

令和8年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和8年4月7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

3月の相談件数は615件で、前月と比べると64件（9.43%）の減少となっています。また前年同月と比べると50件（7.52%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

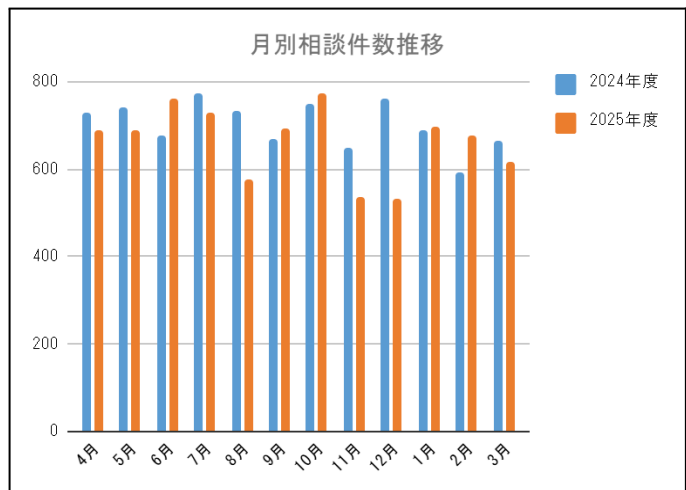
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が75件で、相談全体の12.20%を占め、前月と比べて12件（13.79%）の減少となっています。

次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が57件で、相談全体の9.27%を占め、前月と比べて5件（9.62%）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、美容液やファンデーションに関する「化粧品」の相談が50件で、相談全体の8.13%を占め、前月と比べて5件（9.09%）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、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44件で、相談全体の7.15%を占め、前月と比べて9件（16.98%）の減少となっています。

次に、携帯電話等の移動通信やそれに付随するサービスの「移動通信サービス」の相談が23件で、相談全体の3.74%を占め、前月と比べて1件（4.17%）の減少となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（3月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	75
2	↗	商品一般	57
3	↘	化粧品	50
4	↘	役務その他	44
5	↗	移動通信サービス	23

【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。

●宅配便サービス（2月1件 → 3月6件）

<相談概要>（60代 女性）

信書便を取り扱う事業者を騙って自宅の固定電話に着信があった。相手は「お届けする荷物が配達できずに保管されている。ポストに不在配達票が入っていなかったか」と言うので、電話を保留にしてポストを確認しに行ったが不在配達票はなかった。しかし、ちょうど配達を待っている荷物があることを思い出し、今日は在宅しているので届けてほしいと話した。相手に聞かれるまま住所と名前を伝えたところ、「荷物を受け取るための手順と必要なものを説明するのでスピーカー状態にして家族と聞いてほしい」と言われた。不審に感じたが、スピーカーの切り替え方がわからないので家族に確認すると伝えたところ、電話が切れた。よく考えると詐欺だと気づいたため不安感が増している。今後の対処法を教えてください。

<助言内容等>

相手が騙った事業者や関係機関で注意喚起をおこなっている悪質な手口であることと及びネガティブオプション（送り付け商法）について説明。最寄りの信書便取扱営業所に情報提供した上で、もし相談者や家族宛に覚えのない信書便や代引きの荷物が届いた場合には、受取拒否で対応し、個人情報の不正利用が疑われる事案が発生した場合には、警察署へ相談するよう伝えた。

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	697	679	615	7,970
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%	-21.45%	3.44%	3.21%	-17.54%	-30.05%	1.16%	14.50%	-7.52%	-5.43%
区別内訳													
中央区	105	120	115	99	86	99	117	86	84	125	106	82	1224
北区	98	106	95	105	76	93	112	68	75	84	91	72	1075
東区	68	79	117	95	67	86	81	62	66	78	92	84	975
白石区	77	69	77	79	52	74	89	64	54	70	72	70	847
厚別区	36	41	29	34	37	42	50	30	28	30	27	37	421
豊平区	91	79	81	75	66	66	94	54	56	84	75	73	894
清田区	29	30	41	25	28	44	26	28	14	35	23	36	359
南区	42	48	52	57	38	45	53	35	34	55	47	42	548
西区	74	71	83	95	69	72	84	71	48	66	81	62	876
手稲区	44	32	48	41	34	48	39	27	32	42	42	44	473
その他	25	16	23	25	22	23	27	11	42	28	23	13	278

※その他は市外居住者又は住所不明