

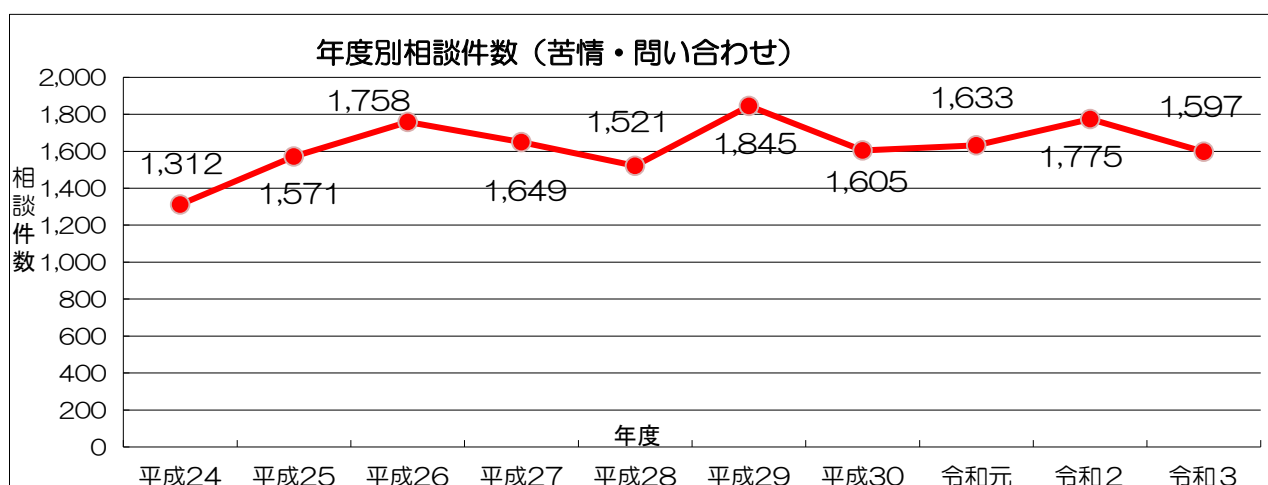
# 令和3年度 四日市市の消費生活相談窓口における相談概要

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。

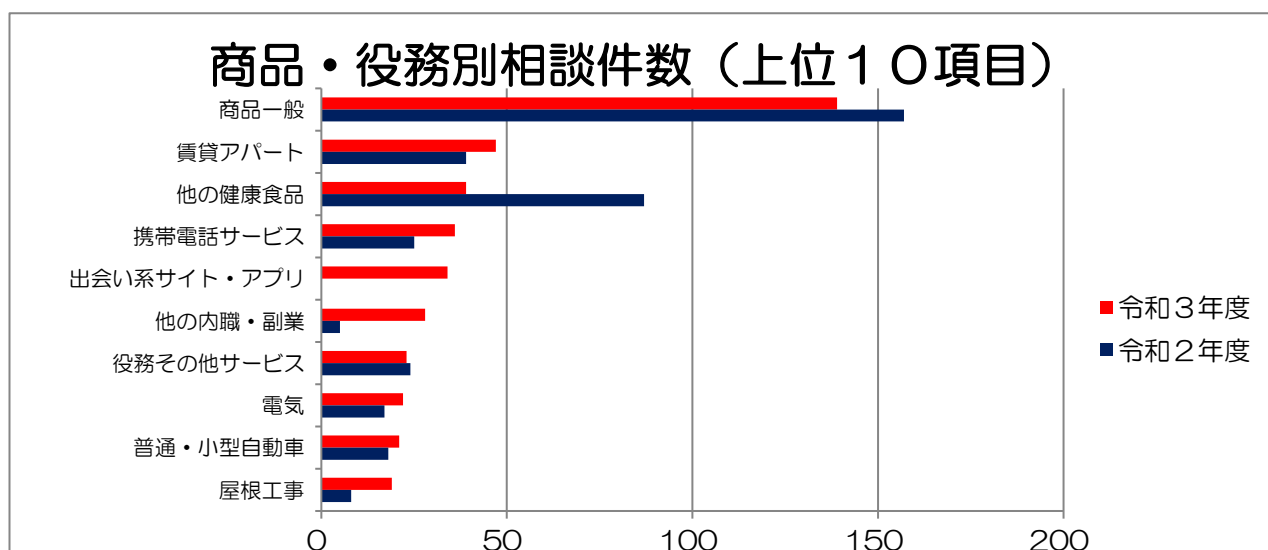
令和3年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

## 1. 相談件数について

令和3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1,597件で、令和2年度の1,775件に比べて178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・役務別相談件数では、「商品一般」に関する相談が139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2年度（157件）より11%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。

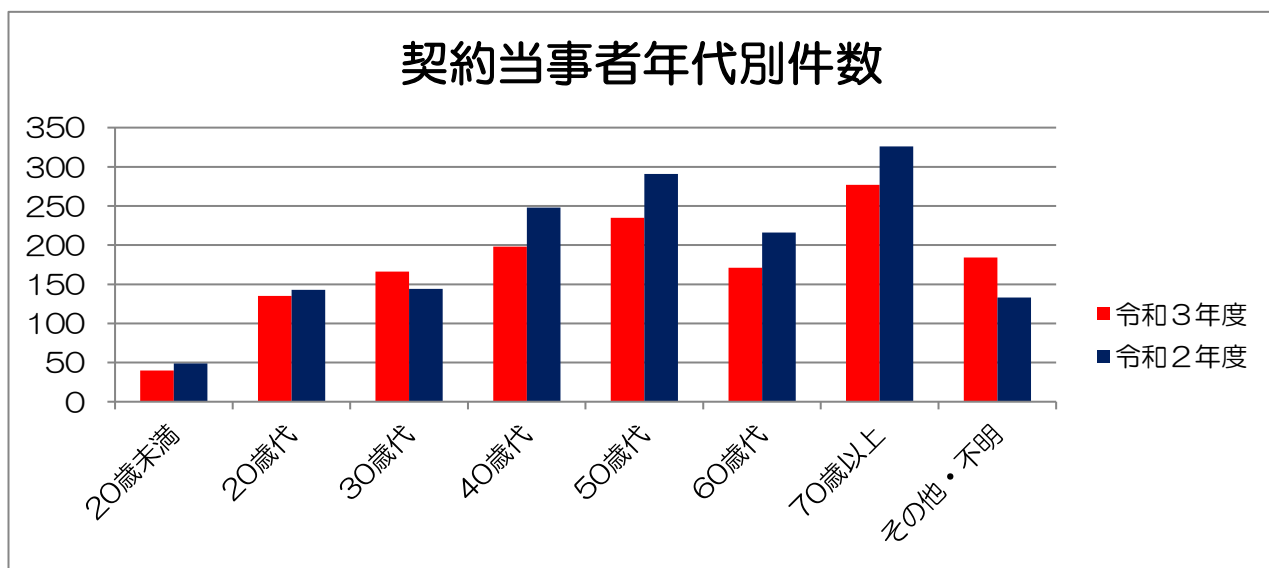
続いて、「賃貸アパート」の退去費用等の相談が、昨年度よりも増えています。他には「携帯電話サービス」や「出会い系サイト・アプリ」についての相談が増加しました。

一方、「他の健康食品」の相談は昨年度から減少に転じたものの、インターネット通販における定期購入に関する相談は各年代から広く寄せられています。

\* 「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。

\* 「出会い系サイト・アプリ」は令和3年度から新設された項目です。令和2年度まで「デジタルコンテンツ」として大括りに分類されていた相談も含まれています。

### 3. 契約当事者 年代別件数について



令和3年度は令和2年度と比べて、多くの年代で相談件数の減少傾向が見られますが、30歳代の相談件数は15%増加しています。30歳代に関しては、「商品一般」や「賃貸アパート」に関する相談のほか、「副業」や「投資商品」に関する相談が増え、令和2年度の144件から166件に増加しました。

20歳代までの若年層では、20歳未満が「インターネットゲーム」に関すること、20歳代では情報商材購入などの「内職・副業」や「出会い系サイト・アプリ」に関することが相談内容の上位となっています。

60歳以上の高齢者の相談は全体の32%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、「商品一般」に関する相談のほか、「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関すること、「屋根工事」の無料点検についての相談などがありました。

#### 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	インターネットゲーム	10	他の内職・副業	11	商品一般	17	商品一般	13	商品一般	20	商品一般	22	商品一般	31
2	他の健康食品	4	出会い系サイト・アプリ	8	賃貸アパート	16	賃貸アパート	13	他の健康食品	8	出会い系サイト・アプリ	7	新聞	11
3	商品一般	3	電気	7	普通・小型自動車	5	出会い系サイト・アプリ	9	携帯電話サービス	8	屋根工事	6	役務その他サービス	11
4	アダルト情報	2	脱毛エステ	6	新築工事	5	他の健康食品	5	乳液	7	アダルト情報	6	ウイルス対策ソフト	10
5	出会い系サイト・アプリ	1	商品一般	5	ファンド型投資商品	5	紳士・婦人用バッグ	5	シャンプー	6	他の健康食品	5	屋根工事	9
6	健康食品等	1	賃貸アパート	5	他の内職・副業	5	携帯電話サービス	5	出会い系サイト・アプリ	6	携帯電話サービス	5	携帯電話サービス	9
7	紳士・婦人洋服	1	他のネット接続回線	4	紳士・婦人洋服	3	電気	4	祈とうサービス	5	魚介類	4	他の健康食品	7
8	財布類	1	結婚式	4	修理サービス	3	化粧品その他	4	ファンデーション	4	シャンプー	4	ふとん	6
9	脱毛剤	1	他の健康食品	3	不動産仲介サービス	3	犬	4	化粧品その他	4	化粧品その他	4	保健衛生品その他	5
10	化粧品その他	1	浄水器	3	浄水器	3	普通・小型自動車	4	普通・小型自動車	4	乳液	3	修理サービス	5

・令和3年度は「商品一般」が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。

相談内容別では、「他の健康食品」、「化粧品その他」、「シャンプー」、「乳液」、「ファンデーション」、「脱毛剤」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

携帯電話にクレジット会社の名前でショートメール（SMS）が届いた。未払い料金があるとの内容だが、その会社のクレジットカードを作ったことはない。

**【相談事例】 賃貸アパート**

8年間住んだアパートを退去する際、原状回復費用として高額な費用を請求され納得できない。

**【相談事例】 他の健康食品**

インターネットで、いつでも解約できるとあったので、初回500円のダイエットサプリを購入した。1回目が届いたので、解約しようと販売会社に連絡すると4回分の購入が条件の定期購入だった。

**【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】 出会い系サイト・アプリ**

出会いを目的としたアプリなどで、「ポイントを購入すれば気になる異性に実際に会える」などと言われ、ポイントを購入し続けたが何かと理由をつけられ一向に会えない。気が付いたら十数万も購入していて、取り戻したい。

**【相談事例】 他の内職・副業**

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】 役務その他サービス**

有料の質問サイトを1回だけのつもりで利用したが、いつの間にか自動更新となっていて、毎月一定額を引き去りされている。解約したい。

**【相談事例】 電気**

訪問販売で電気料金が安くなると勧誘され、契約をしてしまったが、後で心配になったので解約したい。

**【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】 屋根工事**

訪問を受け屋根の無料点検をしてもらったが、屋根の修理が必要だと言われた。契約してしまったが、工事費が高額なので解約をしたい。

**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