

令和8年5月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和8年6月8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

5月の相談件数は655件で、前月と比べると70件（9.66%）の減少となっています。また前年同月と比べると36件（5.21%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

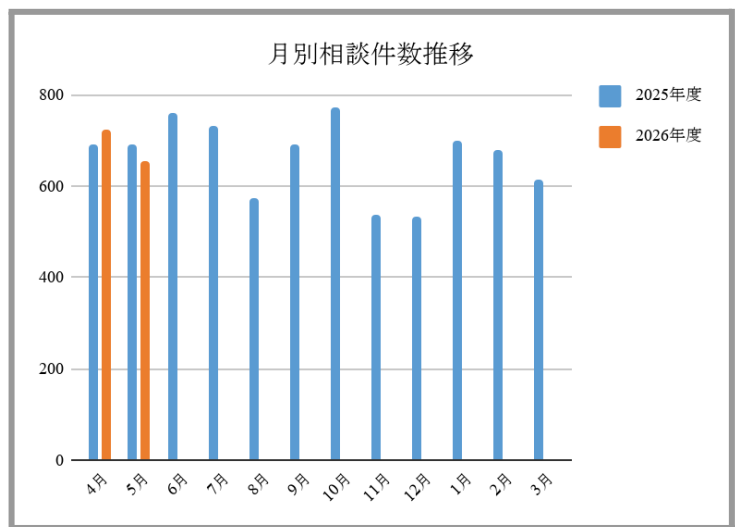
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が74件で、相談全体の11.30%を占め、前月と比べて19件（20.43%）の減少となっています。

次に、「穀類」の相談が64件で、相談全体の9.77%を占め、前月と比べて60件（1500.00%）の増加となっています。前払いしたお米の定期購入で、店が休業し商品が届かないとの相談が多く寄せられています。

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44件で、相談全体の6.72%を占め、前月と比べて24件（35.29%）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、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39件で、相談全体の5.95%を占め、前月と比べて13件（25.00%）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38件で、相談全体の5.80%を占め、前月と比べて2件（5.56%）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（5月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	74
2	↗	穀類	64
3	↘	化粧品	44
4	↘	商品一般	39
5	→	健康食品	38

【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。

●米（4月4件 → 5月64件）

＜相談概要＞（60代 女性）

知人からの紹介で、4月、販売店の店舗で、お米の定期配送の契約を現金で支払った。店頭で事業者のメッセージアプリを登録し、その場で初回の配達を申し込んだところ、大型連休明けの5月上旬に配達するとのことだった。しかし、予定日になっても商品が届かないため、店舗へ引き取りに行く旨を連絡したところ、「配達する」と言われたため待っていたが、結局届かなかった。その後、電話やメッセージアプリで、繰り返し催促したが、結局、事業者と連絡が取れなくなった。事業者のSNSによると、最近では臨時休業が続いているようである。商品が届かないのであれば解約、返金して欲しい。

＜助言内容等＞

民法で、債務不履行による解除権の行使は相手側へ意思表示をして行う規定があることを伝えた。また相当の期間を定めて催告したにも関わらず、その期間内に履行されない場合には契約の解除ができる規定があることを伝えた。本件の場合、これまでのメッセージアプリ上のやりとりの証拠を残しながら、期日を定めて、書面で解約、返金を求める方法を助言し、書面は配達記録の残る方法を利用するよう伝えた。事業者との交渉で解決しない場合は、請求の証拠をもとにして簡易裁判所の支払い督促等を利用する等の法的な手続きがあることを伝えた上で、弁護士に相談することで、有益な知見が得られることを助言し、無料の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	689	691	761	730	575	692	772	536	533	697	679	615	7,970
2026年度	725	655											1,380
前年度比	5.23%	-5.21%											

区別内訳

中央区	112	90											202
北区	104	90											194
東区	81	104											185
白石区	96	63											159
厚別区	38	26											64
豊平区	91	78											169
清田区	30	38											68
南区	37	38											75
西区	75	72											147
手稲区	39	44											83
その他	22	12											34

※その他は市外居住者又は住所不明