

# 令和7年1月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年2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

1月の相談件数は689件で、前月と比べると73件（9.58%）の減少となっています。また前年同月と比べると4件（0.58%）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事などの「集合住宅」の相談が96件で、相談全体の13.93%を占め、前月と比べて17件（21.52%）の増加となっています。

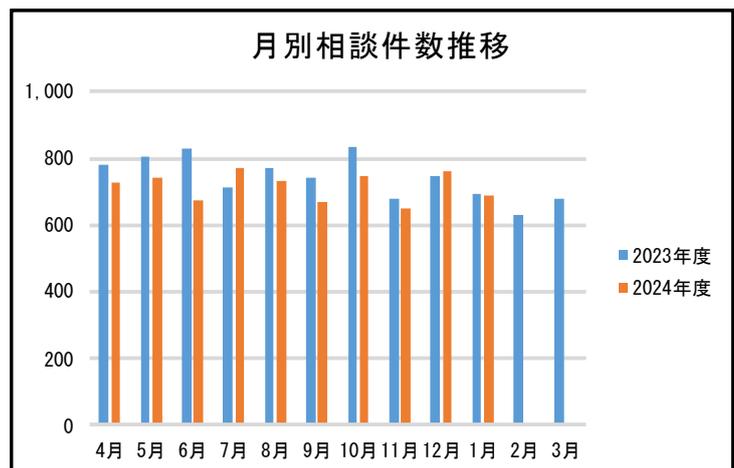
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が68件で、相談全体の9.87%を占め、前月と比べて12件（15.00%）の減少となっています。注

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、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6.39%を占め、前月と比べて増減はありませんでした。

次に、「健康食品」の相談が40件で、相談全体の5.81%を占め、前月と比べて1件（2.44%）の減少となっています。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29件で、相談全体の4.21%を占め、前月と比べて3件（11.54%）の増加となっています。



### 【商品・役務別相談上位5品目（1月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	／	集合住宅	96
2	＼	商品一般	68
3	／	役務その他	44
4	／	健康食品	40
5	／	化粧品	29

## 【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。

### ●他の娯楽等情報配信サービス（12月7件 → 1月17件）

#### ＜相談概要＞（50代 女性）

数か月前に健康管理アプリの無料トライアルの広告を見て、案内に従いインストールしたもののしばらく使用しないまま放置していた。最近、クレジットカードの利用明細を確認したところ、当該アプリの利用料金として毎月5,000円程度引き落とされていたことに気付いた。支払いを止めるために当該アプリを削除したが、今月もクレジットカードで同様の金額が引き落とされている。当該アプリの問合せアドレス宛に解約の旨をメールしたが返信がなく、カード会社にも事情を説明して請求を止めるよう申し入れたが応じてもらえなかった。当該アプリを解約し請求を止めたい。

#### ＜助言内容等＞

札幌市消費者センターで確認したところ、当該アプリサービスはサブスクリプション契約であり、無料トライアルに申し込んだとしても、無料期間内に自身で解約手続きをしなければ、有料サービスに移行され自動的に更新される定額制のサービスであることを説明した。当該アプリの利用規約に沿って、アプリにログインの上、解約手続きを行うように助言。解約ができない場合は、アプリストアのプラットフォームにその旨を連絡して解約を求めるよう伝えた。なお当該アプリは海外事業者が提供するものであるため、プラットフォームの窓口にお問い合わせでも解決しなかった場合は、越境消費者センターの問合せフォームから相談するよう伝えた。

※プラットフォーム・・・今回の事例では、アプリストアなどで消費者にアプリを提供・販売する事業者のことを指している

## 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	689			7,170
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%	-10.53%	-4.27%	2.28%	-0.58%			
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118	89	110	113			1146
北区	100	104	92	124	108	92	94	85	97	82			978
東区	85	93	71	88	92	93	102	76	91	105			896
白石区	78	84	69	83	70	82	77	73	90	73			779
厚別区	34	47	35	41	45	41	45	29	40	46			403
豊平区	80	85	91	78	92	83	83	78	93	73			836
清田区	26	25	28	21	30	23	35	26	36	34			284
南区	38	34	50	67	37	43	49	60	46	47			471
西区	83	72	71	78	70	57	74	81	71	66			723
手稲区	46	44	44	44	39	46	48	33	60	37			441
その他	27	22	20	25	21	14	23	20	28	13			213

※その他は市外居住者又は住所不明