

# 平成26年度 県消費生活相談の概要

## 【1】相談の概要

平成26年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,559件(奈良県消費生活センター3,277件、同中南和相談所1,282件)で、前年度よりも188件(4.0%)減少となりました。その中で60歳以上の高齢者が契約の当事者となっている相談は、204件減少し、前年の38.8%より2.9ポイント減少したものの、全体の35.9%を占めています。高齢者の相談件数が減少した要因の一つとして、高齢者が契約の当事者となっている相談の割合が高い「健康食品」の相談件数が平成26年度は急減したことが考えられます。

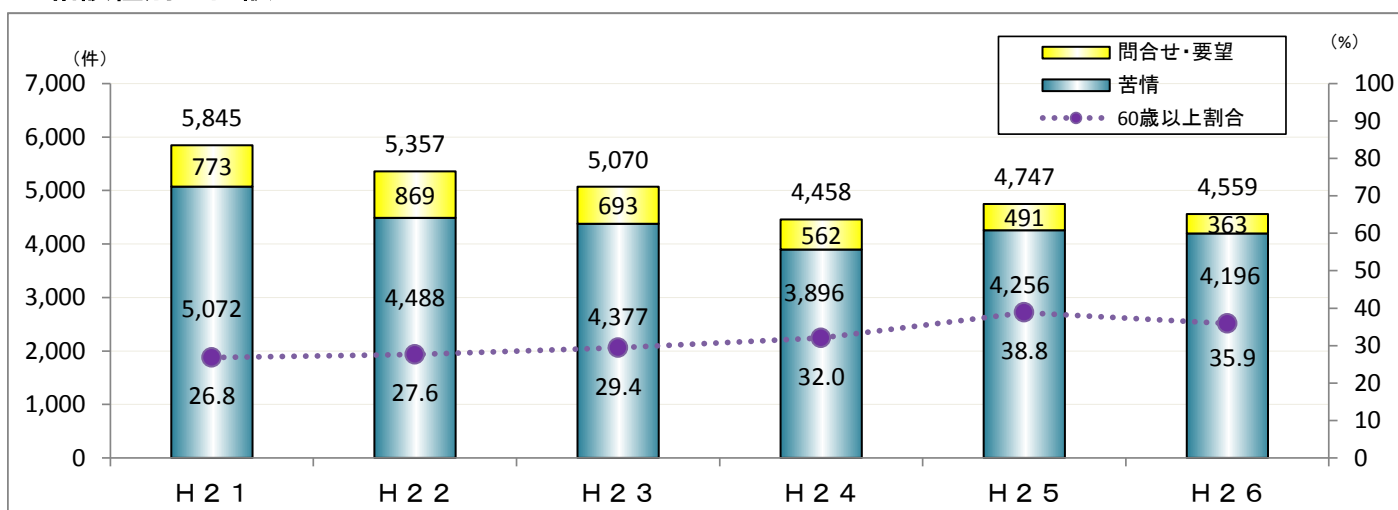
相談種別の内訳としては、4,559件の全相談のうち、苦情の件数が4,196件と問合せ・要望件数の363件を大きく上回っています。

販売方法別の割合としては、特定商取引法の対象となる取引に関する相談は2,423件で全体の53.1%を占めています。その取引類型別の件数では、「通信販売」が最も多く1,458件(32.0%)を占め、この中では、アダルト情報サイト、デジタルコンテンツその他といった相談が上位となっています。「訪問販売」については、契約者の46.4%が60歳以上の高齢者で、この中では、新聞契約、修理サービスといった相談が上位となっています。また、「電話勧誘販売」についても、60歳以上の高齢者の割合が59.2%と高く、この中では、光ファイバー、他のネット接続といった相談が上位となっています。

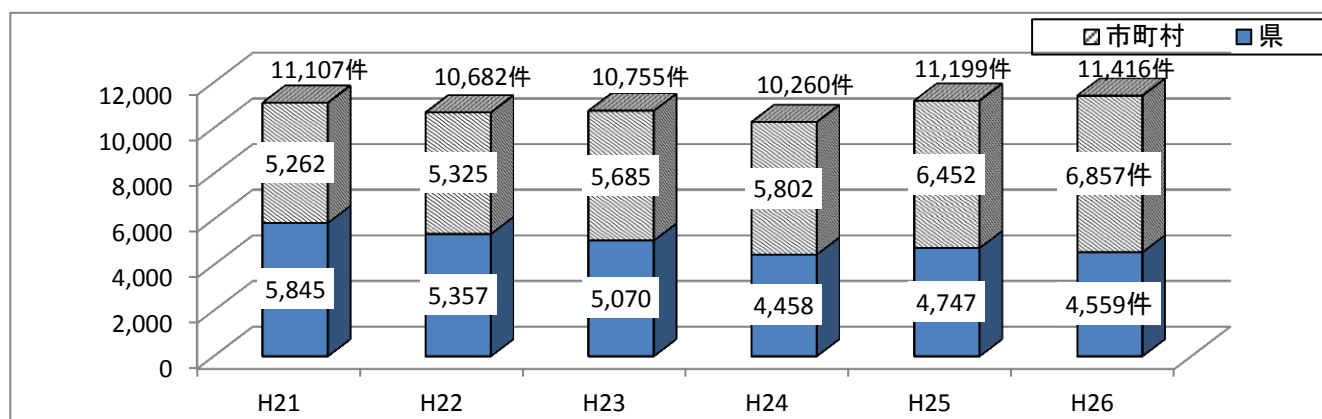
### <相談件数の推移>

	H 2 1	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6
件数	5,845	5,357	5,070	4,458	4,747	4,559
対前年(%)	—	91.7	94.6	87.9	106.5	96.0

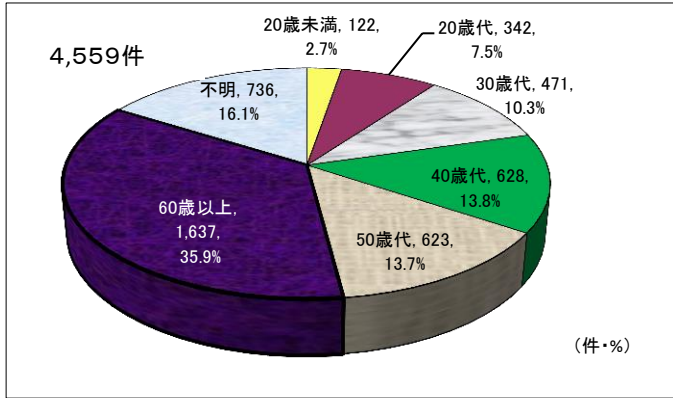
### <相談種別の内訳>



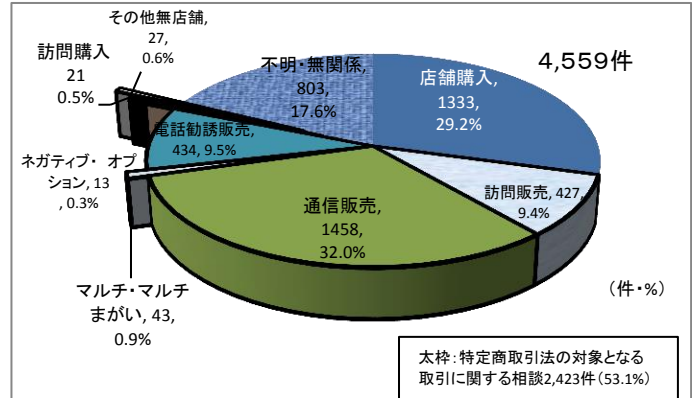
### <参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数>



＜契約者の傾向(年代別)＞

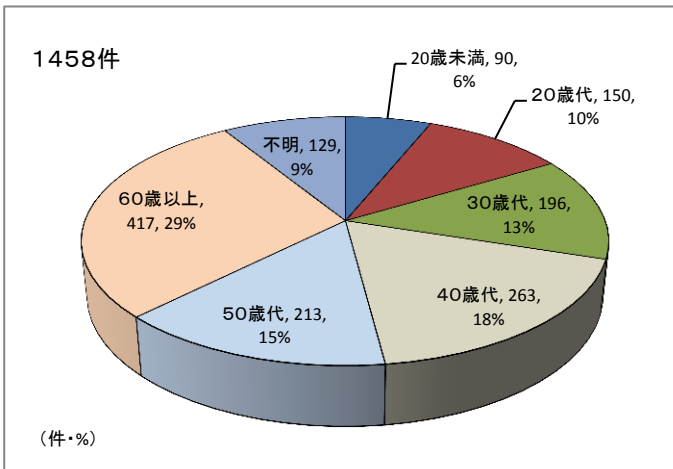


＜販売方法別割合＞

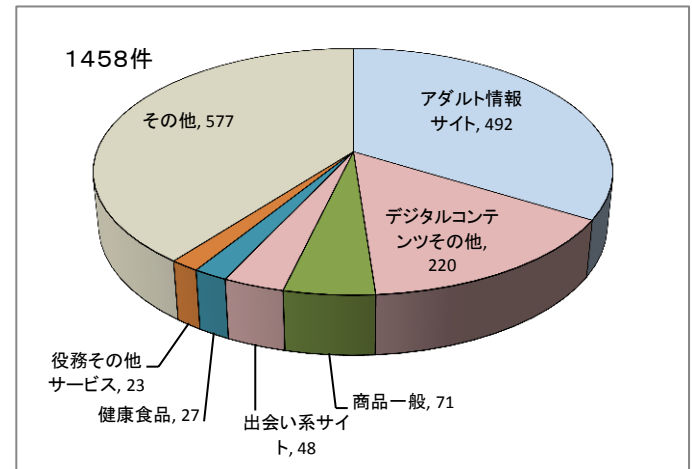


(主な販売方法の年代別・商品内訳)

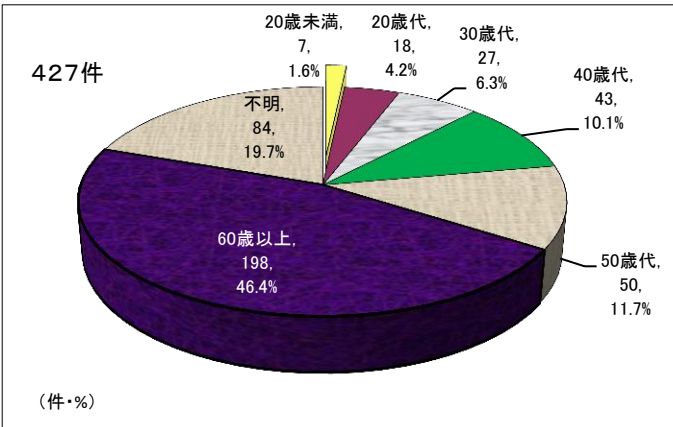
＜通信販売の契約者(年代別)＞



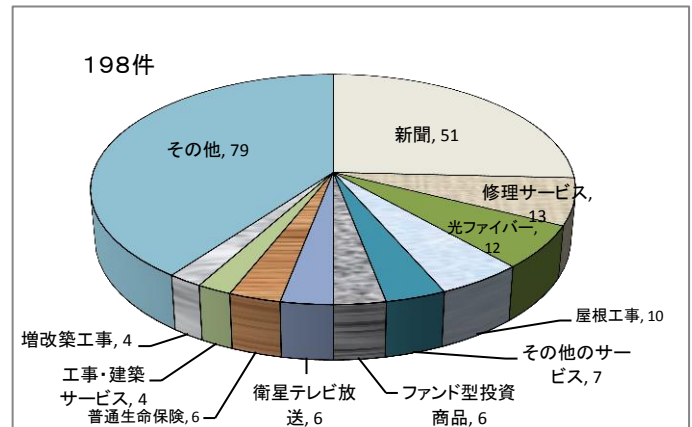
＜通信販売の商品・役務別内訳件数＞



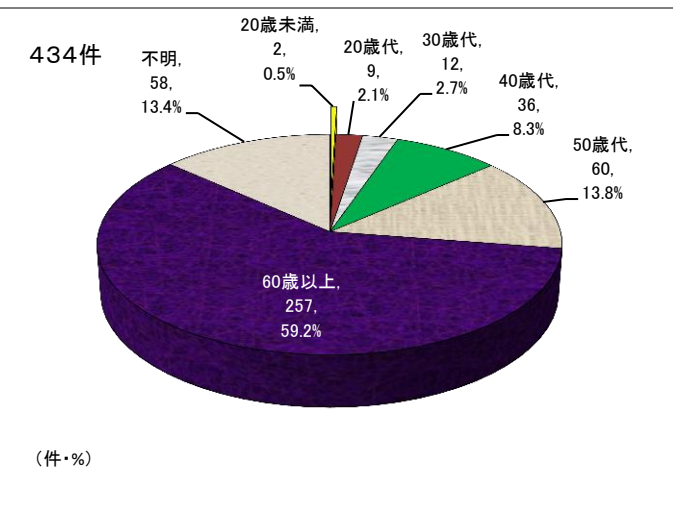
＜訪問販売の契約者(年代別)＞



＜訪問販売の商品・役務別内訳件数(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・役務別内訳件数(60歳以上)＞

