

令和7年3月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年4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

3月の相談件数は665件で、前月と比べると72件（12.14%）の増加となっています。また前年同月と比べると12件（1.77%）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87件で、相談全体の13.08%を占め、前月と比べて25件（40.32%）の増加となっています。

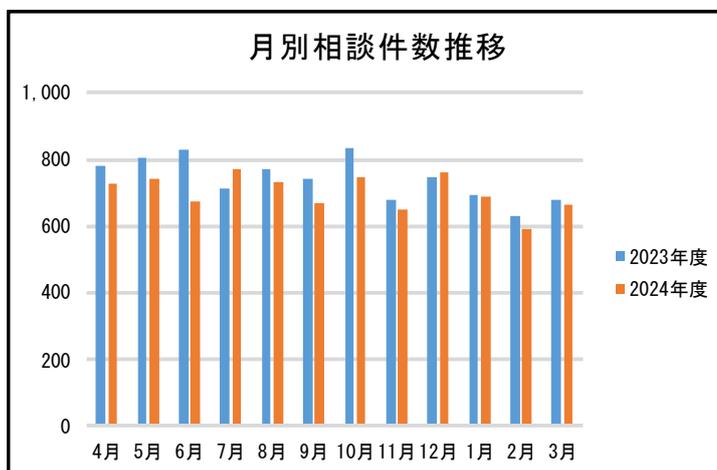
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関する事などの「商品一般」の相談が54件で、相談全体の8.12%を占め、前月と比べて13件

（19.40%）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、「健康食品」の相談が34件で、相談全体の5.11%を占め、前月と比べて増減はありませんでした。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。

また同順位で、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34件で、相談全体の5.11%を占め、前月と比べて15件（30.61%）の減少となっています。

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26件で、相談全体の3.91%を占め、前月と比べて6件（30.00%）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	87
2	＼	商品一般	54
3	／	健康食品	34
3	→	役務その他	34
5	／	化粧品	26

【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。

●紳士・婦人用バッグ（2月3件 → 3月12件）

<相談概要>（30代 女性）

SNS上で高級ブランドのバッグが格安で販売されている広告を見た。まずは詳細を確認しようと思い、画面の案内に沿って名前・住所・電話番号・メールアドレスを入力の上「次へ」をタップしたところ、そのまま注文となってしまう、代引きによる注文の確認メールが届いた。メールには事業者の住所や電話番号の記載がなく、連絡先はメールアドレスしかわからなかったため、注文をキャンセルする旨のメールを当日中に送ったものの、メールに返事がないまま後日当該バッグだと思われる宅配業者の不在連絡票が入っていた。今のところ購入の意思はない。不在連絡票に書かれた送り主名はどこかの仕分けセンターとなっていたが、今後どう対応したらよいか。

<助言内容等>

そもそも相談者は商品の購入に同意していないため、販売サイト側と相談者双方の意思の合致がなく、民法上契約は成立していないと考えられることを説明。また、申込内容の確認画面が表示されていない場合、「特定商取引法」の通信販売の規定に反していること、さらに事業者側が申込内容を確認できる措置を講じていない場合（購入前に契約内容を確認できる画面が表示されない等）には「電子消費者契約法」で規定する錯誤による契約に該当する可能性もあり、これらを理由に契約の取消しを主張できると説明した。

実際に代引きで商品を受け取ってしまうと返金を求めるのは難しくなるため、まずは事業者に対してキャンセルする旨のメールを送付済みであり、荷物は受け取れないことを記載したメールをあらためて送付しておくよう助言。受け取り拒否する場合は配送会社に事情を説明し、送付人欄の情報をメモさせてもらうよう伝えた。事業者と話し合う場合は無料の法律相談窓口で事前に弁護士の見解を聞くことを勧めた。

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	665	8,428
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%	-1.77%	-5.34%
区別内訳													
中央区	132	132	105	124	128	95	118	89	110	113	84	91	1321
北区	100	104	92	124	108	92	94	85	97	82	82	100	1160
東区	85	93	71	88	92	93	102	76	91	105	67	73	1036
白石区	78	84	69	83	70	82	77	73	90	73	68	67	914
厚別区	34	47	35	41	45	41	45	29	40	46	46	43	492
豊平区	80	85	91	78	92	83	83	78	93	73	77	83	996
清田区	26	25	28	21	30	23	35	26	36	34	21	33	338
南区	38	34	50	67	37	43	49	60	46	47	34	36	541
西区	83	72	71	78	70	57	74	81	71	66	56	71	850
手稲区	46	44	44	44	39	46	48	33	60	37	44	44	529
その他	27	22	20	25	21	14	23	20	28	13	14	24	251

※その他は市外居住者又は住所不明