

令和3年6月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年7月8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:728-2111 FAX:728-2112

1 概況

6月の相談受付件数は779件で、対前月比93件（同13.6%）の増加、また、対前年同月比では185件（同19.2%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

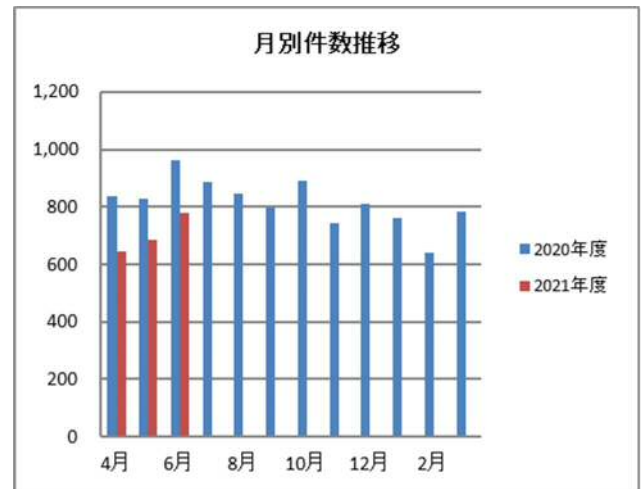
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が93件で、相談全体の11.9%を占め、対前月比22件（同31%）の増加となっております。

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65件で、相談全体の8.3%を占め、対前月比18件（同38.3%）の増加となっております。SNSに公的機関を装う身に覚えのない請求があっ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47件で、相談全体の6%を占め、対前月比1件（同2.2%）の増加となっております。お試しで申し込んだつもりが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45件で、相談全体の5.8%を占め、対前月比5件（同10%）の減少となっています。

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36件で、相談全体の4.6%を占めており、対前月比1件（同2.7%）の減少となっています。



【6月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	93
2	↗	商品一般	65
3	↗	健康食品	47
4	↘	化粧品	45
5	→	役務その他	36

【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。

●賃貸アパート（5月63件⇒6月78件）

【相談概要】（30代 男性）

2年ほど居住した築10年ほどの賃貸アパートを退去した。入居時に管理会社の意向で火災保険に入っていたが、退去後に管理会社より高額なクッションフロア等の修理代を請求され、保険金の充当額が不足し、修理代の全額までは賄いきれなかった。火災保険の契約書はもらっておらず、保険会社名も不明であるが、保険金で賄いきれないということも納得できず、今後

の対処法は。

【助言内容等】

修理費用については国土交通省の原状回復のガイドラインが一般的な基準とされていることを伝え、故意過失等通常の使用を超えた使用による損耗等は借主負担であるとされていること、経年変化、通常使用による損耗であれば貸主負担とされていること、また経過年数や入居年数により借主の負担割合の減価の考え方もあることを知らせた。また、保険金の充当額が不足している理由については管理会社に契約損害保険会社名と保険内容を確認し、改めて詳細な請求書を出してもらい話し合うよう助言。情報収集先として宅地建物取引業協会の不動産無料相談所、損害保険協会の相談窓口を紹介。問題があれば再度相談室に連絡するよう伝えた。

2 相談件数の推移及び区別内訳

(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
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	760	641	781	9,780
2021年度	646	686	779	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,111
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-78.4%
区別内訳													
中央区	77	106	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283
北区	90	104	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	312
東区	92	88	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	263
白石区	72	72	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	234
厚別区	39	37	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	131
豊平区	86	81	111	0	0	0	0	0	0	0	0	0	278
清田区	23	37	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95
南区	53	58	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160
西区	56	56	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181
手稲区	43	33	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122
その他	15	14	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52

※その他は、市外居住者及び不明