

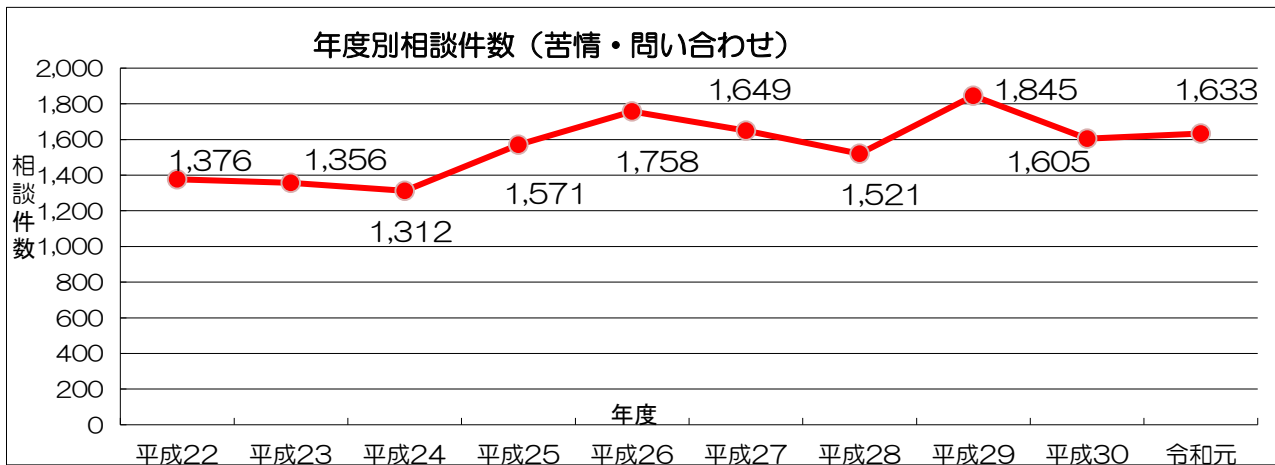
# 令和元年度 四日市市の消費生活相談窓口における相談概要

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。

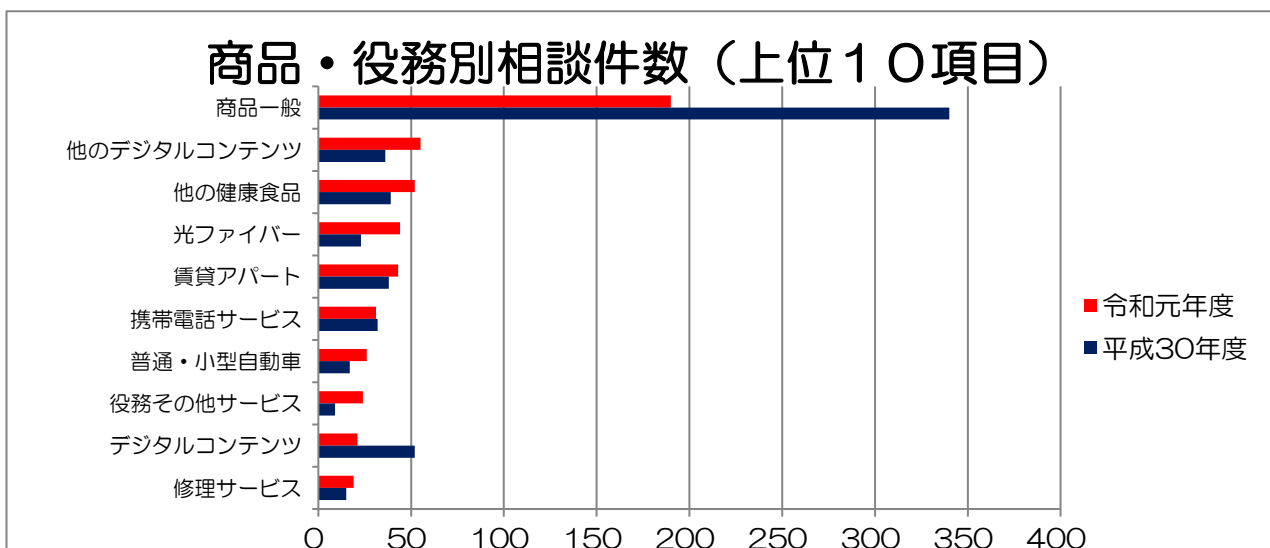
令和元年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

## 1. 相談件数について

- 令和元年度に、四日市市消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は 1,633 件で、平成 30 年度の 1,605 件に比べて 28 件の増加となっています。



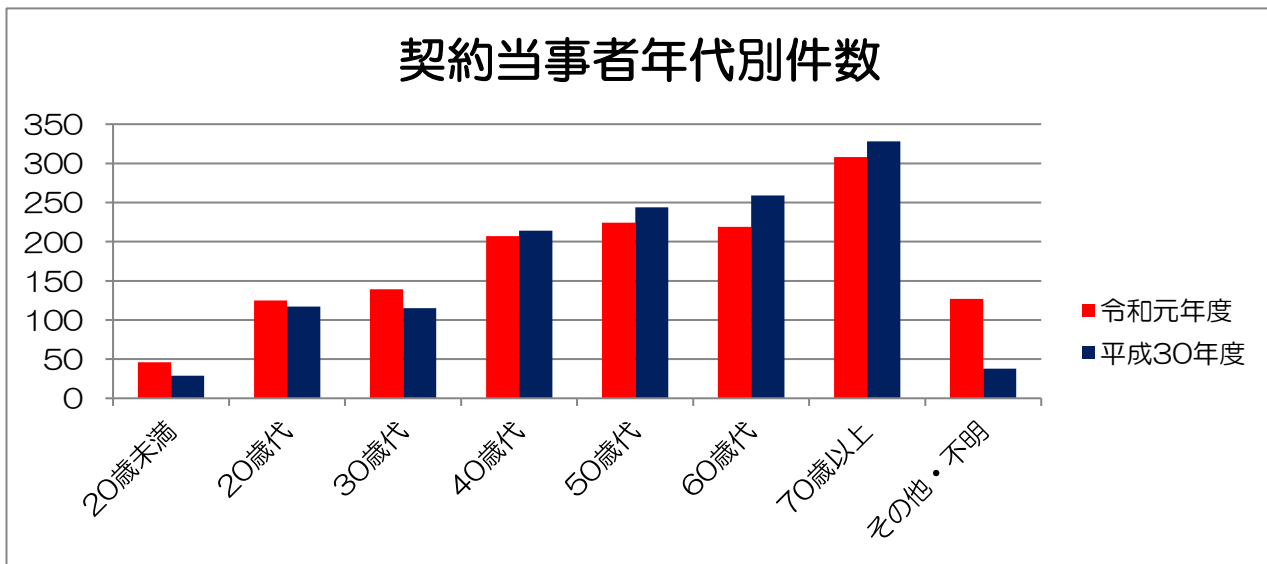
## 2. 商品・役務別相談件数について



「商品一般」に関する相談が190件で1位となりました。「商品一般」は、架空請求や商品が特定されない等の相談を指し、平成30年度の340件と比べ大きく減少しました。一方で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、「光ファイバー」についての相談が増加しました。3位の「他の健康食品」は、インターネット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。

\* 「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



令和元年度は平成30年度と比べて、20代以下の若年者の相談件数が増加しました。特に未成年者の相談件数が46件となり、平成30年度の29件から約1.5倍の増加となりました。未成年者の相談では、インターネット通販の定期購入やオンラインゲームでの課金等に関する相談が多数を占めています。

60代以上の高齢者の相談は平成30年度と比べて減少しましたが、依然として多くの相談が寄せられており、全体の38%を占めています。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、インターネット接続回線や携帯電話・スマートフォン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

順位	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	7	賃貸アパート	11	商品一般	7	商品一般	15	商品一般	28	商品一般	58	商品一般	54
2	オンラインゲーム	6	普通・小型自動車	7	賃貸アパート	7	他のデジタルコンテンツ	11	他のデジタルコンテンツ	14	役務その他サービス	8	光ファイバー	12
3	他のデジタルコンテンツ	5	他のデジタルコンテンツ	7	普通・小型自動車	6	他の健康食品	10	他の健康食品	9	他の健康食品	7	携帯電話サービス	11
4	脱毛剤	3	脱毛剤	4	他の健康食品	5	タクシーサービス	8	光ファイバー	8	光ファイバー	7	健康食品	10
5	商品一般	2	ファンド型投資商品	4	出会い系サイト	5	光ファイバー	7	携帯電話サービス	6	他のデジタルコンテンツ	6	新聞	10
6	歯みがき粉	2	携帯電話サービス	4	光ファイバー	4	普通・小型自動車	5	デジタルコンテンツ	6	増改築工事	5	他のデジタルコンテンツ	9
7	国内手配旅行	2	商品一般	3	結婚式	4	賃貸アパート	5	スポーツ・健康教室	6	修理サービス	4	他の健康食品	8
8	運動靴	1	他の健康食品	3	電気	3	スポーツ・健康教室	5	賃貸アパート	5	携帯電話サービス	4	修理サービス	8
9	マフラー類	1	補整下着類	3	化粧品その他	3	新築工事	4	化粧クリーム	4	アダルト情報サイト	4	ファンド型投資商品	6
10	化粧クリーム	1	模型玩具	3	携帯電話サービス	3	デジタルコンテンツ	4	普通・小型自動車	4	化粧クリーム	3	建物清掃サービス	6

・令和元年度は商品一般、他の健康食品がすべての年代で上位 10 位に入りました。

#### 5. 主な相談事例（参考）

##### 【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】 他のデジタルコンテンツ

SNSで、必ずもうかる方法があるという記事を見つけ、記載された連絡先に連絡した。「誰でも簡単に稼げる。サポートもする。」と言われ30万円を支払い情報商材を購入したが、複雑な内容で利益を出すことが難しい。解約し返金してほしい。

#### 【相談事例】 他の健康食品

インターネットでダイエットサプリを見つけ、安価だったためその場で購入し、代金も支払った。1か月後、同じ商品が再度届いたため、おかしいと思い販売会社に確認すると、4回の購入が条件の定期購入であった。支払い総額が高額なので解約したい。

#### 【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】 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】 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】 役務その他サービス

海外に渡航するための事前申請(ESTA申請)をした。公式サイトと思って申請したが、代行会社であった。返金してほしい。

#### 【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】 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。

## **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