

# 令和5年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年1月11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

12月の相談件数は745件で、前月と比べると66件（9.72%）の増加となっています。また前年同月と比べると174件（30.47%）の増加となっています。

### 【商品・役務別相談】

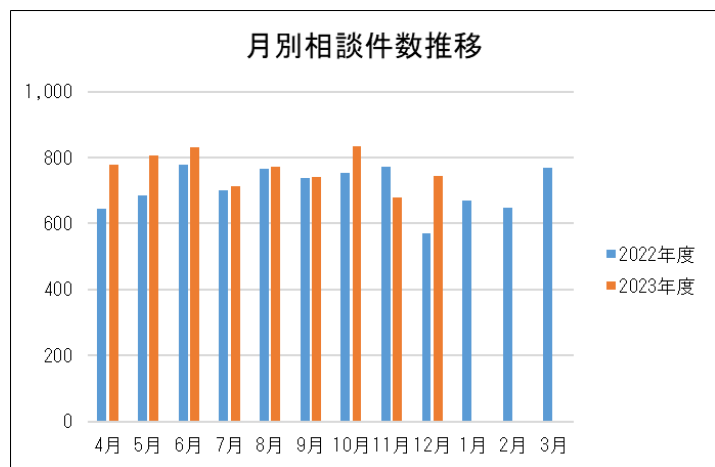
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が96件で、相談全体の12.89%を占め、前月と比べて27件（39.13%）の増加となっています。

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52件で、相談全体の6.98%を占め、前月と比べて13件（20.00%）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、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42件で、相談全体の5.64%を占め、前月と比べて15件（55.56%）の増加となっています。

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41件で、相談全体の5.50%を占め、前月と比べて3件（6.82%）の減少となっています。

次に、「健康食品」の相談が32件で、相談全体の4.3%を占め、前月と比べて8件（33.33%）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。



### 【商品・役務別相談上位5品目（12月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	96
2	→	商品一般	52
3	/	役務その他	42
4	\	化粧品	41
5	/	健康食品	32

### 【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。

- スポーツ・健康教室（11月1件→12月6件）

<相談概要> (20代 女性)

ネットで自宅近くのジムを検索、「パーソナルジムが初めての方は0円で体験できる」との広告を見て体験を申し込み、体験後にパーソナルジムの契約を交わした。

週1回ずつ通えば半年で消化できると考え、24回327,000円のコースを選択。支払いは27,000円を現金で払い、残りをクレジットカード2回払いで決済した。その後間もなく体調を崩し、ジムに通うのが困難になってしまった。

書面にはクーリング・オフや中途解約について記載はあるが、詳細についての記載がなく、解約・返金の方法を知りたい。

<助言内容等>

まず、パーソナルジムについては特定商取引法の「特定継続的役務提供」には該当しないため、クーリング・オフ制度は適用とならないことを説明。

札幌市消費者センターにて契約書面を確認したところ、事業者がクーリング・オフ制度に準じた独自の解約規定を設けていると考えられたため、そちらの規定に沿って解約・返金を申し出るよう相談者に助言した。

後日、相談者より「カード決済分はキャンセル処理となり、現金支払い分は振込みで返金になった」との報告があり、相談終了となった。

## 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(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
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	679	745				6,901
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%	10.88%	-11.93%	30.47%				
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134	105	132	100	128				1130
北区	118	110	124	91	99	119	120	95	117				993
東区	88	90	105	91	78	100	108	94	80				834
白石区	80	87	89	83	87	68	80	71	78				723
厚別区	40	49	42	28	51	45	46	40	36				377
豊平区	82	92	96	85	67	75	98	74	88				757
清田区	30	34	31	41	41	45	37	28	42				329
南区	48	57	43	49	53	45	56	58	42				451
西区	86	85	80	60	85	73	88	67	78				702
手稲区	46	37	48	44	46	40	41	39	38				379
その他	27	33	22	27	30	26	30	13	18				226

※その他は市外居住者又は住所不明