

令和3年8月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和3年9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

8月の相談受付件数は766件で、対前月比66件（同9.4%）の増加、また、対前年同月比では80件（同9.5%）の減少となっています。

【商品・役務別相談】

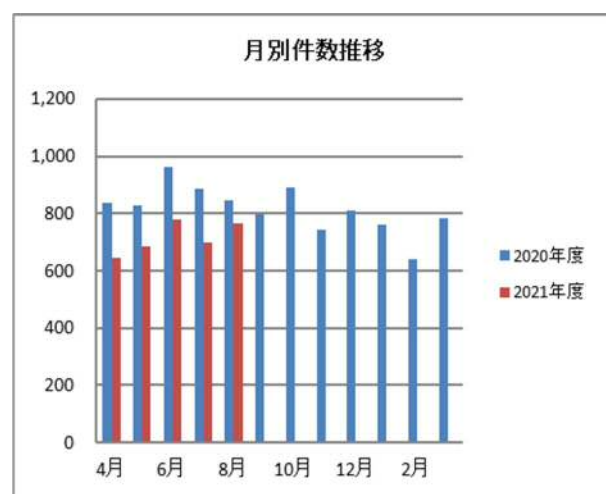
商品・役務別相談で最も多く寄せられたのは、賃貸アパートの退去時の原状回復費用の負担に関することなどの「集合住宅」の相談が88件で、相談全体の11.5%を占め、対前月比2件（同2.3%）の増加となっております。

次に、「健康食品」の相談が58件で、相談全体の7.6%を占め、対前月比13件（同28.9%）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、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56件で、相談全体の7.3%を占め、対前月比11件（同24.4%）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、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43件で、相談全体の5.6%を占め、対前月比11件（同20.4%）の減少となっています。

次に、プロバイダやインターネット通信回線に係る「インターネット通信サービス」の相談が41件で、相談全体の5.4%を占めており、対前月比14件（同51.9%）の増加となっています。



【8月商品・役務別相談上位5品目】

1	→	集合住宅	88
2	↗	健康食品	58
3	↘	商品一般	56
4	→	化粧品	43
5	↗	インターネット通信サービス	41

【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。

●光ファイバー（7月21件⇒8月30件）

【相談概要】（40代 女性）

息子が「無料で3か月間光回線をお試しできる。」と勧誘を受けた。その後工事を行い、光回線を利用したところ、3か月经っていないが、通信会社から利用料や工事代金の請求がされた。お金がかかるとは説明を受けておらず、契約書も取り交わしていない。

【助言内容等】

通信事業者（代理店を含む）が電気通信契約を行う際には、電気通信事業法の適用を受け、消費者保護ルールに基づき、事業者は契約後の書面の交付義務、契約書面が届いた日から8日間の初期契約解除制度、代理店に対する指導等の措置義務などがあると説明した。

後日、工事費等は代理店が負担することになっていたが、誤って契約者に請求が行ってしまったとの説明があった。

無料契約であっても法定書面を交付する必要があること、通信会社に現在の契約内容と代理店との状況を問い合わせること、総務省の相談窓口にも今後の対応策を確認するよう助言した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2021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-NET2010）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
2020年度	836	826	964	886	846	795	890	745	810	760	641	781	9,780
2021年度	646	686	779	700	766	0	0	0	0	0	0	0	3,577
前年度比	-22.7%	-16.9%	-19.2%	-21.0%	-9.5%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-100.0%	-63.4%
区別内訳													
中央区	77	106	100	108	117	0	0	0	0	0	0	0	508
北区	90	104	118	99	121	0	0	0	0	0	0	0	532
東区	92	88	83	74	89	0	0	0	0	0	0	0	426
白石区	72	72	90	90	95	0	0	0	0	0	0	0	419
厚別区	39	37	55	36	34	0	0	0	0	0	0	0	201
豊平区	86	81	111	85	86	0	0	0	0	0	0	0	449
清田区	23	37	35	36	27	0	0	0	0	0	0	0	158
南区	53	58	49	44	43	0	0	0	0	0	0	0	247
西区	56	56	69	73	83	0	0	0	0	0	0	0	337
手稲区	43	33	46	40	50	0	0	0	0	0	0	0	212
その他	15	14	23	15	21	0	0	0	0	0	0	0	88

※その他は、市外居住者及び不明