

# 令和5年2月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年3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

2月の相談件数は753件で、前月と比べると31件（4.29%）の増加となっています。また前年同月と比べると105件（16.20%）の増加となっています。

### 【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、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124件で、相談全体の16.47%を占め、前月と比べて36件（40.91%）の増加となっています。

次に、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101件で、相談全体の13.41%を占め、前月と比べて26件（34.67%）の増加となっています。

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46件で、相談全体の6.11%を占め、前月と比べて1件（2.22%）の増加となっています。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。

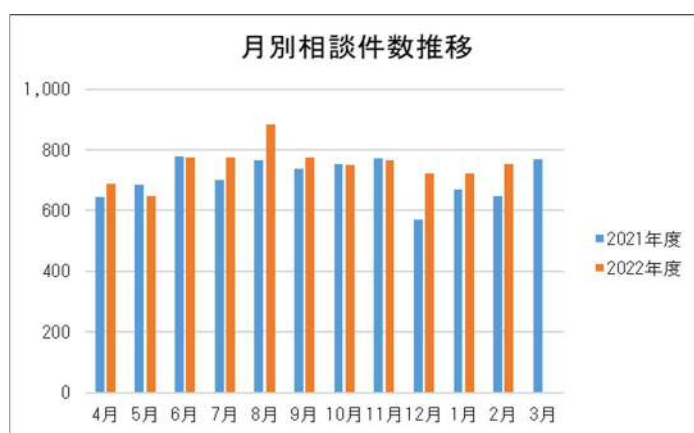
次に、「健康食品」の相談が41件で、相談全体の5.44%を占め、前月と比べて4件（10.81%）の増加となっています。お試しのつもりで商品を注文したところ、定期購入が条件になっていたなどの相談が寄せられています。

次に、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36件で、相談全体の4.78%を占め、前月と比べて3件（7.69%）の減少となっています。

### 【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。

- 化粧品（1月19件→2月32件）



### 【商品・役務別相談上位5品目（2月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	化粧品	124
2	→	集合住宅	101
3	→	商品一般	46
4	↗	健康食品	41
5	↘	役務その他	36

### <相談概要> (50代 女性)

先月、スマートフォンを使用していると、初回お試し価格 1,980 円で定期購入ではないという美白クリームの広告を見て興味を持ち、後払い決済で注文した。今日、2 回目の商品が届き代金は 5,980 円だった。販売会社に架電し、広告内容と違い2 回目が届いたため元払いで返品する旨を申し入れた。これに対し販売会社からは契約どおりのため返送は受けない、特定商取引法に基づく表記を確認してほしいと言われ、2 回目からの解約に応じられなかった。今後どうしたらよいか。

### <助言内容等>

通信販売は広告内容が契約の判断材料になることから、後日のトラブルを避けるため、特定商取引法により広告規制が設けられていること、今回のように申込みの撤回または契約の解除に関する定めがあれば、その内容によった対応となることを伝えた。また、定期購入に関しては、通信販売の広告やインターネット通信販売における申込確認画面上に定期購入契約である旨及び金額、契約期間その他の販売条件を表示することが義務付けられていることを伝えた。定期便でないと表示があった広告を保存していないとのことだったが、販売会社の広告であり相談者の注文番号から探すことは可能と考えられると伝えた。また、2 回目の商品は未開封なので1 回目を通常価格で購入して、2 回目の商品の返品・解約を承諾してもらうなどの減額交渉を行ってみてはどうかと助言した。

## 2 相談件数の推移及び区別内訳

### 札幌市消費者センター 2022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(P10-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
2021年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2022年度	687	649	775	777	885	776	750	767	724	722	753		8,265
前年度比	6.35%	-5.39%	-0.51%	11.00%	15.54%	5.01%	-0.53%	-0.52%	26.80%	7.60%	16.20%		
区別内訳													
中央区	105	105	134	111	134	108	119	106	95	113	110		1240
北区	103	84	90	102	121	82	103	110	88	95	118		1096
東区	108	84	114	87	114	107	120	99	99	114	88		1134
白石区	72	69	94	93	115	93	74	103	89	90	94		986
厚別区	37	44	39	37	43	56	44	47	46	38	39		470
豊平区	65	81	89	98	84	88	73	98	88	83	93		940
清田区	30	31	37	44	45	33	35	31	31	30	34		381
南区	42	33	39	68	60	50	46	47	51	36	51		523
西区	55	59	53	77	88	72		71	78	67	69		689
手稲区	49	40	47	42	60	60	52	32	38	41	35		496
その他	21	19	39	18	21	27	84	23	21	15	22		310

※その他は市外居住者又は住所不明