

令和5年9月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年10月6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

9月の相談件数は741件で、前月と比べると30件（3.89%）の減少となっています。また前年同月と比べると2件（0.27%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

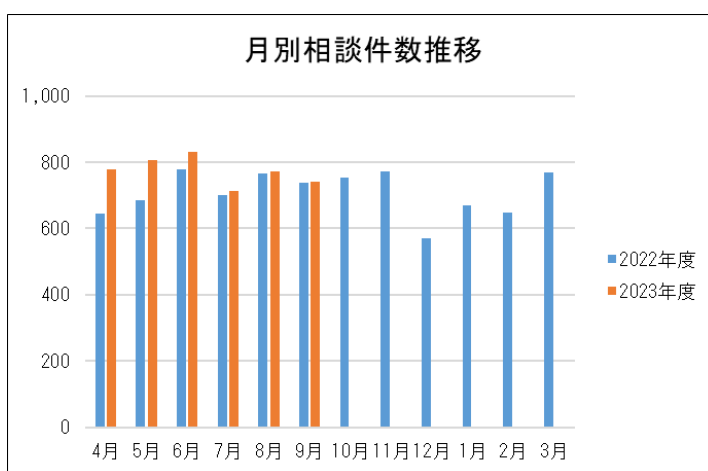
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が59件で、相談全体の7.96%を占め、前月と比べて27件（31.40%）の減少となっています。

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54件で、相談全体の7.29%を占め、前月と比べて22件（68.75%）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47件で、相談全体の6.34%を占め、前月と比べて21件（30.88%）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、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37件で、相談全体の4.99%を占め、前月と比べて23件（38.33%）の減少となっています。

また同順位で、「理美容」の相談が37件で、相談全体の4.99%を占め、前月と比べて26件（236.36%）の増加となっています。脱毛サロンのコースを契約したが、連絡がつかず予約もできないという相談が寄せられています。



【商品・役務別相談上位5品目（9月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	59
2	↗	役務その他	54
3	↘	商品一般	47
4	↘	化粧品	37
4	↗	理美容	37

【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。

●申請代行サービス（8月0件→9月12件）

＜相談概要＞（80代 男性）

自宅庭にいと、雪が多くて傷んでいる家が多いので自治体から委託され回っていると声をかけられた。事業者が家の傷みを確認の上、損害保険証書と通帳を撮影し、見積もりを持って数日後に再訪すると説明された。求めに応じて契約書面に署名したが、その際に保険金の45%を報酬として支払うことやクーリング・オフはできないことについて説明があった。

このことについて自治体に確認すると当該事業者に委託していないことが判明した。警察にも相談するとおかしいと当該事業者に架電してくれたが話ができなかったようで、消費者センターに相談するよう案内された。

＜助言内容等＞

訪問販売で契約した場合は法定書面を受け取ってから8日間は無条件で解約できることを説明した。書面を確認するとクーリング・オフに関する記載があり、その記載内容及びクーリング・オフの方法について説明した。1週間後に再訪することになっていることから、相談者の同意を得て当該事業者に架電したところ、クーリング・オフを受理するとのことだった。また、当該事業者に対し自治体から委託されて訪問しているのか尋ねたところ、一切そのような話はしていないのと説明があった。相談者の希望として今後の勧誘は一切断る旨伝えた。相談者には、念のため書面でもクーリング・オフ通知をするよう助言した。併せて45%も報酬を支払うことで十分な工事ができないこと、保険金申請は自身で手続を行うことが可能であることも助言した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2023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
2022年度	646	686	779	700	766	739	754	771	571	671	648	769	8,500
2023年度	779	807	831	712	771	741							4,641
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%							

区別内訳

	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
中央区	134	133	151	113	134	105							770
北区	118	110	124	91	99	119							661
東区	88	90	105	91	78	100							552
白石区	80	87	89	83	87	68							494
厚別区	40	49	42	28	51	45							255
豊平区	82	92	96	85	67	75							497
清田区	30	34	31	41	41	45							222
南区	48	57	43	49	53	45							295
西区	86	85	80	60	85	73							469
手稲区	46	37	48	44	46	40							261
その他	27	33	22	27	30	26							165

※その他は市外居住者又は住所不明