

2020年度（2020.04.01～2021.03.31）伊勢市消費生活相談の結果報告

1. 相談の状況



- 相談件数 864件（72件/月）、前年度比 18.36%増加（134件増加）
- 相談者の住所別（市内）801件（市外）60件（不明）3件
- 相談方法別（電話）682件（来所）174件（文書等による相談）8件
- 性別（男性）371件（女性）475件（団体等）12件（不明）6件（経由相談）
- 年代別（未成年）15件（20～30歳代）92件（40～50歳代）162件
（60～70歳代）173件（80歳以上）54件（不明）368件

★新型コロナウイルスによる自粛の影響で、インターネット関連の相談が増加。40～50歳代からの定期購入に関する相談が増えた。消費生活相談ホットライン『188』やインターネットで電話番号を検索し、相談に繋がるケースが増加した。

2. 相談の内容



消費者庁イラスト集より

- 不審な電話・メール・訪問・郵便物に関する相談 56件
（当選したとのフィッシングメール・未納料金などの架空請求・不正アクセス確認系のメールが増加）
- インターネット関係のトラブル 140件
（健康食品・化粧品などの定期購入トラブルが依然として多い。アダルトサイトからのワンクリック請求、偽セキュリティソフト被害など、インターネット系の相談割合は全体の16.2%）
- 光回線契約の電話勧誘 6件（事業者契約での相談が多い）
- 情報商材や副業サイト、出会い系サイトなどのトラブル 11件
（20～30歳代の若年層がクレジット契約や借金をし、高額被害に遭うことが多い）
- 賃貸アパートに関するトラブル（退居時の原状回復に関する相談が多い） 13件
- 多重債務相談（認定司法書士に繋いだ分も含む） 36件

★4月～6月、新型コロナに関する相談が増加。訪問販売の相談は減少。債務相談増加。電話勧誘からの火災保険の申請代行コンサルティングに関する相談が多くあった。

3. 啓発活動

- 出前講座 「高齢者あんしん生活講座」 4回（参加者総数 90名）
（自治会、老人会、地域社会福祉協議会などの依頼により実施）
- イベントへの出店 0回 ※新型コロナウイルスの影響でイベントが中止