

しっかき君ファミリーが消費生活に関する情報をお伝えしていきます。

くらしの安全・安心サポーター 募集しています!!



しっかき君

あなたもくらしの安全・安心サポーターとして活躍しませんか?

現在93名のサポーターが登録中。

消費者トラブルの情報を提供したり、グループで出前講座をしたりと、さまざまに活躍されています。

“くらしの安全・安心サポーター”ってな～に?

消費者被害を防止するために、
地域と行政の消費生活相談窓口を結ぶパイプ役
となる役割を担うボランティアさんだよ。



うっかき君

サポーター講座

開催日 平成29年11月29日(水)
平成29年12月1日(金)

場所 大和高田市市民交流センター



のんびりバーバ

受講してくださいね。

詳しくは奈良県消費生活センターに
お問い合わせください。

TEL 0742-32-0621

<http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

※困った、どうしようと思ったら、◇

消費者ホットライン

い や や
☎ 188 (局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

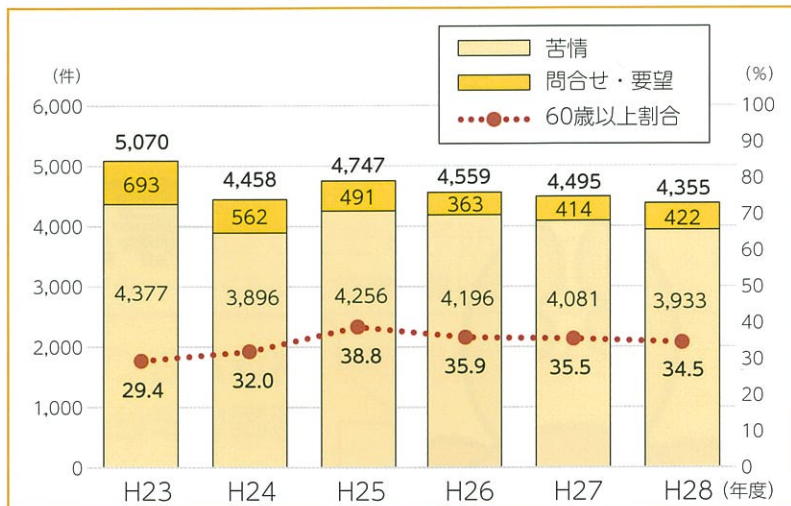
平成28年度 消費生活相談の概要

※平成28年度の数値は速報値のため、今後、確定値との間に誤差が生じることがあります。
また構成比は四捨五入の関係上、合計が100.0にならないことがあります。

相談件数の推移

平成28年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,355件（奈良県消費生活センター3,229件、同中南和相談所1,126件）で、ここ数年は4,500件前後で推移しています（昨年度より140件の減少）。その内訳は「苦情」が3,933件、「問い合わせ・要望」が422件です。（図1）

図1 相談件数の推移

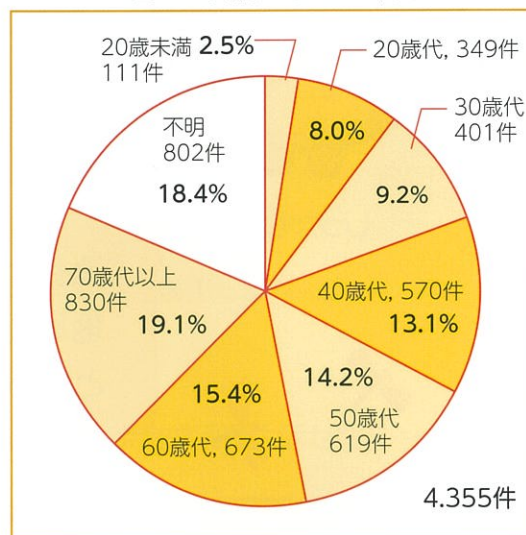


契約当事者の年代

相談の契約当事者を年代別にみると、70歳以上が最も多く（19.1%）、次いで60歳代（15.4%）、50歳代（14.2%）の順となっています。（図2）

特に70歳以上の相談は、平成25年度以降、全体の2割前後を占める傾向が続いています。

図2 契約当事者の年代



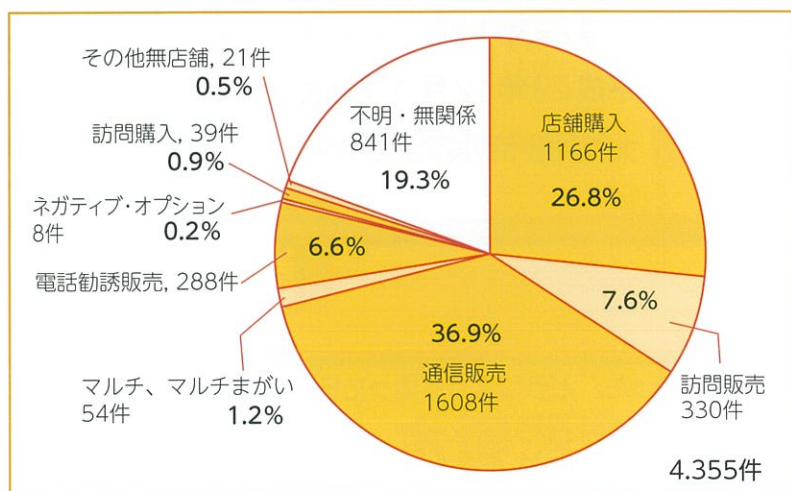
販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談では、「通信販売」による相談が最も多く、昨年度より187件増加し、1,608件でした。次いで「店舗購入」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順となっています。（図3）

前年度と比べると、「通信販売」（対前年度13.2%増）は増加し、「店舗購入」（同11.2%減）、「訪問販売」（同14.7%減）、「電話勧誘販売」（同22.4%減）は減少しており、その傾向はここ数年続いています。

「通信販売」に関する相談の増加は、利用した覚えのないサイトの利用料を請求するなどの「架空請求」に関する相談の増加（対前年度108件、66.7%増）が主な要因となっています。

図3 販売購入形態別の相談件数



デジタルコンテンツ関係のトラブルが1位

相談内容を商品・役務（サービス）等の分類別で見ると、「デジタルコンテンツその他」が最も多く、次いで「アダルト情報サイト」、「商品一般」、「健康食品」となっており、インターネット関連の相談が多くなっています。ここ数年、「アダルト情報サイト」の相談が1位、「デジタルコンテンツその他」が2位でしたが、昨年度は順位が入れ替わりました。特に「デジタルコンテンツその他」（対前年度比45.6%増）と「健康食品」（同26.6%増）が急増しました。（表1）

表1 相談件数の多い商品・役務

内容	H25年度			H26年度			H27年度			H28年度		
	件数	%	順位	件数	%	順位	件数	%	順位	件数	%	順位
デジタルコンテンツその他	227	4.8	2	238	5.2	2	298	6.6	2	434	10.0	1
アダルト情報サイト	393	8.3	1	492	10.8	1	355	7.9	1	282	6.5	2
商品一般	197	4.1	4	207	4.5	3	166	3.7	3	146	3.4	3
健康食品	214	4.5	3	80	1.8	10	113	2.5	7	143	3.3	4
相談その他	129	2.7	5	125	2.7	4	156	3.5	4	133	3.1	5

注：「デジタルコンテンツその他」：オンラインゲーム、映画配信サービス、ギャンブル情報サイトなどインターネットを通じて得られる情報サービスに関する相談
「商品一般」：商品にかかる相談で、いずれかに特定できない、または特定する必要のない相談
「相談その他」：ほかのどの分類にもあてはまらない相談、家庭問題や健康管理など契約行為の絡まない相談

高齢者の相談件数は依然高止まり



ほんやりジージ

60歳以上が契約当事者になっている相談件数は1,503件と全体の34.5%を占め、ここ数年35%前後で推移しています。（図1）

特に、「訪問販売」、「電話勧誘販売」については、60歳以上の占める割合が半数近くを占め、この傾向も続いています。（図4、図5）

図4 訪問販売の年代別相談状況

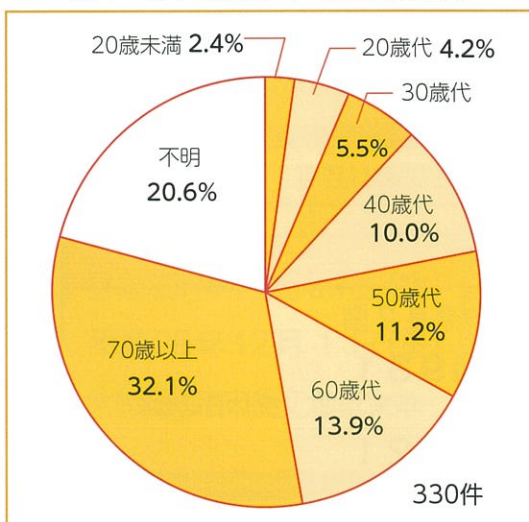
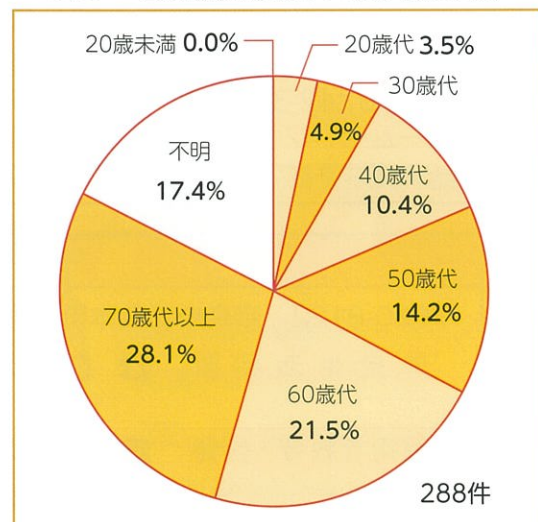


図5 電話勧誘販売の年代別相談状況



＼おかしと感じたら、迷わずお近くの消費生活相談窓口へ／

消費者ホットライン



188

(局番なし)

お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

受講
無料

お し ら せ

要申込
先着順

明日から役立つ知識が身につく くらしの講座

会場：奈良県消費生活センター 啓発コーナー

第1回 10/18 (水) 13:30~15:00	テーマ：「 成年後見人制度を知る。 ~いざという場合に備えて~」 講 師：公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート奈良支部
第2回 11/7 (火) 13:30~15:00	テーマ：「 感染性ウイルスを知る。 ~家庭でできる予防法~」 講 師：奈良県保健研究センター ウイルス・疫学情報担当
第3回 12/15 (金) 13:30~15:00	テーマ：「 地域包括ケアシステムの実現にむけて 」 講 師：奈良県健康福祉部地域包括ケア推進室
第4回 1/17 (水) 13:30~15:00	テーマ：「 暮らしの中の危険を知る。 ~我が家の安全対策・防災対策~」 講 師：パナソニック株式会社 久保 秀則氏

●「くらしの講座」受講申し込みについて●

- ◆定員：各回20名 ◆要申込・先着順 ◆受講料：無料 ◆全日程または1日だけの受講も可能
- ◆申込方法：受講を希望する講座の「開催日」、「お名前」、「住所」、「連絡先電話番号」、「参加者数」、「参加者全員の年代」を記載の上、ハガキかFAXで下記申込先へお申し込みください。
奈良県消費生活センターのホームページからも申し込みできます。
※いただいた個人情報は、受講券の発送、講座開催の目的以外で使用しません。
- ◆申込締切：各回開催日の1週間前
- ◆受講決定：開催日1週間前までをめぐりに受講券をお送りします。
- ◆問い合わせ・申込先：
〒630-8122 奈良市三条本町8番1号シルキア奈良2階 奈良県消費生活センター
TEL 0742-32-0621 FAX 0742-32-2686
ホームページ <http://www.pref.nara.jp/1746.htm>
- ◆その他：テーマ等は平成29年8月末現在のものです、変更することがあります。

ひとりで悩まないで、

まずは相談！

奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階

消費生活相談 ☎ 0742-36-0931
月~金 9:00~16:30 年末年始、祝休日は除く

消費者教育・啓発 ☎ 0742-32-0621
(共 通) FAX 0742-32-2686

奈良県消費生活センター中南和相談所

〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階

消費生活相談 ☎ 0745-22-0931
FAX 0745-22-4999
月~金 9:00~16:30 年末年始、祝休日は除く

消費者ホットライン

いちゃ
☎188