

令和5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。

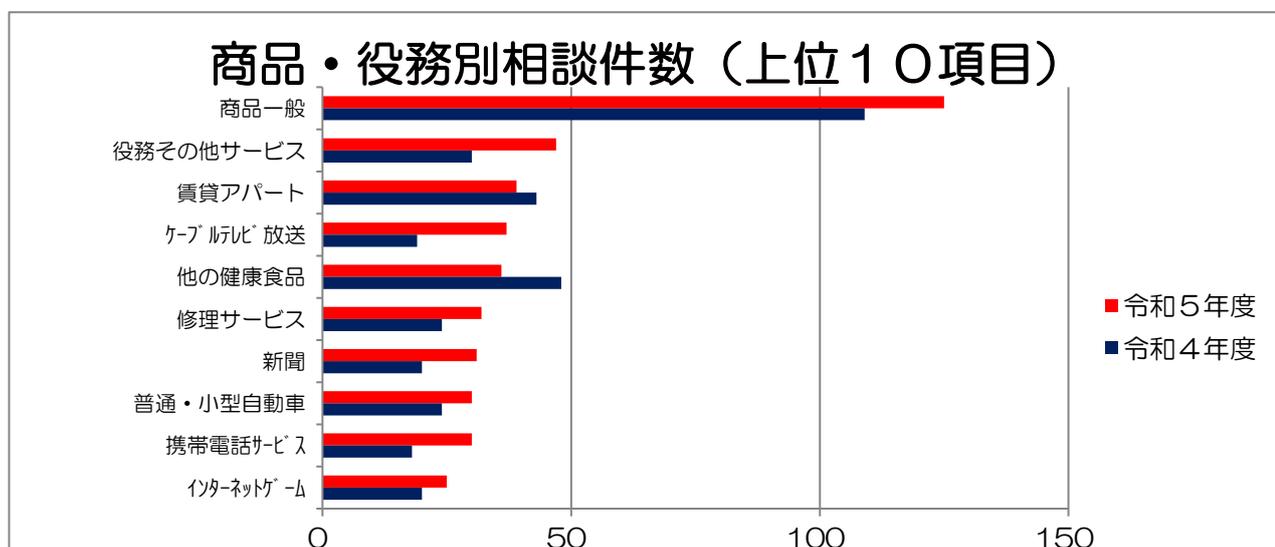
令和5年度消費生活相談窓口における相談概要については、以下のとおりです。

1. 相談件数について

令和5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1,681件で、令和4年度の1,701件に比べて20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



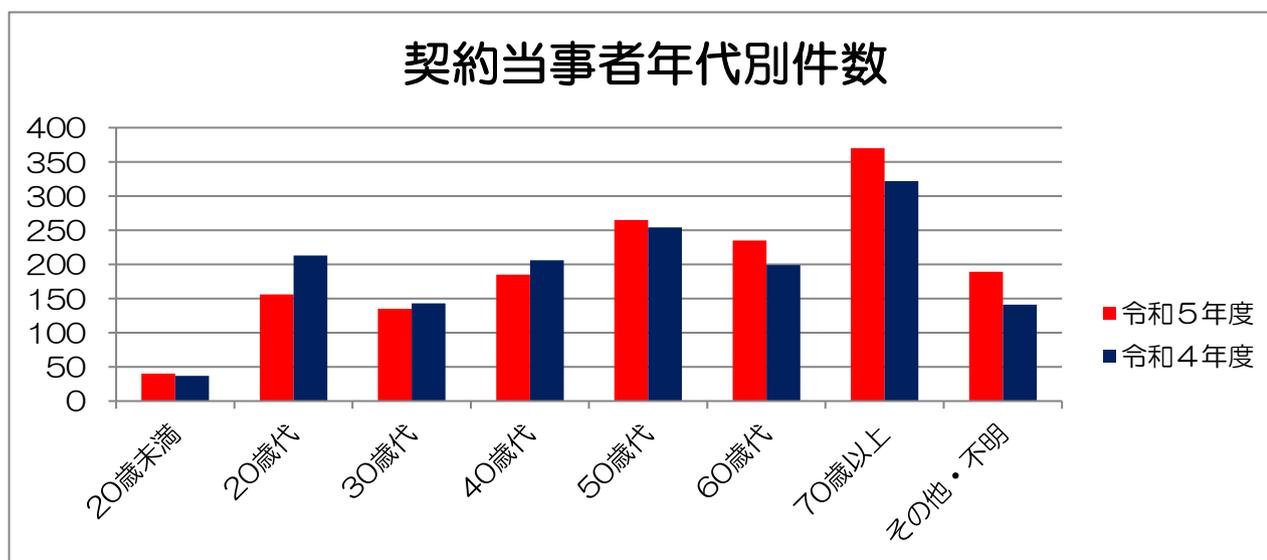
商品・役務別相談件数では、「商品一般」の相談が125件で最多となりました。「商品一般」は架空請求や商品が特定できない相談を指し、令和4年度（109件）より15%増加しました。主な相談内容は、不審な電話やメール、不審な請求、身に覚えのない荷物が届いたといったものでした。

続いて、「役務その他サービス」が47件となり、令和4年度（30件）より57%増加しました。これは、パソコンやスマホのセキュリティ関連、電話やテレビなどの通信回線、副業ビジネスに伴うサポート契約等に関するトラブルが増加していることによるものです。

他には、依然として「他の健康食品」や「乳液」、「化粧クリーム」などのインターネット通販における定期購入に関する相談が多く、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5年度の20歳代の相談件数は、令和4年度（213件）より27%減少し、156件となる一方、60歳代以上の相談件数は、令和4年度（521件）より16%増加し、605件となりました。

20歳代に関しては、令和4年度に突出していた「脱毛エステ」の相談が落ち着き、さらに「賃貸アパート」、「出会い系サイト・アプリ」の相談も減少傾向であったため、大幅に相談件数が減少しました。

また、60歳代以上の相談は全体の38%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」に関する相談が多く、「新聞」や「賃貸アパート」、携帯電話やスマートフォン等の「移动通信サービス」に関する相談が増加しました。その他、「化粧クリーム」、「他の健康食品」、「養毛剤」等の定期購入に関する相談も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	18	商品一般	11	役務その他サービス	9	商品一般	13	商品一般	17	商品一般	16	商品一般	38
2	脱毛エステ	3	他の内職・副業	9	商品一般	8	普通・小型自動車	6	他の健康食品	12	賃貸アパート	10	新聞	25
3	運動靴	2	脱毛エステ	8	普通・小型自動車	6	賃貸アパート	6	出会い系サイト・アプリ	9	化粧クリーム	9	ケーブルテレビ放送	13
4	アダルト情報	2	医療サービス	7	新築工事	5	フリーローン・サラ金	6	乳液	8	修理サービス	9	携帯電話サービス	11
5	他の健康食品	1	役務その他サービス	6	他の娯楽等情報配信サービス	5	携帯電話サービス	6	ケーブルテレビ放送	8	他の健康食品	8	他の健康食品	10
6	紳士・婦人用バッグ	1	浄水器	5	賃貸アパート	4	借家	5	賃貸アパート	7	携帯電話サービス	6	修理サービス	10
7	歯みがき粉	1	金融コンサルティング	5	脱毛エステ	3	金融関連サービスその他	5	普通・小型自動車	6	電子タバコ	5	光ファイバー	10
8	役務その他サービス	1	他の娯楽等情報配信サービス	5	食器	2	修理サービス	4	祈とうサービス	6	ケーブルテレビ放送	5	役務その他サービス	10
9	貸衣裳	1	フリーローン・サラ金	4	中古分譲マンション	2	複合サービス会員	4	シャンプー	5	健康食品	4	乳液	8
10	他のレンタルサービス	1	教養娯楽サービスその他	4	工事・建築サービス	2	役務その他サービス	4	外国為替証拠金取引	5	乳液	4	化粧クリーム	7

- ・令和5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。
- ・「役務その他サービス」は、高額なサポート契約等に関する相談が主な内容になります。
- ・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、「健康食品」や「他の健康食品」、「化粧クリーム」、「乳液」、「電子タバコ」、「シャンプー」、「歯みがき粉」等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

スマホの番号宛てに宅配の不在通知メールが届いた。具体的な記載がなく身に覚えがないが、対処法を知りたい。

【相談事例】 役務その他サービス

SNS をきっかけに高額な副業サポート契約をした。代金は借金をして支払ったが、全く儲からないため、解約したい。

【相談事例】 賃貸アパート

賃貸アパートの風呂場の蛇口が水漏れするようになった。蛇口ごと交換する必要があるようだが、物件の管理をしている大家の対応が遅く不満。

【相談事例】 ケーブルテレビ放送

ケーブルテレビ会社の同軸ケーブルでのサービスが終了したため、光回線の工事をした。工事代金は無料だと聞いていたが、別途費用が発生し、不満。

【相談事例】 他の健康食品

スマホの SNS 広告からダイエットサプリをお試し定期購入した。体質に合わず解約したいが、販売会社に連絡が取れない。

【相談事例】 修理サービス

自宅のリフォームを終えたが、不具合が多く仕上がりに納得できない。未払い金の請求がきたが、逆に返金してほしい。

【相談事例】 新聞

訪問販売で新聞の勧誘を受け、断り切れずに3ヶ月間の購読契約をしてしまった。クーリング・オフできるのか。

【相談事例】 普通・小型自動車

店舗にて中古車を購入契約した。ローンの審査がとおり納車されたが、支払いが厳しいと分かり、契約をキャンセルしたい。

【相談事例】 携帯電話サービス

携帯電話ショップでスマホの機種変更をした際、高額な付属品を購入していた。その付属品は不良であったため、返品したいと申し出たが断られた。返品できないのか。

【相談事例】 インターネットゲーム

未成年の子供が、オンラインゲームで親のクレジットカードを勝手に使い、課金していた。高額課金になっているようだが、取り消しできないか。

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