

# 令和3年10月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年11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:728-2111 FAX:728-2112

## 1 概況

10月の相談受付件数は754件で、対前月比15件（同2%）の増加、また、対前年同月比では136件（同15.3%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

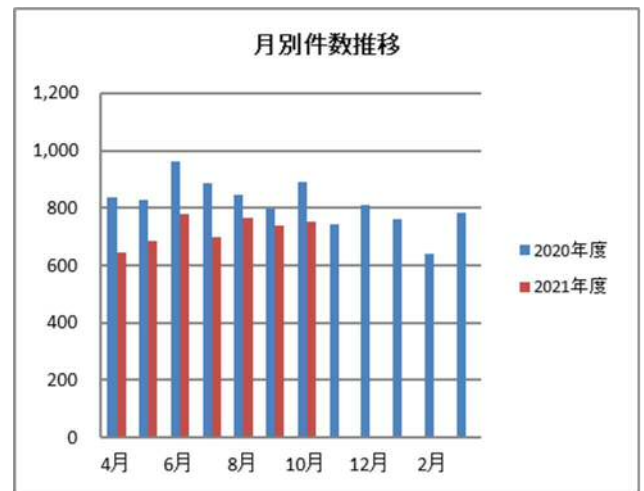
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が78件で、相談全体の10.3%を占め、対前月比7件（同8.2%）の減少となっております。

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68件で、相談全体の9%を占め、対前月比1件（同1.4%）の減少となっております。SNSに公的機関を装う身に覚えのない請求があっ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%を占め、対前月比8件（同26.7%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが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、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が33件で、相談全体の4.4%を占めており、対前月比5件（同17.9%）の増加となっています。

次に、美容液や除毛クリームの使用等に関する「化粧品」の相談が32件で、相談全体の4.2%を占め、対前月比6件（同23.1%）の増加となっています。



### 【10月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	78
2	→	商品一般	68
3	↗	健康食品	38
4	↗	役務その他	33
5	↗	化粧品	32

### 【相談件数が急増した商品役務】

直近1か月間で相談件数が急増した商品役務とその相談概要をご紹介します。

#### ●上着（9月3件⇒10月6件）

##### 【相談概要】（40代 男性）

SNSの広告にあったアウトドアブランドのサイトを、正規のサイトと思いジャケットを注文し、代金はクレジットカード決済した。注文後に注文確認メールは届いていた。後日、当該ブランドの偽サイトについての注意喚起情報があり、私が注文したサイトが偽サイトであることが判明した。偽サイトにはすぐに解約のメールを送ったが返信がない。今後の対処法は、

## 【助言内容等】

海外の悪質な詐欺的サイトのトラブルについて説明し、商品が届かない、届いたとしても偽物の粗悪品であるなどのトラブルが多発していることを伝え、本件も海外の悪質な詐欺的サイトである可能性を知らせた。クレジットカード会社には詐欺サイトでの支払いであることを申し出て、対応を求められないかを確認することや、警察にも相談するよう助言。また、他の相談先として通販110番の相談窓口を案内した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

(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
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	760	641	781	9,780
2021年度	646	686	779	700	766	739	754	0	0	0	0	0	5,070
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-48.2%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	0	0	0	0	0	720
北区	90	104	118	99	121	129	135	0	0	0	0	0	796
東区	92	88	83	74	89	89	114	0	0	0	0	0	629
白石区	72	72	90	90	95	85	63	0	0	0	0	0	567
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	0	0	0	0	0	272
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	0	0	0	0	0	616
清田区	23	37	35	36	27	32	26	0	0	0	0	0	216
南区	53	58	49	44	43	38	55	0	0	0	0	0	340
西区	56	56	69	73	83	76	56	0	0	0	0	0	469
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	0	0	0	0	0	301
その他	15	14	23	15	21	25	31	0	0	0	0	0	144

※その他は、市外居住者及び不明