

令和7年2月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年3月7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

2月の相談件数は593件で、前月と比べると96件（13.93%）の減少となっています。また前年同月と比べると39件（6.17%）の減少となっています。

【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ことなどの「商品一般」の相談が67件で、相談全体の11.30%を占め、前月と比べて1件（1.47%）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。

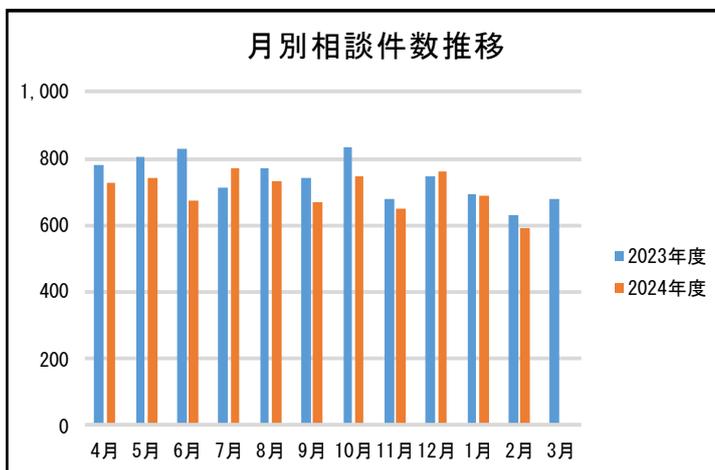
次に、賃貸アパート退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が62件で、相談全体の10.46%を占め、前月と比べて34件（35.42%）の減少となっています。

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49件で、相談全体の8.26%を占め、前月と比べて5件（11.36%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が34件で、相談全体の5.73%を占め、前月と比べて

6件（15.00%）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、携帯電話等の移動通信やそれに付随するサービスの「移動通信サービス」の相談が22件で、相談全体の3.71%を占め、前月と比べて4件（22.22%）の増加となっています。



【商品・役務別相談上位5品目（2月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	↗	商品一般	67
2	↘	集合住宅	62
3	→	役務その他	49
4	→	健康食品	34
5	↗	移動通信サービス	22

【相談件数が増加した商品役務】

直近で相談件数が増加した商品役務とその相談概要をご紹介します。

●電子タバコ<※定期購入>（12月1件、1月0件 → 2月5件）

<相談概要>（50代 女性）

動画共有SNSの閲覧中に出てきた電子タバコの広告を見て、コンビニ後払い決済で注文。広告には「初回代金3,000円」となっていた。商品が届き使用してみたところ、自分には味が合わなかったため返品・解約したいと思い当該社に問い合わせたところ、「初回で解約する場合は定価（1万円）との差額を支払ってほしい」と言われた。広告に書いてあると説明されたが、見た覚えはない。クーリング・オフの希望を伝えたが、不可とのこと。

本当にクーリング・オフはできないのか。解約したいが、対処法はないか。

<助言内容等>

通信販売にはクーリング・オフ制度の適用はなく、事業者が広告に表示している解約条件が原則有効であることを説明。今回のような定期購入のトラブルが多く発生していることを受けて、消費者庁が定めた特定商取引法のガイドラインにおいて、事業者は最終確認画面上に契約内容や解約に関する事項をわかりやすく表示するよう義務付けられていることを伝えた。

札幌市消費者センターにて当該社のウェブサイトを確認したところ、注文の最終確認画面を一番下までスクロールしなければ初回解約時の定価精算の条件がわからない作りとなっていた。当該社に広告の問題点を主張した結果、初回代金3,000円の支払いのみで解約に応じるとのこと。相談者から初回代金は速やかに支払いますとのこと、今後の注意を促し、相談終了とした。

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(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
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	593		7,763
前年度比	-6.42%	-8.06%	-18.65%	8.57%	-5.06%	-9.72%	-10.53%	-4.27%	2.28%	-0.58%	-6.17%		
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118	89	110	113	84		1230
北区	100	104	92	124	108	92	94	85	97	82	82		1060
東区	85	93	71	88	92	93	102	76	91	105	67		963
白石区	78	84	69	83	70	82	77	73	90	73	68		847
厚別区	34	47	35	41	45	41	45	29	40	46	46		449
豊平区	80	85	91	78	92	83	83	78	93	73	77		913
清田区	26	25	28	21	30	23	35	26	36	34	21		305
南区	38	34	50	67	37	43	49	60	46	47	34		505
西区	83	72	71	78	70	57	74	81	71	66	56		779
手稲区	46	44	44	44	39	46	48	33	60	37	44		485
その他	27	22	20	25	21	14	23	20	28	13	14		227

※その他は市外居住者又は住所不明