

# 令和8年4月の消費生活相談受付状況（速報） （検索日：令和8年5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

4月の相談件数は725件で、前月と比べると60件（9.02%）の増加となっています。また前年同月と比べると4件（0.55%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

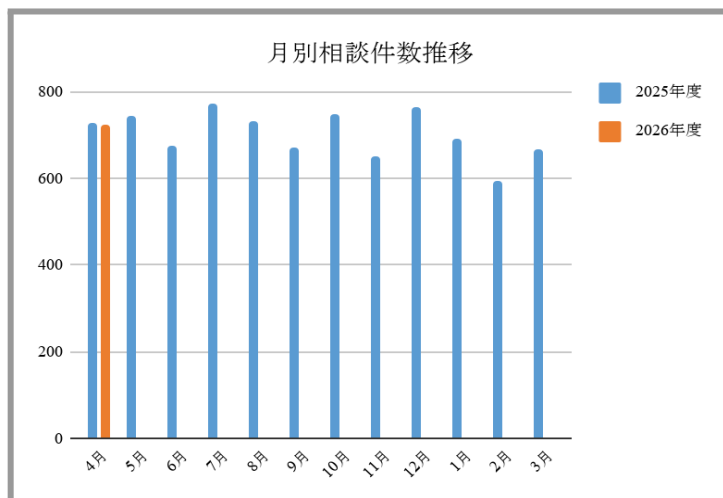
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関する事などの「集合住宅」の相談が93件で、相談全体の12.83%を占め、前月と比べて6件（6.90%）の増加となっています。

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68件で、相談全体の9.38%を占め、前月と比べて42件（161.54%）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事などの「商品一般」の相談が52件で、相談全体の7.17%を占め、前月と比べて2件（3.70%）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、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5.10%を占め、前月と比べて3件（8.82%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が36件で、相談全体の4.97%を占め、前月と比べて2件（5.88%）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。



### 【商品・役務別相談上位5品目（4月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	93
2	↗	化粧品	68
3	↘	商品一般	52
4	↘	役務その他	37
5	↘	健康食品	36

## 【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。

### ●引越（3月3件 → 4月10件）

#### ＜相談概要＞（30代 女性）

引越して荷物搬入後、玄関のフローリングの一部が剥がれて、白くなっているのを発見。当日引越し業者へ電話すると、折り返し、担当者から電話があり、当該社が損傷した証明がなければ補償しないとのことであった。私は、荷物搬入前と搬入後に写真を撮っており、荷物搬入前に当箇所には損傷はないことを伝え、当該社が損傷したとは限らないので、弁護士を通して当該社が損傷したことを証明して補償を申出するように言われた。当該社の請求は正当か。

#### ＜助言内容等＞

弁護士に委任するかどうかは相談者の任意であり、国土交通省で示した標準引越運送約款によると、荷物の受取から引き渡しまでの間に、その荷物やその他のものに損傷等のトラブルが生じた場合、引越事業者が注意を怠らなかったことを証明しない限り、損害賠償責任を負い、速やかに賠償する旨の規定があることを説明した。本件の場合、標準引越運送約款に基づく引越であれば、当地の運送事業者の団体の相談窓口で、当該社がつけたと思われるフローリングの傷が損害賠償に該当するか見解を聞くとともに、今後の対処方法について助言を求めてみてはどうかと伝え、相談窓口を無料の弁護士相談窓口を案内した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

### 札幌市消費者センター 2026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
2025年度	729	742	676	773	732	669	748	650	762	689	593	665	8,428
2026年度	725												725
前年度比	-0.55%												
区別内訳													
中央区	112												112
北区	104												104
東区	81												81
白石区	96												96
厚別区	38												38
豊平区	91												91
清田区	30												30
南区	37												37
西区	75												75
手稲区	39												39
その他	22												22

※その他は市外居住者又は住所不明