

平成 30 年度 四日市市の消費生活相談窓口における相談概要

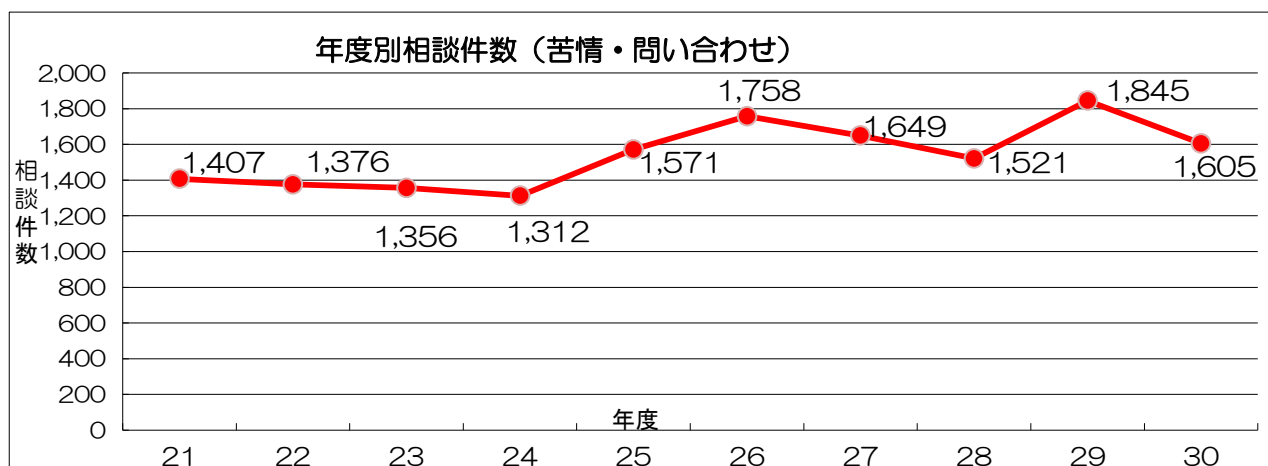
近年、技術革新が急速に進む中で、多くの人インターネットを用いて商品を購入したり、知らない相手とコミュニケーションをとったりすることが可能となりました。特に、インターネット上では非対面取引が簡単に行えるため、契約者の双方が消費者個人であるといった取引も増加しています。実際に、消費生活相談においても、これらに関連したトラブルの相談が数多く寄せられています。

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。

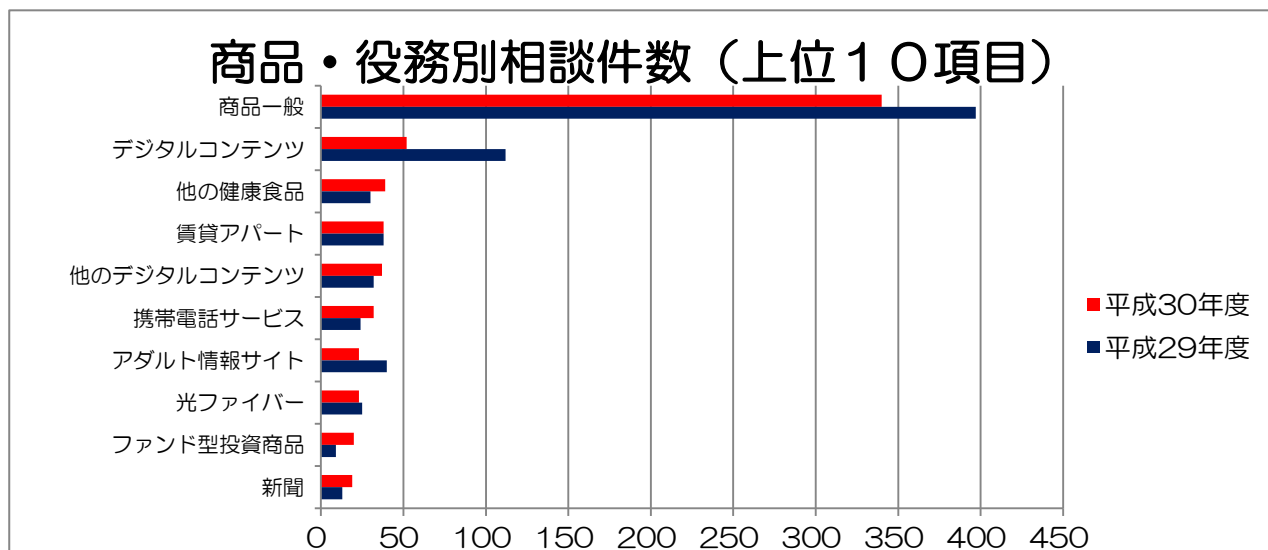
平成 30 年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

1. 相談件数について

- 平成 30 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 1,605 件で、平成 29 年度の 1,845 件に比べて 240 件の減少となっています。



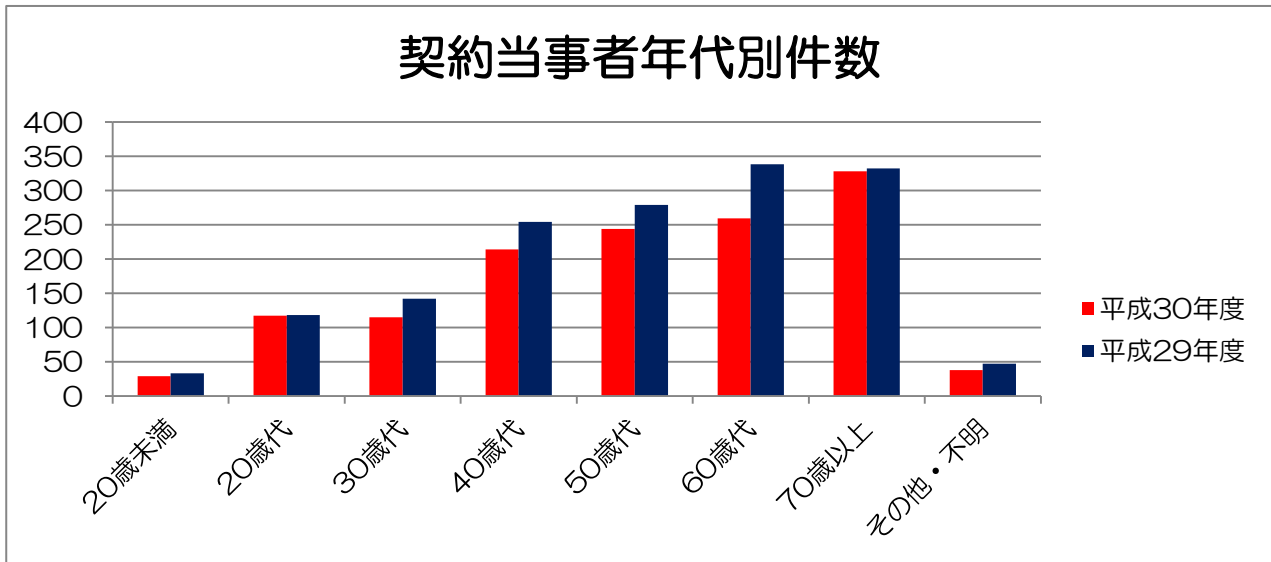
2. 商品・役務別相談件数について



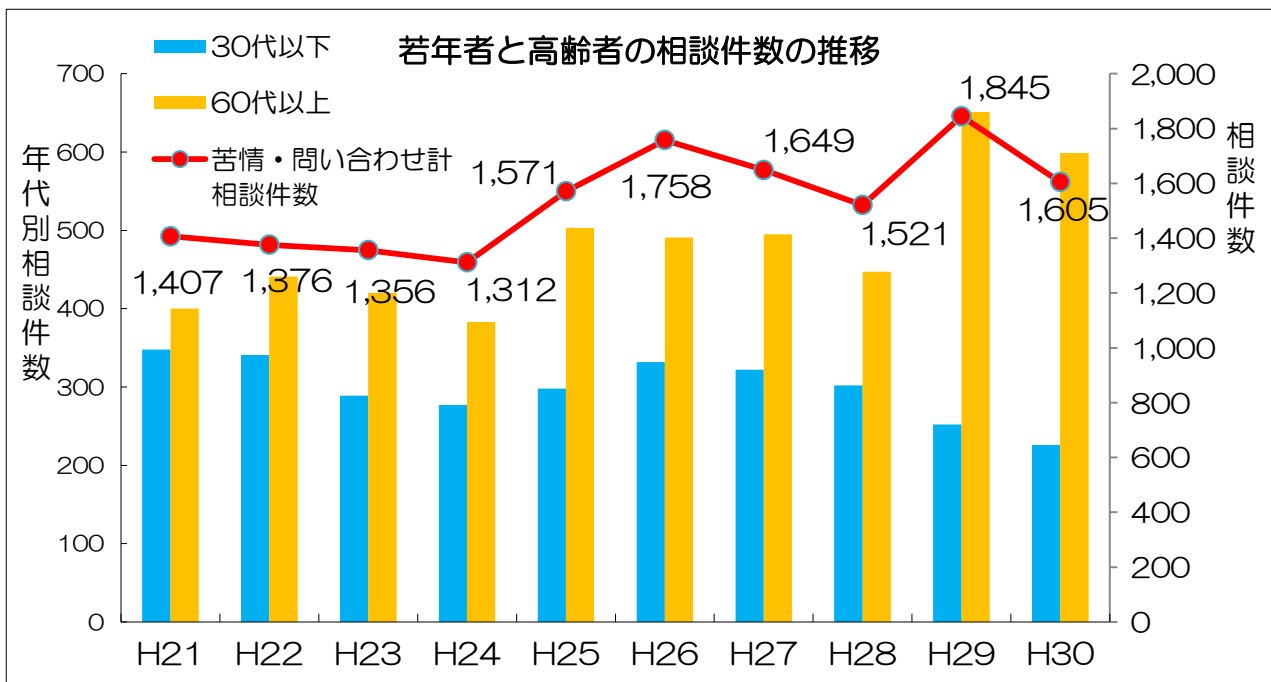
- 商品一般に関する相談が 340 件で 1 位となりました。商品一般は、突然身に覚えのない商品や請求書が届くといった相談などを指し、29 年度の 397 件より 14% 減少しています。2 位にはデジタ

ルコンテンツに関する相談が52件入っており、29年度の112件と比べ54%減少しています。また、架空請求についての相談は、全体で327件となっており、29年度の443件より26%減っているものの、引き続き注意が必要です。

3. 契約当事者年代別件数について



- 契約当事者の平均年齢は55歳で、29年度と同じです。
- 今年度は全体の相談件数が減ったため、ほとんどの年代において、相談件数は減少しましたが、20歳代、70歳代に関しては昨年度とほとんど変わりません。
- 60歳代以上の件数を合わせると、587件となり、全体の約37%を占めています。



4. 契約当事者年代別商品・役務について（上位 10 項目）

※その他不明は除く

順位	20歳未満 商品・役務別 件数		20歳代 商品・役務別 件数		30歳代 商品・役務別 件数		40歳代 商品・役務別 件数		50歳代 商品・役務別 件数		60歳代 商品・役務別 件数		70歳以上 商品・役務別 件数	
	1	他の健康食品	4	他のデジタルコンテンツ	9	賃貸アパート	7	商品一般	26	商品一般	76	商品一般	96	商品一般
2	オンラインゲーム	3	賃貸アパート	7	他のデジタルコンテンツ	7	他の健康食品	10	デジタルコンテンツ	17	デジタルコンテンツ	13	新聞	13
3	他の玩具・遊具	2	美顔エステ	6	商品一般	5	賃貸アパート	7	修理サービス	7	携帯電話サービス	9	他の健康食品	9
4	デジタルコンテンツ	2	浄水器	5	新築工事	5	デジタルコンテンツ	7	アダルト情報サイト	7	賃貸アパート	8	ファンド型投資商品	9
5	アダルト情報サイト	2	商品一般	4	モバイルデータ通信	5	携帯電話サービス	6	他の健康食品	6	フリーローン・サラ金	6	健康食品	6
6	他のデジタルコンテンツ	2	デジタルコンテンツ	4	デジタルコンテンツ	4	他のデジタルコンテンツ	6	賃貸アパート	6	アダルト情報サイト	6	建物清掃サービス	6
7	商品一般	1	光ファイバー	4	酵素食品	3	普通・小型自動車	5	電気	5	墓	5	電気	5
8	ミネラルウォーター	1	他の健康食品	3	普通・小型自動車	3	光ファイバー	5	普通・小型自動車	5	ファンド型投資商品	5	携帯電話サービス	5
9	電池	1	化粧品	3	光ファイバー	3	ミネラルウォーター	4	携帯電話サービス	5	他の健康食品	4	デジタルコンテンツ	5
10	上着	1	精神修養講座	3	化粧品その他	2	デジタルディスクソフト	4	出会い系サイト	5	塗装工事	4	光ファイバー	5

・30年度は商品一般・デジタルコンテンツがすべての年代で上位 10 位に入っているため、注意が必要です。

5. 主な相談事例

【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は連絡をするように。」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】 アダルト情報サイト

アダルトサイトを閲覧中、年齢確認ボタンを押したら突然「登録」となり、高額な登録料を請求された。

【相談事例】 商品一般

「総合消費料金の未納分があり、放置すれば法的手続きをとる」と書かれたハガキが届いた。心当たりが無いが、裁判を起こされるのか不安。

【相談事例】 光ファイバー

大手電話会社を名乗り「料金が安くなる」と電話があった。プランの変更かと思い承諾した。後日、契約書が郵送され確認すると、大手電話会社とは別会社との契約になっていた。元に戻したい。

【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】 普通・小型自動車

中古車を契約したが、他に良い車を見つけたので翌日、解約を申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された。

【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】 修理サービス

近所の家の屋根工事をしている業者が訪れ「雨樋が壊れている。火災保険を使って修理しないか」と勧誘され契約した。よく考えたら高額であり、解約したい。

6. 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