

令和6年12月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年1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

12月の相談件数は762件で、前月と比べると112件（17.23%）の増加となっています。また前年同月と比べると17件（2.28%）の増加となっています。

【商品・役務別相談】

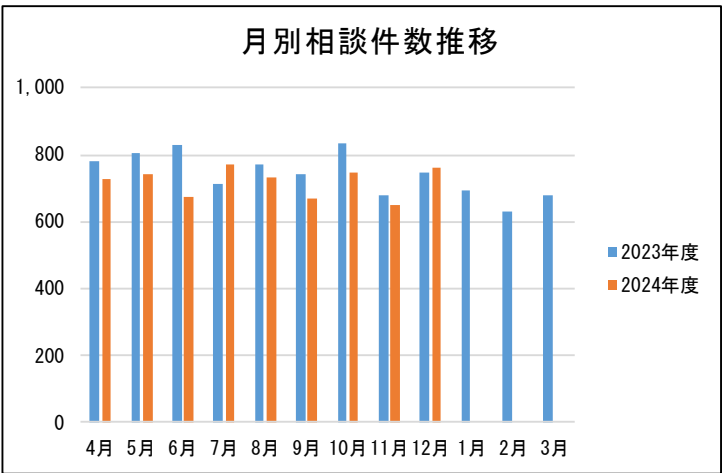
商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が80件で、相談全体の10.50%を占め、前月と比べて増減はありませんでした。注文した覚えのない商品が届いたなどの相談が寄せられています。

次に、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79件で、相談全体の10.37%を占め、前月と比べて9件（10.23%）の減少となっています。

次に、「医療」の相談が77件で、相談全体の10.10%を占め、前月と比べて65件（541.67%）の増加となっています。破産した脱毛サロンに関する相談が多く寄せられています。

次に、廃品回収サービスや探偵業務等に関する「役務その他」の相談が44件で、相談全体の5.77%を占め、前月と比べて16件（57.14%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が41件で、相談全体の5.38%を占め、前月と比べて6件（17.14%）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	↗	商品一般	80
2	↘	集合住宅	79
3	↗	医療	77
4	→	役務その他	44
5	↘	健康食品	41

【相談件数が急増した商品役務】

直近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。

●腕時計（10月、11月各1件→12月7件）

＜相談概要＞（50代 男性）

インターネット広告で国内メーカーの7～8万円程の腕時計が「キャンペーン」として1万円台で販売されていたので注文。確認メール等は届いておらず広告も再表示できない。昨日自宅に不在通知が届いたが、あらためて同サイトについて調べてみると、偽物の可能性があることが分かった。宅配業者に相談したところ、「受取拒否する方法もある」と説明されたが、どのように対処すればよいか。同様の相談は寄せられているだろうか。

＜助言内容等＞

通信販売は「特定商取引に関する法律」で規制されており、広告に事業者情報を表示する必要があること、また、返品特約が分かりやすく表示されている場合は、原則その表示内容に従うことになるが、表示がない場合は届いてから8日間は返品可能であることを説明。

今回の場合、受取拒否するだけでは契約解除にはならず再配送されてしまう可能性もあるので、受取拒否する際に送り状の荷送り人情報を確認の上、解約交渉を試みるよう助言した。

全国の消費者センターには同様の相談が多数寄せられており、事業者情報が正確に記載されていない、日本語が不自然である、極端に安い価格で販売されているといったサイトは悪質なサイトの可能性が高く、消費者庁や国民生活センターなどからも注意喚起が行われていることについて情報提供した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2024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
2023年度	779	807	831	712	771	741	836	679	745	693	632	677	8,903
2024年度	729	742	676	773	732	669	748	650	762				6,481
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%	-10.53%	-4.27%	2.28%				
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118	89	110				1033
北区	100	104	92	124	108	92	94	85	97				896
東区	85	93	71	88	92	93	102	76	91				791
白石区	78	84	69	83	70	82	77	73	90				706
厚別区	34	47	35	41	45	41	45	29	40				357
豊平区	80	85	91	78	92	83	83	78	93				763
清田区	26	25	28	21	30	23	35	26	36				250
南区	38	34	50	67	37	43	49	60	46				424
西区	83	72	71	78	70	57	74	81	71				657
手稲区	46	44	44	44	39	46	48	33	60				404
その他	27	22	20	25	21	14	23	20	28				200

※その他は市外居住者又は住所不明