

令和7年4月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和7年5月12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

4月の相談件数は689件で、前月と比べると24件（3.61%）の増加となっています。また前年同月と比べると40件（5.49%）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ことなどの「集合住宅」の相談が77件で、相談全体の11.18%を占め、前月と比べて10件（11.49%）の減少となっています。

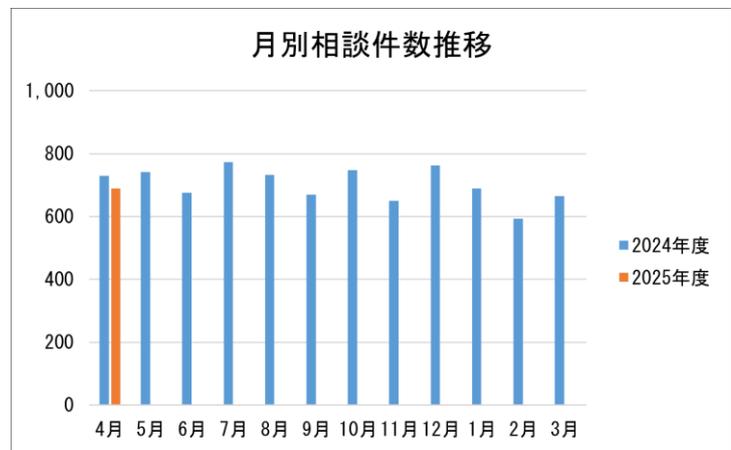
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が66件で、相談全体の9.58%を占め、前月と比べて12件

（22.22%）の増加となっています。クレジットカードの不正利用に関する相談などが寄せられています。

次に、廃品回収サービスや副業等に関する「役務その他」の相談が35件で、相談全体の5.08%を占め、前月と比べて1件（2.94%）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4.93%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。

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（4月）】

| 順位 | 前月 | 商品・役務名 | 件数 |
|----|----|--------|----|
| 1 | → | 集合住宅 | 77 |
| 2 | → | 商品一般 | 66 |
| 3 | → | 役務その他 | 35 |
| 4 | ↘ | 健康食品 | 34 |
| 5 | → | 化粧品 | 29 |

【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。

●戸建住宅（3月13件 → 4月26件）

＜相談概要＞（40代 女性）

賃料4万円の借家に数年間居住している。この度、管理会社から通知が届き、24時間サポートに加入することが必須になった。管理会社に毎月賃料を振り込んでいるが、今度から24時間サポート料として月額2,000円が自動的に加算されるとのこと。サポートの内容として、天井の雨漏り、テレビが映らない、ストーブが点かない、鍵を紛失した、窓の立て付けが悪い等に対応すると記載されているが、家主が負担すべき項目も含まれている。今までのように家主が修理すべきものは家主が負担すべきであり、このサービスに加入する必要性は感じない。必ず加入しなくてはならないのか。

＜助言内容等＞

基本的には賃貸借契約書に記載された内容が有効であり、一方的に契約内容の変更を行うことはできず、納得できない追加費用に関しては合意できない旨を伝え、話し合うことができると説明した。他の相談先として日本賃貸住宅管理協会、宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を案内。賃借人が合意していないにもかかわらず、口座振替で一方的にサービス料金を引き落とされた場合は不当請求に当たると思われると伝えた。無料法律相談で法的な見解を聞いた上で管理会社と話し合うよう助言。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 2025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 |
|--------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2024年度 | 729 | 742 | 676 | 773 | 732 | 669 | 748 | 650 | 762 | 689 | 593 | 665 | 8,428 |
| 2025年度 | 689 | | | | | | | | | | | | 689 |
| 前年度比 | -5.49% | | | | | | | | | | | | |
| 区別内訳 | | | | | | | | | | | | | |
| 中央区 | 105 | | | | | | | | | | | | 105 |
| 北区 | 98 | | | | | | | | | | | | 98 |
| 東区 | 68 | | | | | | | | | | | | 68 |
| 白石区 | 77 | | | | | | | | | | | | 77 |
| 厚別区 | 36 | | | | | | | | | | | | 36 |
| 豊平区 | 91 | | | | | | | | | | | | 91 |
| 清田区 | 29 | | | | | | | | | | | | 29 |
| 南区 | 42 | | | | | | | | | | | | 42 |
| 西区 | 74 | | | | | | | | | | | | 74 |
| 手稲区 | 44 | | | | | | | | | | | | 44 |
| その他 | 25 | | | | | | | | | | | | 25 |

※その他は市外居住者又は住所不明