

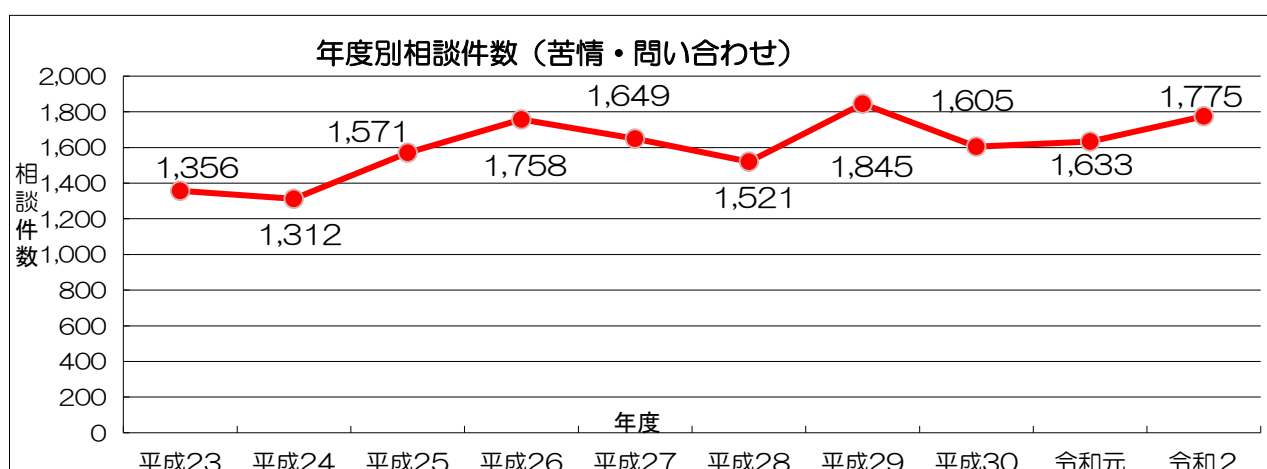
令和2年度 四日市市の消費生活相談窓口における相談概要

四日市市では、市民の安全・安心な消費生活を実現するために、消費生活相談を実施して、問題解決のための助言や支援、情報提供を行っています。

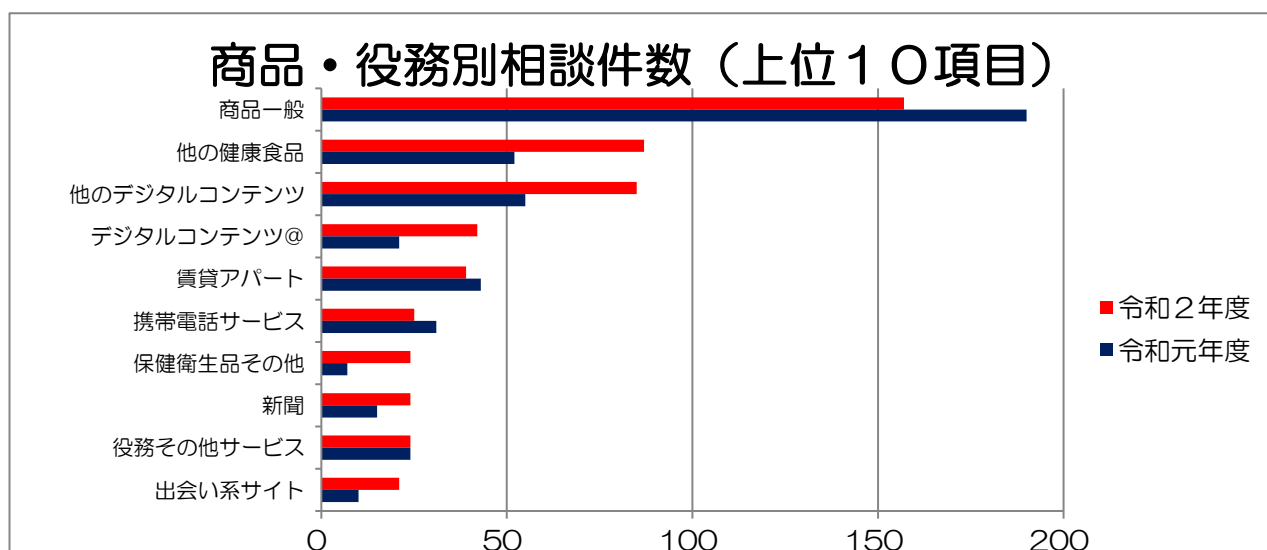
令和2年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

1. 相談件数について

- 令和2年度に、四日市市消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は1,775件で、令和元年度の1,633件に比べて142件の増加となっています。



2. 商品・役務別相談件数について

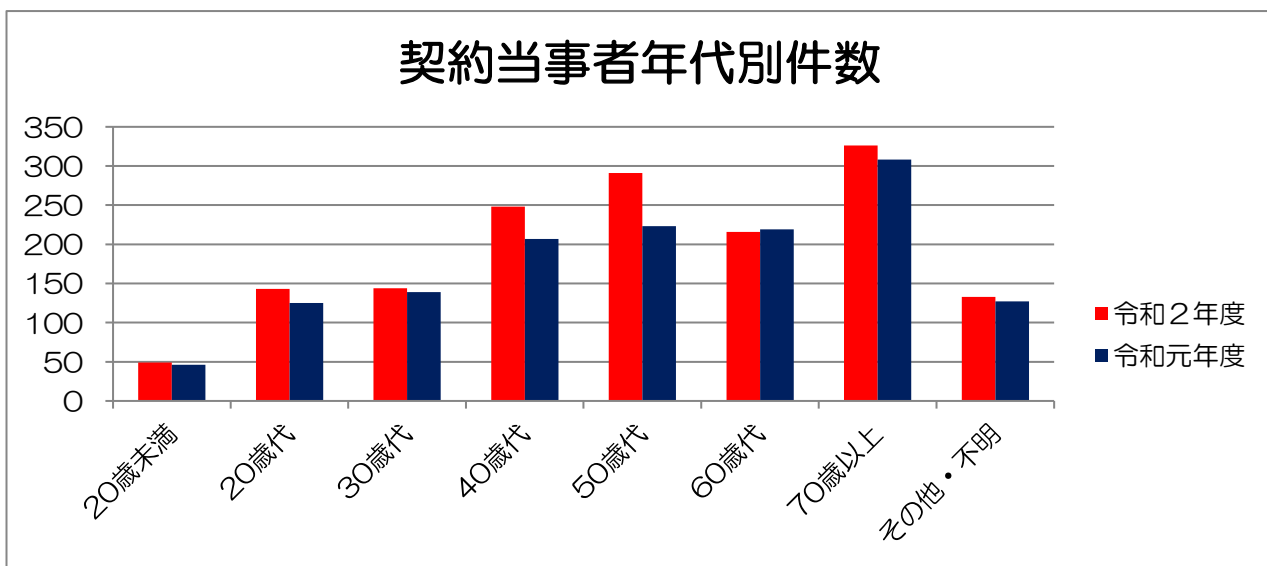


「商品一般」に関する相談が157件で最多となりました。「商品一般」は架空請求や商品が特定できない相談を指し、令和元年度（190件）より17%減少しましたが、一方で身に覚えのない商品が届くといった相談や宅配業者を装った偽メールの相談は増加しています。続いて「他の健康食品」に関する相談が、インターネット通販での定期購入のトラブル増加に伴い、昨年度より増加しました。また、情報商材やパソコンのセキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」についての相談や、有料サイトの未納料金をうたった架空請求などの「デジタルコンテンツ」についての相談が増加しました。

令和2年度はコロナ禍の影響により「保健衛生品その他」の相談も増加しました。相談内容は「注文していないマスクが届いた」という相談や「通販で購入したマスクが粗悪品だった」という相談でした。

* 「他のデジタルコンテンツ」、「他の健康食品」とは、それぞれ「デジタルコンテンツ」「健康食品」の中で、個別に項目の分類がされていないものを指します。

3. 契約当事者 年代別件数について



令和2年度は令和元年度と比べて、各年代での相談件数の増加が見受けられました。特に40代、50代の相談件数が増加しています。40代に関しては、インターネット通販の「定期購入」や副業に関する「情報商材」の相談などが増え、令和元年度の207件から248件に増加しました。50代に関しては、インターネット通販の「定期購入」や有料サイトの「未納料金お支払い」と称した「架空請求」に関する相談などが増え、令和元年度の223件から291件に増加しました。

60代以上の高齢者の相談は全体の35%を占め、依然として多くの相談が寄せられています。相談内容としては、架空請求や定期購入に関する相談のほか、新聞の契約に関する相談も多く寄せられました。

4. 契約者年代別の相談内容と相談件数（上位 10 項目） ※その他不明は除く

	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数
1	他の健康食品	10	賃貸アパート	11	商品一般	10	商品一般	21	他の健康食品	23	商品一般	30	商品一般	50
2	オンラインゲーム	10	他のデジタルコンテンツ	10	他の健康食品	10	他の健康食品	16	商品一般	20	他のデジタルコンテンツ	20	新聞	17
3	脱毛剤	5	結婚式	9	他のデジタルコンテンツ	6	他のデジタルコンテンツ	13	他のデジタルコンテンツ	16	デジタルコンテンツ	14	他のデジタルコンテンツ	13
4	他のデジタルコンテンツ	5	商品一般	7	賃貸アパート	5	保健衛生品その他	9	デジタルコンテンツ	14	他の健康食品	9	健康食品	11
5	コーヒー	1	出会い系サイト	7	新築工事	4	賃貸アパート	8	アダルト情報サイト	7	化粧クリーム	4	他の健康食品	11
6	プロテイン	1	他の健康食品	6	携帯電話サービス	4	複合サービス会員	6	携帯電話サービス	6	出会い系サイト	4	役務その他サービス	8
7	他の室内装備品	1	スマートフォン	5	結婚式	4	携帯電話サービス	5	健康食品	5	保健・福祉その他	4	修理サービス	6
8	スカート・ワンピース	1	普通・小型自動車	5	紳士・婦人用バッグ	3	電気	4	化粧クリーム	5	乳液	3	デジタルコンテンツ	6
9	紳士靴	1	脱毛エステ	5	普通・小型自動車	3	軽自動車	4	乳液	4	保健衛生品その他	3	光ファイバー	6
10	財布類	1	浄水器	4	マッサージ・指圧	3	フリーローン・サラ金	4	保健衛生品その他	4	賃貸アパート	3	建物清掃サービス	6

・令和2年度は「他の健康食品」がすべての年代で相談内容の上位に入りました。

5. 主な相談事例（参考）

【相談事例】 商品一般

「宅配便業者を名乗り「お客様に荷物をお届けしましたが、不在のため持ち帰りました」という不在通知が携帯電話のショートメール（SMS）で届いた。

【相談事例】 他の健康食品

スマートフォンの写真投稿サイトの広告にダイエットサプリが「初回お試し価格300円」だったので購入し代金も支払った。1ヶ月後、同じ商品（商品代9000円）が再度届いたため販売会社に電話をかけ確認すると、4回の購入が条件の定期購入なので4回購入しないと解約できないと言われた。

【相談事例】 他のデジタルコンテンツ

パソコンでインターネットを検索していたら突然警告音が鳴りだし、画面に「お使いのパソコンはウイルスに感染しています」という警告表示が出てきた。表示されている電話番号に電話したところ遠隔操作されセキュリティソフト代金28000円を請求された。

【相談事例】 デジタルコンテンツ

スマートフォンに「有料サイトの退会届がでていないので未納料金が発生している。身に覚えがない場合、連絡するように。」とメールが届いた。法的処置をとると記載されているが、契約金額等、具体的な契約内容は書かれていない。どうしたら良いか。

【相談事例】 賃貸アパート

5年間住んだアパートを退去する際、高額な退去費用を請求され納得できない。

【相談事例】 携帯電話サービス

スマートフォンの契約をしたが、販売店の説明と違い、月額料金が高額だった。

【相談事例】 保健・衛生品その他

注文していないマスクが外国から届いた。家族にも確認したが誰も注文していない。

【相談事例】 新聞

一人暮らしをしている母が6ヶ月の新聞購読の契約をしたようだ。母は視力が悪いので新聞を読むことは難しいと思う。解約できるか。

【相談事例】 役務その他サービス

訪問販売で火災保険を使って雨樋の修理が出来ると言われ契約したが修理代が高額なので解約したい。

【相談事例】 出会い系サイト

SNSで知り合った女性から誘導され、スマホから出会い系サイトに登録。女性とやり取りするためポイントが必要で、高額なポイント料金を支払った。

消費生活に関するご相談は

四日市市役所（1階） 市民・消費生活相談室

・相談専用電話：059-354-8264

・受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く） 9:00～12:00 と 13:00～16:00