

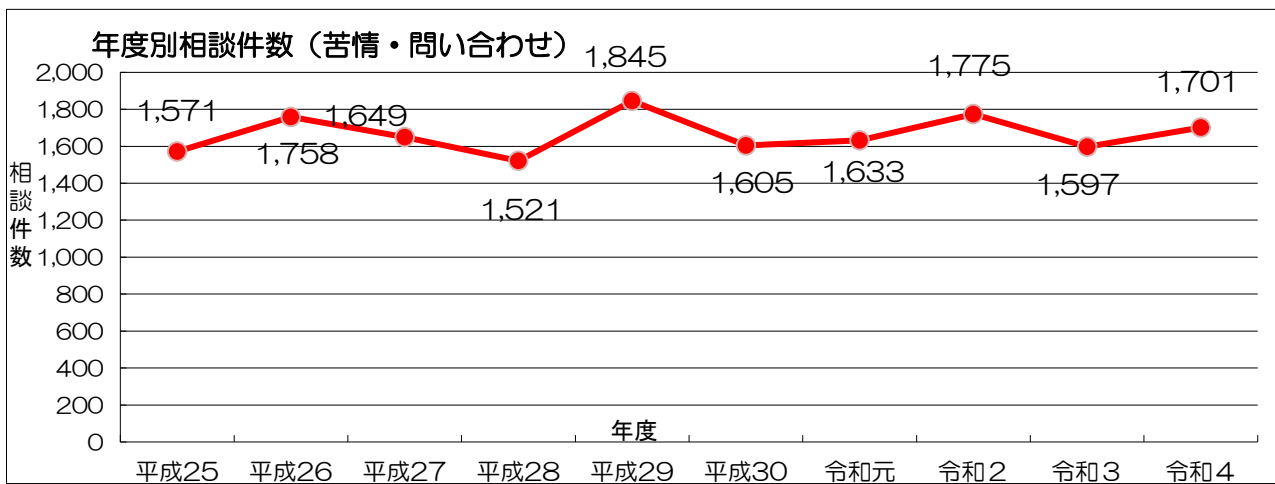
# 令和4年度 四日市市の消費生活相談窓口における相談概要

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。

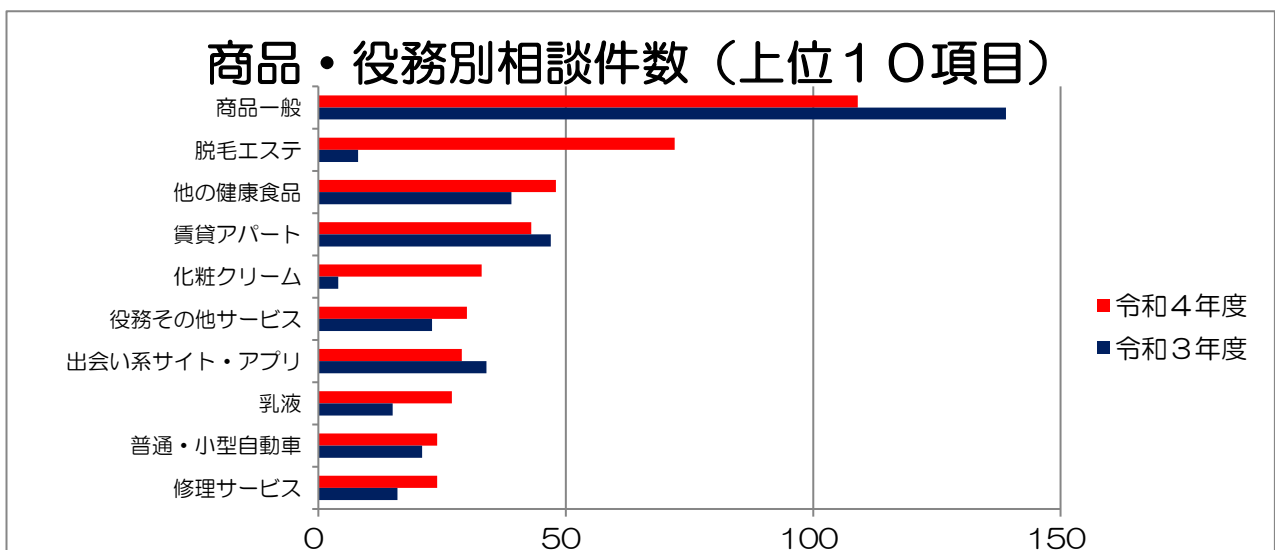
令和4年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

## 1. 相談件数について

令和4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1,701件で、令和3年度の1,597件に比べて104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



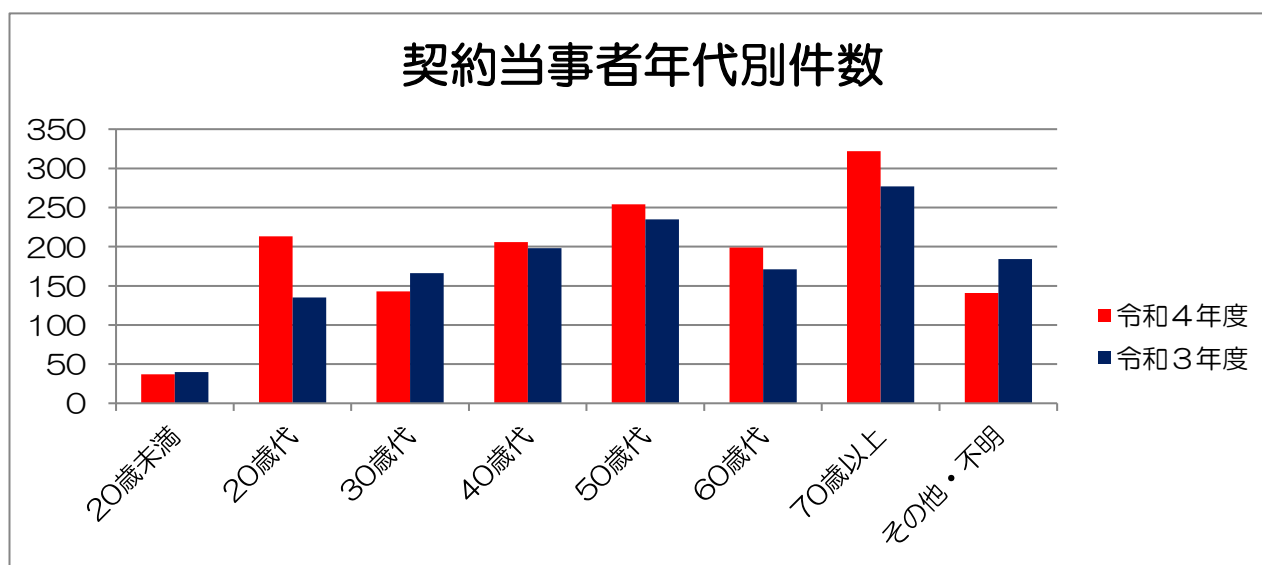
商品・役務別相談件数では、「商品一般」の相談が109件で最多となりました。「商品一般」は架空請求や商品が特定できない相談を指し、令和3年度（139件）より22%減少しました。主な相談内容は、不審な請求や不審なメール、身に覚えのない荷物が届いたといったものでした。

続いて、「脱毛エステ」の相談が、令和3年度の8件から72件に急増しました。これは、市内に店舗を構えていた大手脱毛サロンが、令和4年8月に破産手続きを行うため、閉店したことに伴うものです。

他には、「他の健康食品」や「化粧クリーム」、「乳液」について、インターネット通販における定期購入に関する相談が増加しており、各年代から広く相談が寄せられています。

\* 「他の健康食品」とは、「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4年度は令和3年度と比べて、多くの年代で相談件数の増加傾向が見られます。特に、20歳代の相談件数が、令和3年度（135件）より58%増加し、213件となりました。

大手脱毛サロンの破産手続きに伴う「脱毛エステ」の相談が増加した原因と考えられ、41件と相談内容の一位を占めました。他にも、「賃貸アパート」や「商品一般」の相談が増加しました。

なお、30歳代においても、大手脱毛サロンの破産手続きに伴う「脱毛エステ」の相談が20件と一位を占めたほか、「商品一般」や「賃貸アパート」、「出会い系サイト・アプリ」の相談が上位となっています。

また、60歳以上の高齢者の相談は全体の34%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、「他の健康食品」、「化粧クリーム」、「乳液」等の定期購入に関する相談や「ケーブルテレビ放送」の相談が増加しました。他にも、「商品一般」や屋根、トイレ等の「修理サービス」、「新聞」の相談が上位となっています。

#### 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	インターネットゲーム	15	脱毛エステ	41	脱毛エステ	20	商品一般	11	商品一般	22	商品一般	15	商品一般	27
2	他の健康食品	3	賃貸アパート	14	商品一般	7	他の健康食品	8	化粧クリーム	12	他の健康食品	10	他の健康食品	19
3	出会い系サイト・アプリ	3	商品一般	10	賃貸アパート	6	脱毛エステ	8	ファンデーション	7	乳液	9	新聞	14
4	賃貸アパート	2	他の内職・副業	9	出会い系サイト・アプリ	6	普通・小型自動車	7	アダルト情報	6	化粧クリーム	8	ケーブルテレビ放送	14
5	映像配信サービス	2	出会い系サイト・アプリ	8	電気	3	化粧クリーム	6	紳士・婦人用バッグ	5	普通・小型自動車	5	修理サービス	11
6	菓子類	1	役務その他サービス	8	乳液	3	賃貸アパート	6	乳液	5	修理サービス	5	役務その他サービス	9
7	他のふとん類	1	普通・小型自動車	5	普通・小型自動車	3	他の娯楽等情報配信サービス	4	携帯電話サービス	5	携帯電話サービス	5	光ファイバー	7
8	電気	1	軽自動車	5	中古分譲マンション	3	紳士・婦人用服	3	他の健康食品	4	ネックレス	4	乳液	6
9	セーター	1	金融コンサルティング	5	金融関連サービスその他	3	バック	3	バック	4	バック	4	化粧クリーム	5
10	紳士・婦人用バッグ	1	浄水器	4	他の健康食品	2	修理サービス	3	賃貸アパート	4	アダルト情報	4	魚介類	4

・令和4年度は、「商品一般」が20歳未満を除くすべての年代で相談内容の上位に入りました。

・定期購入に関する相談は、幅広い年代で相談内容の上位に入っています。

なお、相談内容別では、「他の健康食品」や「化粧クリーム」、「乳液」、「バック」、「ファンデーション」が定期購入に関する相談に該当します。

#### 5. 主な相談事例（参考）

【相談事例】 商品一般

4日前、本日中に連絡するようメールが届いたので連絡したら、未納料金があると言われた。身に覚えがないが、対処法を知りたい。

**【相談事例】 脱毛エステ**

昨年末に契約した脱毛エステ店が8月末に破産した。18回コースのうち4回しか使用していないが、返金の見込みはあるか。

**【相談事例】 他の健康食品**

ネット広告からお試しのダイエットアプリを購入したら、定期購入だった。注文時に、定期購入の記載はなかった。2回目から解約したい。

**【相談事例】 賃貸アパート**

先月末、7年間居住した賃貸マンションを退去したが、原状回復費用が高額で納得できない。原状回復費用の考え方を知りたい。

**【相談事例】 化粧クリーム**

先月末、お試しの美白クリームを注文した。2回目の発送メールが届き、定期購入だとわかった。解約の連絡をしているが、連絡が取れない。

**【相談事例】 役務その他サービス**

昨日、副業サイトに登録し、高額なサポート代を振り込んでしまった。仕事内容を理解できず、解約したいが、返金されるだろうか。

**【相談事例】 出会い系サイト・アプリ**

2か月前、マッチングアプリの会員となった。週1回、女性を紹介するとの約束が果たされず、運営会社とも連絡が取れない。

**【相談事例】 乳液**

ネットでお試しの美容液を購入した。ネットの書き込みで定期購入だとわかった。2回目以降解約したいが、業者と電話が繋がらない。

**【相談事例】 普通・小型自動車**

今月、中古車を注文したが、注文後支払額が高額になり、キャンセルしたくなった。販売店にはキャンセルできないと言われた。

**【相談事例】 修理サービス**

先週、父が自宅を訪問した業者から屋根の修理の勧誘を受け、契約してしまった。業者が信用できないため、クーリング・オフしたい。

**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