

# 令和6年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和6年4月5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

3月の相談件数は677件で、前月と比べると45件（7.12%）の増加となっています。また前年同月と比べると92件（11.96%）の減少となっています。

### 【商品・役務別相談】

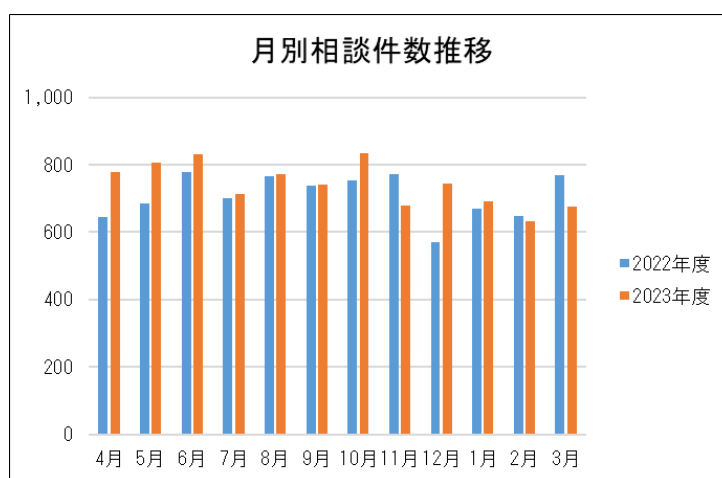
賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が84件で、相談全体の12.41%を占め、前月と比べて4件（5.00%）の増加となっています。

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59件で、相談全体の8.71%を占め、前月と比べて5件（9.26%）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、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45件で、相談全体の6.65%を占め、前月と比べて1件（2.27%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が35件で、相談全体の5.17%を占め、前月と比べて9件（34.62%）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、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33件で、相談全体の4.87%を占め、前月と比べて1件（3.13%）の増加となっています。



### 【商品・役務別相談上位5品目（3月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	84
2	→	商品一般	59
3	→	役務その他	45
4	↗	健康食品	35
5	↘	化粧品	33

## 【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。

### ●金融コンサルティング（2月4件→3月9件）

#### <相談概要>（40代 女性）

インターネットで副業を検索。初期費用としてテキスト代がかかるが、それ以上の費用はかからないと言われたため副業の登録をした。テキストが届いた後、担当者から電話があり、仕事の内容はFXでAIが自動的に儲かるところを分析して購入し、得た利益からシステム利用料（数十万円）を支払うとの話があった。

事前の話と違うため、キャンセルを申し出ると、テキスト代だけでも支払うよう言われたが、支払いを拒むと法的措置を取ると言われた。テキストの申込みの際に事業者名や住所・電話番号の表示はなく契約書も未受領。テキスト代を払うつもりはないが、今後の対処法を知りたい。

#### <助言内容等>

事業者からかかってきた電話で仕事の内容や料金の説明を受けたということであれば、特定商取引法の電話勧誘販売に該当するが、その前に受領したテキストは通信販売となることを説明。

通信販売は、広告に販売価格、対価、事業者の名称・住所・電話番号等を記載する義務があり、事業者情報の記載がないのであれば法律を遵守していないことになること伝えた。代金の支払い前であるため、「この件は消費生活センターに相談した。通信販売のルールを遵守していないためキャンセルする」とメッセージを送信し、その後は連絡を絶つよう助言。問題が生じた場合は再度相談するよう伝えた。

## 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	679	745	693	632	677	8,903
前年度比	20.59%	17.64%	6.68%	1.71%	0.65%	0.27%	10.88%	-11.93%	30.47%	3.28%	-2.47%	-11.96%	4.74%
区別内訳													
中央区	134	133	151	113	134	105	132	100	128	130	104	96	1460
北区	118	110	124	91	99	119	120	95	117	76	65	100	1234
東区	88	90	105	91	78	100	108	94	80	81	93	82	1090
白石区	80	87	89	83	87	68	80	71	78	78	60	78	939
厚別区	40	49	42	28	51	45	46	40	36	43	42	31	493
豊平区	82	92	96	85	67	75	98	74	88	76	81	86	1000
清田区	30	34	31	41	41	45	37	28	42	17	30	26	402
南区	48	57	43	49	53	45	56	58	42	38	37	36	562
西区	86	85	80	60	85	73	88	67	78	85	63	78	928
手稲区	46	37	48	44	46	40	41	39	38	42	34	40	495
その他	27	33	22	27	30	26	30	13	18	27	23	24	300

※その他は市外居住者又は住所不明