

# 八王子市消費生活ニュース

編集・発行 八王子市消費生活センター／同消費生活啓発推進委員会

2020年9月  
(令和2年)  
第109号

## 令和元年度(2019年度)消費生活相談件数は、 前年度より4.7%減少し、4,884件でした。

令和元年度(2019年度)に八王子市消費生活センターに寄せられた相談件数は4,884件と、前年度と比べて約4.7%(240件)減少しました。(表1参照) 昨年まで急増していた架空請求は減少し、新型コロナウイルス関連の相談が2月以降増加しています。年齢別では、70歳以上の方からの相談が増えています。20歳未満、20歳代、30歳代の相談件数も前年より増加しました。(表2参照)

表1 相談件数の推移 (単位:件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (2019年度)
男性	1,826	1,865	1,984
女性	2,201	3,078	2,693
団体等	121	181	207
合計	4,148	5,124	4,884

表2 年齢別相談件数の推移 (単位:件)

年齢	平成29年度	平成30年度	令和元年度(2019年度)
20歳未満	105	111	146
20歳代	415	380	418
30歳代	361	353	379
40歳代	646	593	537
50歳代	647	797	727
60歳代	591	1,076	781
70歳以上	908	1,305	1,338
不明・団体	475	509	558
合計	4,148	5,124	4,884

## 商品・役務分類別相談件数 上位10位 (3か年比較)

(単位:件)

順位	平成29年度	平成30年度	令和元年度(2019年度)
1	運輸・通信サービス 969	商品一般 1,439	商品一般 946
2	教養娯楽品 303	運輸・通信サービス 853	運輸・通信サービス 771
3	レンタル・リース・貸借 295	金融・保険サービス 304	食料品 330
4	金融・保険サービス 279	教養娯楽品 300	教養娯楽品 318
5	商品一般 247	食料品 222	金融・保険サービス 269
6	被服品 244	工事・建築・加工 202	他の役務 253
7	食料品 232	レンタル・リース・貸借 198	保健衛生品 239
8	教養・娯楽サービス 192	保健・福祉サービス 197	工事・建築・加工 237
9	工事・建築・加工 183	他の役務 194	レンタル・リース・貸借 209
10	他の役務 173	被服品 163	保健・福祉サービス 205

相談内容を商品・役務別に件数の多い順に分類した上の表では、第1位は、虚偽説明・プライバシー・電話勧誘・はがき等の架空請求などの「商品一般」。第2位が、インターネット通販・SMS等の架空請求などの「運輸・通信サービス」。第3位が、健康食品・飲料・魚介類などの「食料品」となりました。これらの主な相談例や対策例などを裏面で紹介しています。

# 令和元年度(2019年度) 多かったご相談 トップ3

## 第1位 商品一般 946件



- ・主な相談例
  - 「消費料金未納に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれた、架空請求のハガキや封書が届いたなど。
- ・主な対策例
  - 身に覚えのない内容のハガキ・封書などが届いても、あわてて相手に連絡しないこと（無視すること）が重要です。

**対策**

## 第2位 運輸通信サービス 771件



- ・主な相談例
  - スマートフォン等に有料コンテンツ利用料が未納などと書かれたメールなどが届いたなど。
  - インターネット回線サービスを変更すると料金が安くなると電話でしつこく勧誘されるなど。
- ・主な対策例
  - 請求に覚えがない場合は、相手に連絡しないようにしましょう。
  - しつこい勧誘を断る場合は、態度をあいまいにしないできっぱり断ることが大切です。

**対策**

## 第3位 食料品 330件



- ・主な相談例
  - 健康サプリメントが1回購入のつもりが定期購入だったなど。
- ・主な対策例
  - 広告チラシの説明を、よく読み、定期購入でないことを確認しましょう。

**対策**

## 東京都消費者月間 地域会場八王子会場 講演会

「こんな時代だから知っておきたい！この時代に合わせた食とくらしの知恵」をテーマに食文化研究家 魚柄 仁之助講師がお話をします。皆様のお越しをお待ちしています。

**日時：令和2年11月20日(金) 午後2時より**

**会場：クリエイトホール 5階ホール**

**申込み方法等詳しくは10月15日号の「広報はちおうじ」をご覧ください。**

## 八王子市消費生活センター

**相談専用電話：042-631-5455**

- 相談時間 ➢ 午前9時～午後4時30分
- 相談日 ➢ 月曜日～土曜日（祝・休日、年末年始を除く）

\*相談は無料、秘密は守られます。  
\*クリエイトホール休館日は電話相談のみとなります。  
\*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。

- 問い合わせ ➢ 電話：042-631-5456 FAX：042-643-0025

〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階

※ご相談は、電話又は来所でお受けしています。

FAXではご相談いただけませんが、受付方法などのお問い合わせはFAXでもお受けしています

※年末年始を除く祝・休日については「消費者ホットライン」☎188でご相談(午前10時～午後4時)を受け付けています。



まずは  
ご相談を