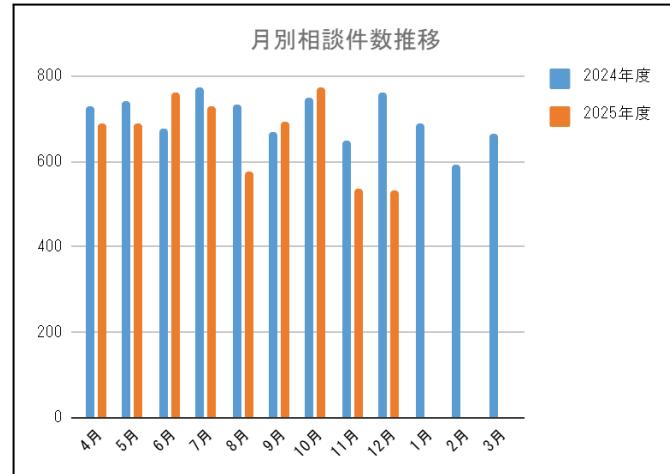
美容液やファンデーションに関する「化粧品」の相談が75件で、相談全体の14.07%を占め、前月と比べて9件（10.71%）の減少となっています。お試しのつもりで商品を注文したところ、定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、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61件で、相談全体の11.44%を占め、前月と比べて4件（7.02%）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44件で、相談全体の8.26%を占め、前月と比べて1件（2.33%）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、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が22件で、相談全体の4.13%を占め、前月と比べて6件（37.50%）の増加となっています。

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21件で、相談全体の3.94%を占め、前月と比べて3件（12.50%）の減少となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（12月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	化粧品	75
2	→	集合住宅	61
3	→	商品一般	44
4	↗	インターネット通信サービス	22
5	→	役務その他	21

【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。

●医療サービス (11月4件 → 12月11件)

<相談概要> (30代 男性)

SNS広告に薄毛治療が初回トライアル価格980円と表示されていたため、電話予約し店に向かいカウンセリングを受けた。カウンセリング後に医師から、1回だけの施術では効果がないとの説明を受け、注射の施術3回、施術期間3ヶ月で98,000円のコースを契約した。代金はクレジットカード払い。また、契約書や施術同意書などの書面はデータで受け取っている。費用が高額であるため解約したい。

<助言内容等>

相談者に初回トライアルはどのような内容であるかを聞いたが、トライアルの内容は広告には書かれておらず、まだトライアルを受けていないため980円分は今後の施術費用に充当されると思う、とのことだった。また、契約過程で説明を受けた内容や契約経緯の詳細を聞いたが覚えていないとのことだった。

解約は原則として契約書の規約に則り行うことになることを説明し、相談者が契約書を確認したところ、未施術分の費用の30%もしくは5万円のいずれか低い額を支払うことで直ちに解約できる、との規約があるとのことだった。規約どおりの解約になると考えられるが、広告を見て初回トライアルを受けるつもりで予約したが、トライアルを受けられていない状況を伝え、広告と相違があったことを根拠に解約について柔軟な対応が求められないか話しあってみてはどうかと伝えた。

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	533				5,979
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%	-21.45%	3.44%	3.21%	-17.54%	-30.05%				

区別内訳

中央区	105	120	115	99	86	99	117	86	84				911
北区	98	106	95	105	76	93	112	68	75				828
東区	68	79	117	95	67	86	81	62	66				721
白石区	77	69	77	79	52	74	89	64	54				635
厚別区	36	41	29	34	37	42	50	30	28				327
豊平区	91	79	81	75	66	66	94	54	56				662
清田区	29	30	41	25	28	44	26	28	14				265
南区	42	48	52	57	38	45	53	35	34				404
西区	74	71	83	95	69	72	84	71	48				667
手稲区	44	32	48	41	34	48	39	27	32				345
その他	25	16	23	25	22	23	27	11	42				214

※その他は市外居住者又は住所不明