

# 令和5年10月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和5年11月10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

10月の相談件数は836件で、前月と比べると95件（12.82%）の増加となっています。また前年同月と比べると82件（10.88%）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事などの「集合住宅」の相談が83件で、相談全体の9.93%を占め、前月と比べて24件（40.68%）の増加となっています。

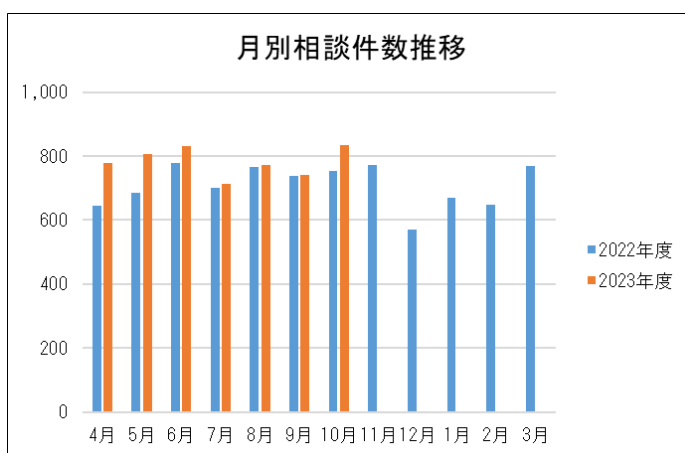
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が60件で、相談全体の7.18%を占め、前月と比べて13件（27.66%）の増加となっています。

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、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51件で、相談全体の6.10%を占め、前月と比べて14件（37.84%）の増加となっています。

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47件で、相談全体の5.62%を占め、前月と比べて7件（12.96%）の減少となっています。

次に、「理美容」の相談が38件で、相談全体の4.55%を占め、前月と比べて1件（2.70%）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（10月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	83
2	↗	商品一般	60
3	↗	化粧品	51
4	↘	役務その他	47
5	↘	理美容	38

### 【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。

- 養毛剤（9月4件→10月21件）

## <相談概要> (80代 男性)

SNSの広告に「縛りなし」と表示されていた育毛ヘアエッセンスに興味を持ち注文した。

1週間後に商品が届き、同封の明細書に1,000円の割引が適用された金額と、定期コースである旨が記載されているのを見て、定期コースの注文であると分かった。

また、定期コースに関する説明書面も同封されており、「5回受取り後に解約が可能」、「解約は次回商品発送の7日前までの連絡が必要」と書かれていた。

顧客窓口で初回解約を申し出たが、応じられなかった。広告には5回受取りが条件であることの記載はなく、注文時には定期購入であると分からなかった。初回限りで解約したい。

## <助言内容等>

通信販売は特定商取引法の規制を受け、広告表示や注文確認画面には販売価格、支払時期・方法、引渡時期、契約の解除に関する事などについて消費者に分かりやすく表示する義務がある。

当該社の広告を確認したところ、「縛りなし」との表記があり、注文確認画面の金額表示には初回金額の記載はあるが、2回目以降の金額や5回受け取り後の総額表示はなかった。

当該事業者に対して、広告に「縛りなし」との表記があり、広告や注文確認画面に5回受取りが条件であることの記載がないことを指摘し、確認のために注文した際の広告のURLを提示してもらうことを申出るよう助言した。

## 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	836						5,477
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%	10.88%						
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134	105	132						902
北区	118	110	124	91	99	119	120						781
東区	88	90	105	91	78	100	108						660
白石区	80	87	89	83	87	68	80						574
厚別区	40	49	42	28	51	45	46						301
豊平区	82	92	96	85	67	75	98						595
清田区	30	34	31	41	41	45	37						259
南区	48	57	43	49	53	45	56						351
西区	86	85	80	60	85	73	88						557
手稲区	46	37	48	44	46	40	41						302
その他	27	33	22	27	30	26	30						195

※その他は市外居住者又は住所不明