

# 令和4年1月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年2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:728-2111 FAX:728-2112

## 1 概況

1月の相談受付件数は671件で、対前月比100件（同17.5%）の増加、また、対前年同月比では89件（同11.7%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

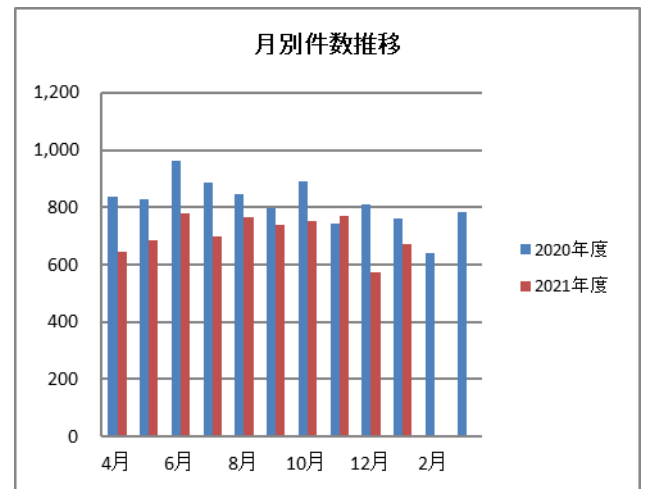
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、探偵業務や廃品回収サービス等に関する「役務その他」の相談が73件で、相談全体の10.9%を占め、対前月比45件（同160.7%）の増加となっております。

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62件で、相談全体の9.2%を占め、対前月比11件（同21.6%）の増加となっております。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、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56件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比1件（同1.8%）の増加となっております。

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4.8%を占めており、対前月比12件（同60%）の増加となっています。

次に、出会い系サイトやギャンブル情報等に関する「他の教養・娯楽」の相談が30件で、相談全体の4.5%を占め、対前月比16件（同114.3%）の増加となっています。



### 【1月商品・役務別相談上位5品目】

1	↗	役務その他	73
2	→	商品一般	62
3	↘	集合住宅	56
4	↗	化粧品	32
5	↗	他の教養・娯楽	30

### 【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。

#### ●除雪・排雪サービス（12月4件⇒1月37件）

##### 【相談概要】（60代 女性）

数年前から毎年契約している排雪サービス業者が、作業予定日を過ぎて来ず、電話しても受話器を外しているのか全く話すことができない。これまで2回来てくれたが、その後来ないため、同じように契約している近所の住人もみんな困っている。以前は遅れるときはFAXで連絡があったが、今年はそのような連絡もない。シーズンで10回の契約金は現金で振込済。契約書はもらっているが予定の作業回数に満たない場合の返金対応などについては書かれてい

ない。どうしたらいいだろうか。

**【助言内容等】**

当該者ホームページに作業予定日が掲載されており、相談者の住まいの辺りは、来月初めの3日間で作業予定と掲載されていると伝えた。電話が通じないのであれば、FAXや問い合わせフォームより申し入れてみるよう伝えた。信書便で申し入れる場合は記録に残る方法で送ることを勧めた。また、予定回数の作業がなされない場合は、返金清算するのか来期に繰り越すのか、しっかりと確認するよう助言した。

**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	771	571	671	0	0	7,083
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	3.5%	-29.5%	-11.7%	-100.0%	-100.0%	-27.6%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	97	78	90	0	0	985
北区	90	104	118	99	121	129	135	119	78	104	0	0	1,097
東区	92	88	83	74	89	89	114	88	73	92	0	0	882
白石区	72	72	90	90	95	85	63	92	55	83	0	0	797
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	41	36	33	0	0	382
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	91	73	84	0	0	864
清田区	23	37	35	36	27	32	26	37	24	35	0	0	312
南区	53	58	49	44	43	38	55	45	36	31	0	0	452
西区	56	56	69	73	83	76	56	92	69	63	0	0	693
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	52	30	43	0	0	426
その他	15	14	23	15	21	25	31	17	19	13	0	0	193

※その他は、市外居住者及び不明