

【1】相談の概要

平成25年度に県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は4,747件（奈良県消費生活センター3,502件、奈良県消費生活センター中南和相談所1,245件）で、前年度よりも289件増加（6.5%増）し、4年ぶりの増加となりました。特に60歳以上の高齢者が契約の当事者となっている相談は、415件増加し全体の38.8%を占め、前年の32.0%より6.8ポイントと大きく増加しており、年々その割合が高くなってきています。

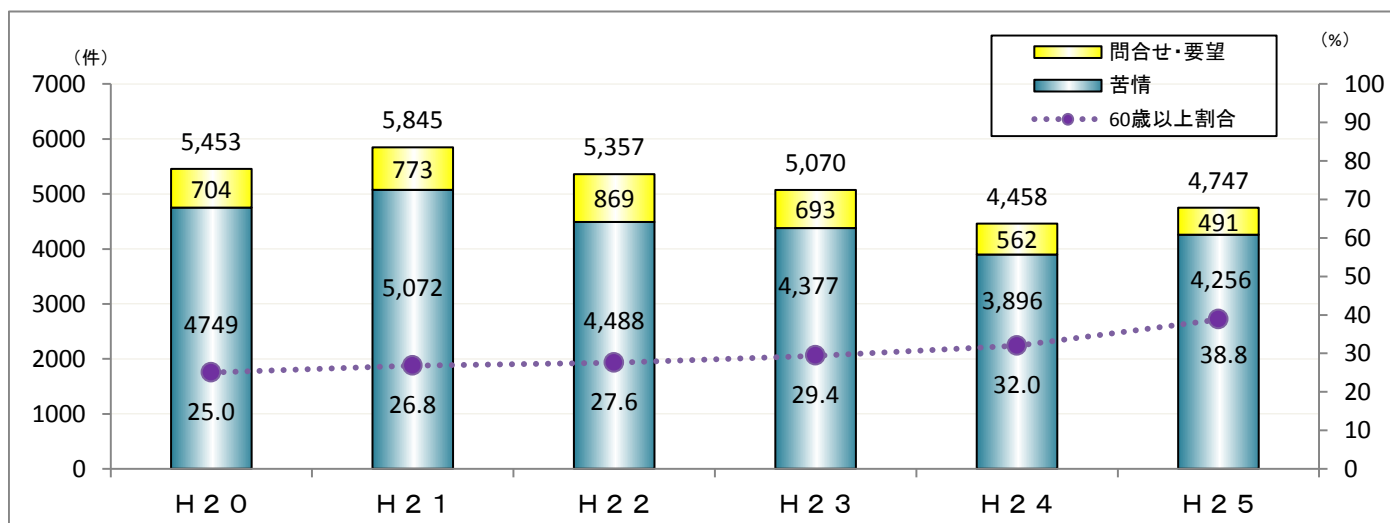
相談種別の内訳としては、4,747件の全相談のうち、苦情の件数が4,256件と問合せ・要望の件数491件を大きく上回っています。

販売方法別割合としては、特定商取引法の対象となる取引に関する相談は2,416件で全体の50.9%を占めています。その取引の類型の一つである「訪問販売」については、契約者の約51%が60歳以上の高齢者で、新聞契約、修理サービス、リフォーム工事に関する相談が上位となっています。また、「電話勧誘販売」については、高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法等の強引な勧誘に関する相談が前年度に引き続き増加しました。このことにより60歳以上の高齢者の割合が73.9%と前年度と比して更に上昇しています。また、公社債、ファンド型投資商品、未公開株の購入等の「金融サービス取引」に関する相談についても当該相談に係る60歳以上の高齢者の平均契約額は598万円、平均既支払額は408万円と多額の支出をしており、件数についても60歳以上の高齢者の被害状況が顕著となっています。

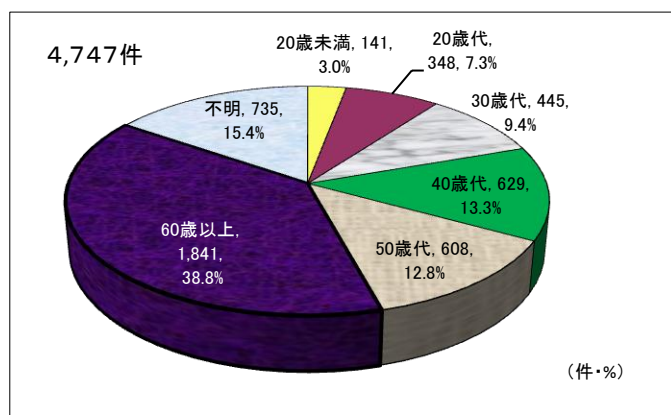
＜相談件数の推移＞

	H 2 0	H 2 1	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5
件数	5,453	5,845	5,357	5,070	4,458	4,747
対前年(%)	—	107.2	91.7	94.6	87.9	106.5

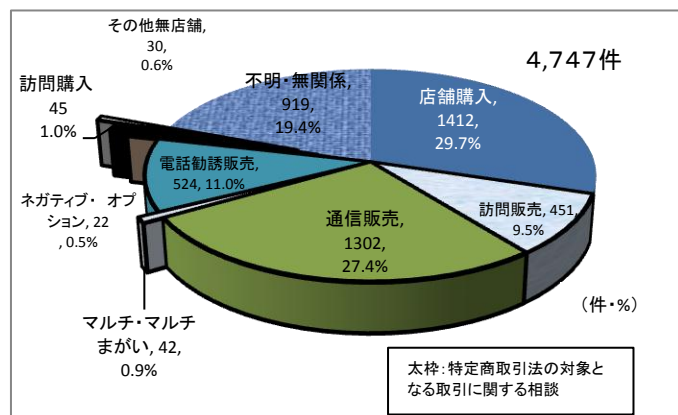
＜相談種別の内訳＞



＜契約者の傾向(年代別)＞

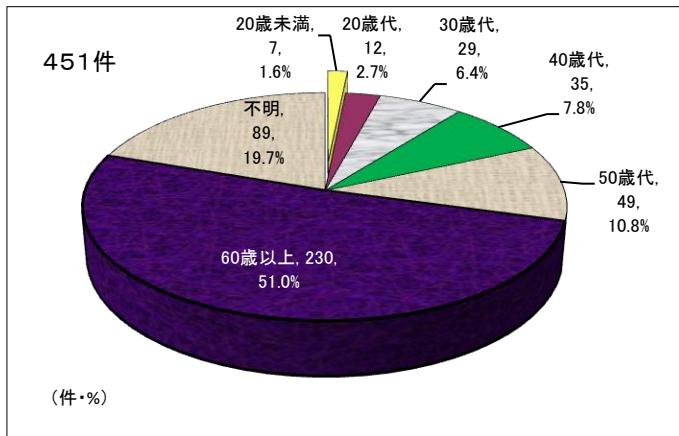


＜販売方法別割合＞

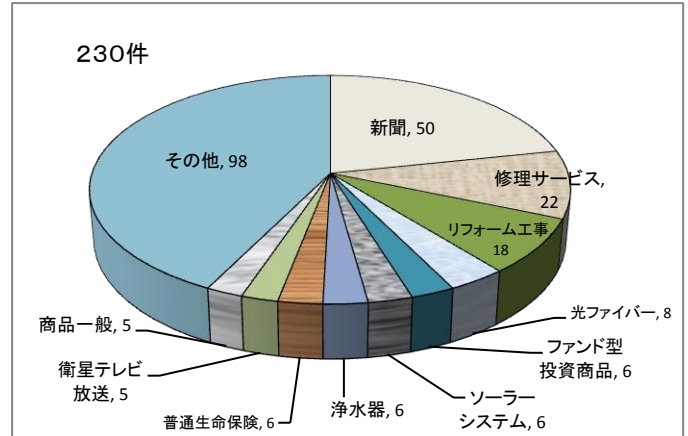


(高齢者(60歳以上)からの相談が多い販売形態・内容)

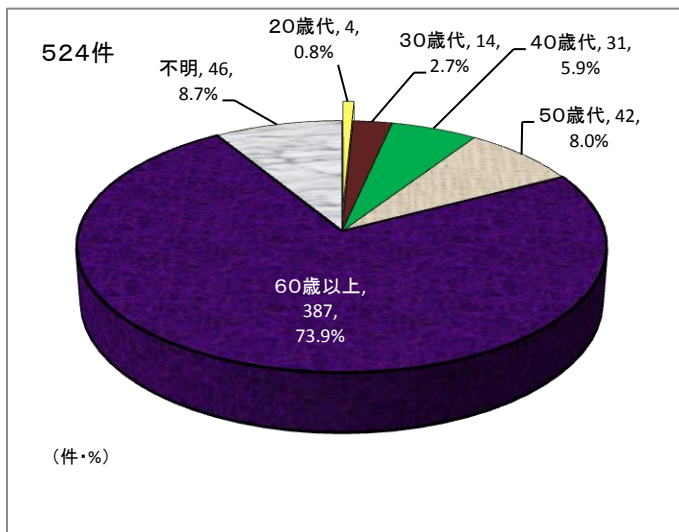
<訪問販売の契約者(年代別)>



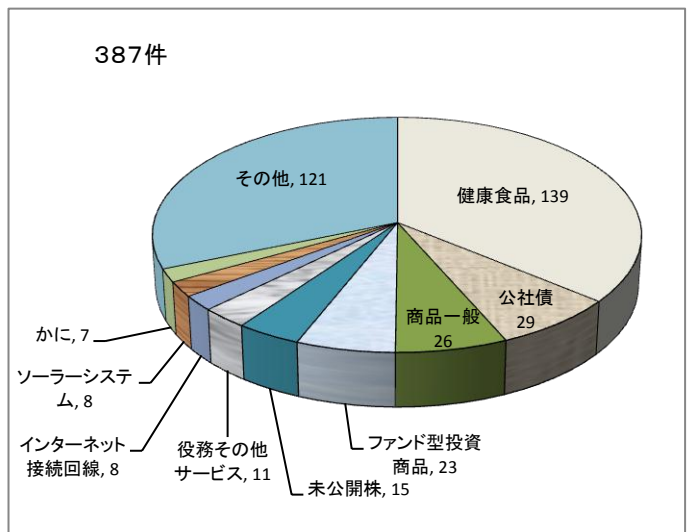
<訪問販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<電話勧誘販売の契約者(年代別)>

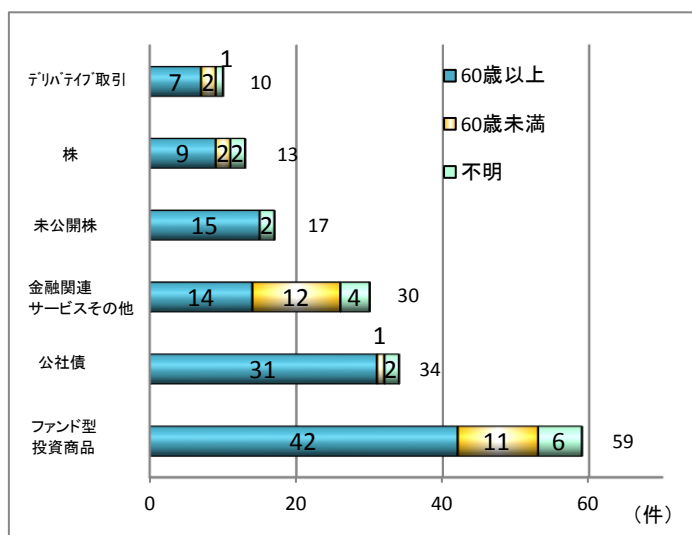


<電話勧誘販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<金融サービス取引の商品内訳件数>

(ファンド型投資商品、社債、未公開株等)



<金融サービス取引の金額別件数(60歳以上)>

最高契約額: 3,300万円 / 平均契約額 598万円

最高既支払額: 3,000万円 / 平均既支払額 408万円

