

令和 7 年10月の消費生活相談受付状況（速報）（検索日：令和 7 年11月17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

10月の相談件数は772件で、前月と比べると80件（11.56%）の増加となっています。また前年同月と比べると24件（3.21%）の増加となっています。

【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93件で、相談全体の12.05%を占め、前月と比べて8件（9.41%）の増加となっています。

次に、美容液やファンデーションに関する「化粧品」の相談が80件で、相談全体の10.36%を占め、前月と比べて17件（26.98%）の増加となっています。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。

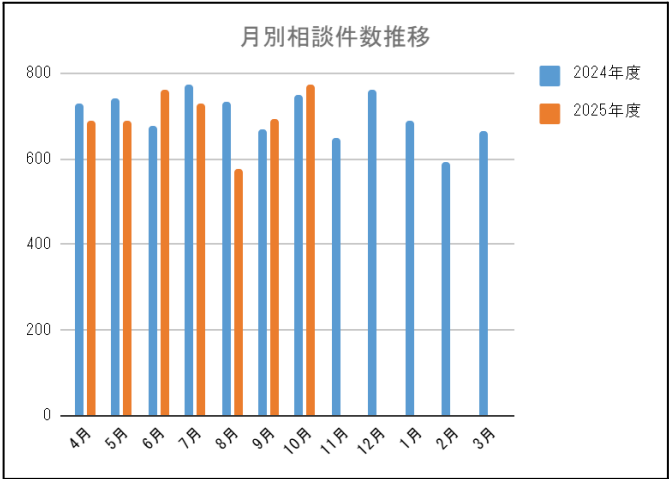
次に、商品・役務が特定されない契約や解約に関することなどの「商品一般」の相談が53件で、相談全体の6.87%を占め、前月と比べて1件（1.92%）の増加となっています。注文した覚えのない商品が届いたなどの相談が寄せられています。

次に、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41件で、相談全体の5.31%を占め、前月と比べて11件（36.67%）の増加となっています。

次に、「健康食品」の相談が27件で、相談全体の3.50%を占め、前月と比べて9件（25.00%）の減少となっています。「化粧品」の相談と同様に、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、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」が前月と比べて15件（125.00%）の増加となっています。

また同順位で、「理美容」の相談が前月と比べて12件（80.00%）の増加となっています。脱毛サロンの契約に関する相談などが寄せられています。



【商品・役務別相談上位5品目（10月）】

順位	前月	商品・役務名	件数
1	→	集合住宅	93
2	→	化粧品	80
3	→	商品一般	53
4	↗	役務その他	41
5	↘	健康食品	27
5	↗	移動通信サービス	27
5	↗	理美容	27

【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。

●インターネットゲーム（9月3件 → 10月8件）

＜相談概要＞（30代 女性）

仕事中に両親に息子の面倒を見てもらっている。父はその間、孫である私の息子に自分のスマートフォンを使わせていたようだ。今月、キャリア決済の支払い先であるクレジットカード会社から十数万円の請求があったため調べたところ、息子が数か月間に渡り、キャリア決済を利用してオンラインゲームに課金していたと発覚した。できれば返金を求めたいが今後どう対処すればいいか。利用したゲーム名やクレジットカード会社は不明。ゲーム運営会社が複数かどうかもわからない。

＜助言内容等＞

民法では、未成年が法定代理人の同意を得ないで行った法律行為は取り消すことができる」とされているが、法定代理人が同意していたり、お小遣いの範囲であったり、未成年が詐術を用いた場合にはできないこともある」と説明。また、保護者等のアカウントを未成年が利用して課金した場合には取消しや返金が認められないケースがあるため注意が必要であることを併せて説明した。利用したプラットフォームは相談者から申し出を受ければ時間をかけて検討し返金の可否について回答するとされていることを知らせ、プラットフォームへの申出手順について教示した。返金を応じられなかった場合でも丁寧に対応されていないと感じる場合は再度申し出るよう知らせ、オンラインゲームの運営会社にも事情を申し出る方法を助言した。クレジットカードの抗弁事由に該当することが少なく、クレジットカード会社に請求保留等の対応を求めることに困難性があるが、もし、プラットフォームから取り消された場合には処理の完了を確認しておくよう知らせた。問題があれば再度相談するよう促した。

2 相談件数の推移及び区別内訳

札幌市消費者センター 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	691	761	730	575	692	772						4,910
前年度比	-5.49%	-6.87%	12.57%	-5.56%	-21.45%	3.44%	3.21%						

区別内訳

中央区	105	120	115	99	86	99	117						741
北区	98	106	95	105	76	93	112						685
東区	68	79	117	95	67	86	81						593
白石区	77	69	77	79	52	74	89						517
厚別区	36	41	29	34	37	42	50						269
豊平区	91	79	81	75	66	66	94						552
清田区	29	30	41	25	28	44	26						223
南区	42	48	52	57	38	45	53						335
西区	74	71	83	95	69	72	84						548
手稲区	44	32	48	41	34	48	39						286
その他	25	16	23	25	22	23	27						161

※その他は市外居住者又は住所不明