

# 令和4年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和4年4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

3月の相談受付件数は769件で、対前月比121件（同18.7%）の増加、また、対前年同月比では12件（同1.5%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

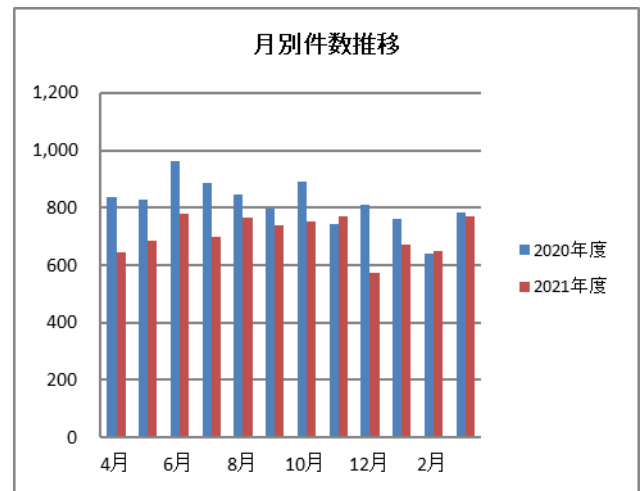
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、除雪・排雪サービス等に関する「役務その他」の相談が82件で、相談全体の10.7%を占め、対前月比28件（同51.9%）の増加となっております。

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80件で、相談全体の10.4%を占め、対前月比16件（同25.0%）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64件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比15件（同30.6%）の増加となっております。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57件で、相談全体の7.4%を占め、対前月比30件（同111.1%）の増加となっております。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、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54件で、相談全体の7.0%を占めており、対前月比9件（同20.0%）の増加となっています。



### 【3月商品・役務別相談上位5品目】

順位	対前月	商品・役務名	件数
1	↗	役務その他	82
2	↘	集合住宅	80
3	→	商品一般	64
4	↗	健康食品	57
5	↘	化粧品	54

### 【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（2月37件 ⇒ 3月52件）

##### 【相談概要】（50代 女性）

除排雪サービスのチラシを見て昨年12月に契約した。12月から3月まで12回除排雪の作業が実施されるはずだが、3回しか実施されなかった。実施されなかった分は返金してほしいが、何度電話してもつながらず困っている。

##### 【助言内容等】

契約どおりの作業が実施されないのであれば、債務不履行を理由に事業者へ返金を求めて交

渉することを勧めた。電話による連絡が取れない場合は、書面で申し出ること、書面の送付は、記録が残るように特定記録郵便等で送付することを勧めた。

交渉による解決が困難な場合には、裁判外紛争解決手続き（ADR）や少額訴訟による解決方法もあることを紹介した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

### 札幌市消費者センター 2021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-NET2010）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
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	648	769	8,500
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-7.0%	-15.3%	3.5%	-29.5%	-11.7%	1.1%	-1.5%	-13.1%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	96	116	97	78	90	75	120	1,180
北区	90	104	118	99	121	129	135	119	78	104	103	115	1,315
東区	92	88	83	74	89	89	114	88	73	92	78	103	1,063
白石区	72	72	90	90	95	85	63	92	55	83	84	78	959
厚別区	39	37	55	36	34	38	33	41	36	33	40	45	467
豊平区	86	81	111	85	86	81	86	91	73	84	78	79	1,021
清田区	23	37	35	36	27	32	26	37	24	35	30	34	376
南区	53	58	49	44	43	38	55	45	36	31	36	44	532
西区	56	56	69	73	83	76	56	92	69	63	67	81	841
手稲区	43	33	46	40	50	50	39	52	30	43	0	53	479
その他	15	14	23	15	21	25	31	17	19	13	57	17	267