

令和元年度 消費生活相談の概要

1. 相談の状況

○相談総件数

1, 573件 (131件/月)

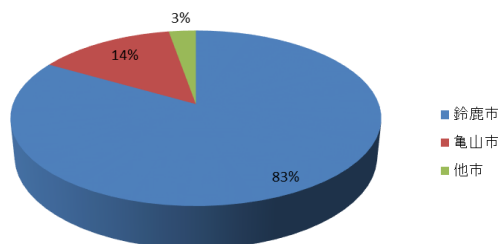
前年度比3%, 50件減少

○相談者の住所別

鈴鹿市 1, 299件

亀山市 237件

他市 37件

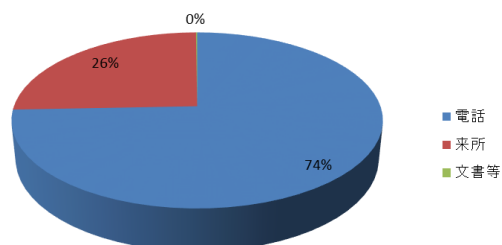


○相談方法別

電話による相談 1, 170件

来所による相談 401件

文書等による相談 2件



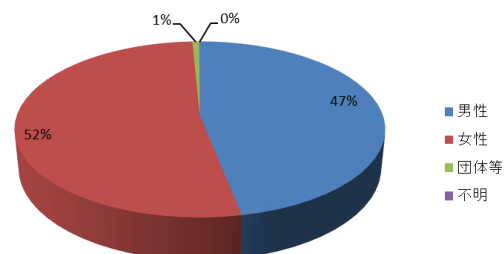
○性別

男性 738件

女性 823件

団体等 11件

不明 1件



○年代別

20歳未満 46件

20歳代 111件

30歳代 150件

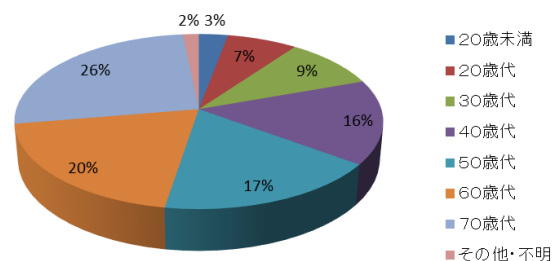
40歳代 245件

50歳代 275件

60歳代 311件

70歳以上 410件

その他・不明 25件



○弁護士相談件数

76件

2. 相談の内容

○不審な電話・訪問・郵便物に関する相談：263件（前年度402件）
不審な電話や訪問の他、架空請求のハガキが届くなどの相談。

○電子媒体（パソコン・スマートフォン）における架空請求・不当請求：
143件（前年度154件）
メールで「利用料金の未払い」を請求されたという架空請求に関する相談や、副業サイト・アダルトサイト・出会い系サイト業者による不当請求、オンラインゲームの課金などに関する相談で、幅広い年齢層で上位を占めている。

○健康食品に関する相談：93件（前年度58件）
ネット通販で安いと思って購入したら定期購入契約だった。注文していない健康食品が届いた。SF商法。解約したいが連絡が取れないなどの相談。

○インターネット通信サービスに関する相談：64件（前年度41件）
大手電話会社を名乗る所から、「光回線の料金が今より安くなる」と言われ契約したがやめたい。その他、違約金やキャッシュバック、プロバイダ変更に関する相談。

○不動産等賃借に関する相談：62件（前年度68件）
主にアパートの退去時における多額の修繕費の請求や、賃貸住宅の修繕トラブルなどに関する相談。

3. 啓発活動

○出前講座

公民館教室、老人会、サロン、まちづくり協議会、地区社会福祉協議会、保育所、小学校PTA、高等学校、大学等

鈴鹿市 72回（3, 282人）

亀山市 23回（678人）

合計 95回（3, 960人） ※他：コロナウイルス影響によるキャンセル5回