

平成27年度 県消費生活相談の概要

【1】相談の概要

平成27年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,495件（奈良県消費生活センター3,283件、同中南和相談所1,212件）で、前年度よりも64件（1.4%）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、43件減少し、前年の35.9%より0.4ポイント減少しましたが、全体の35.5%を占めており、依然として、高齢者の相談件数・割合は高い水準にあります。

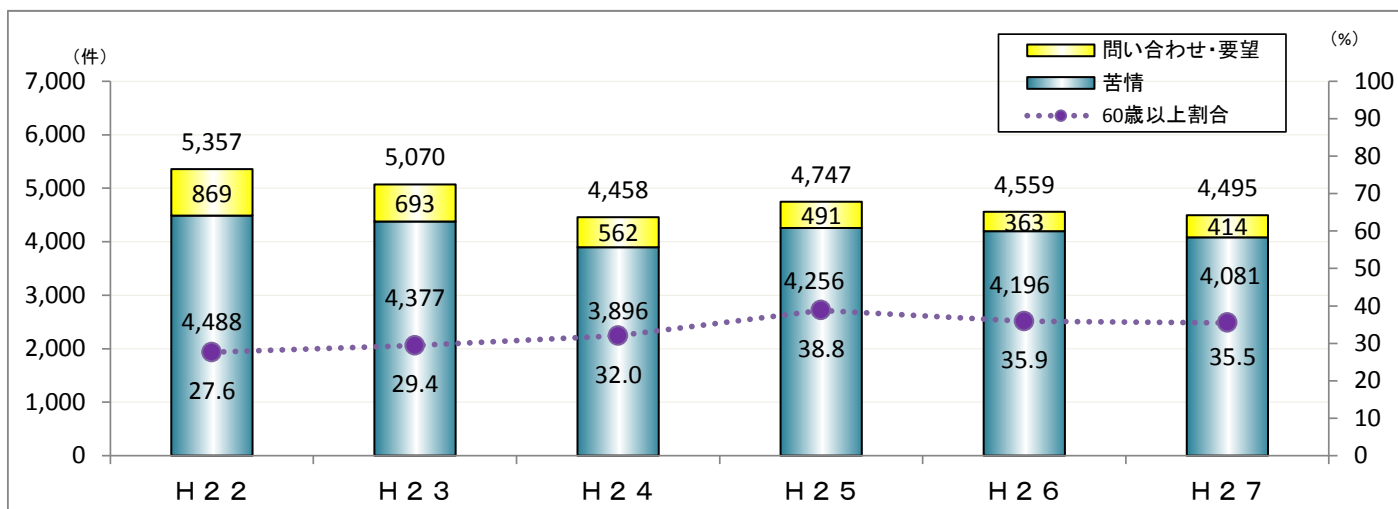
相談種別の内訳としては、4,495件の全相談のうち、苦情の件数が4,081件と問い合わせ・要望件数の414件を大きく上回っています。

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2,301件で全体の51.2%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1,421件（31.6%）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49.1%が60歳以上の高齢者で、この中では、新聞契約、光ファイバー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48.8%と高く、この中では、光ファイバー、インターネット接続回線といった相談が上位となっています。

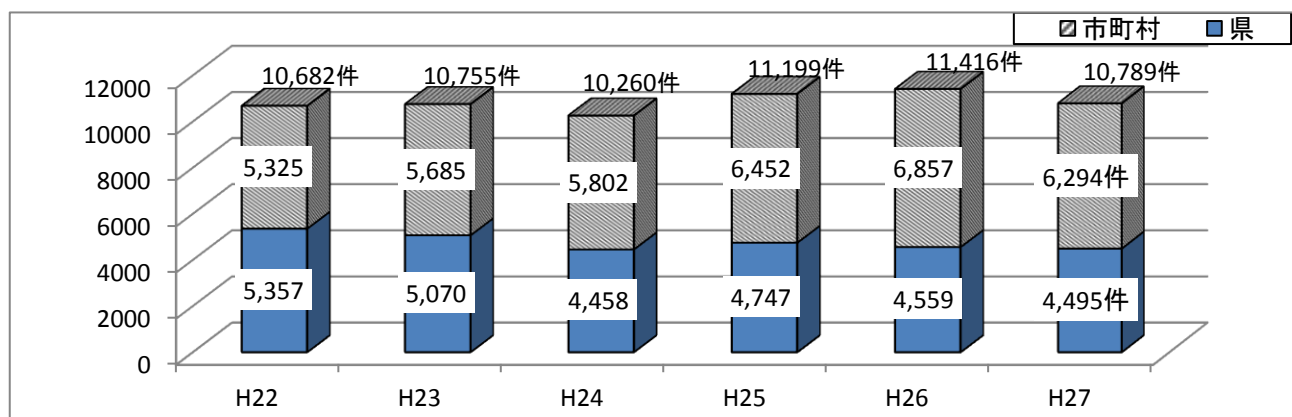
<相談件数の推移>

	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7
件数	5,357	5,070	4,458	4,747	4,559	4,495
対前年(%)	—	94.6	87.9	106.5	96.0	98.6

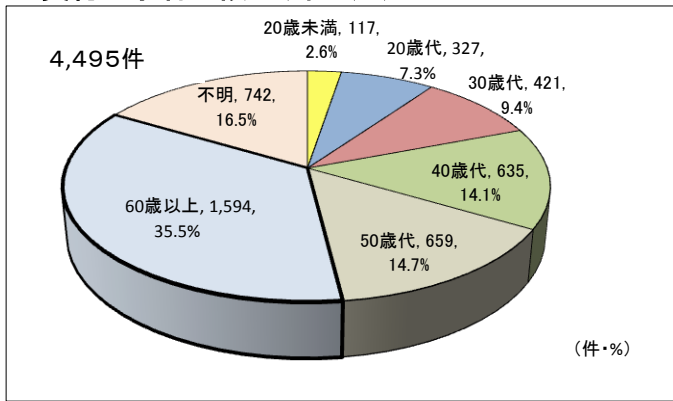
<相談種別の内訳>



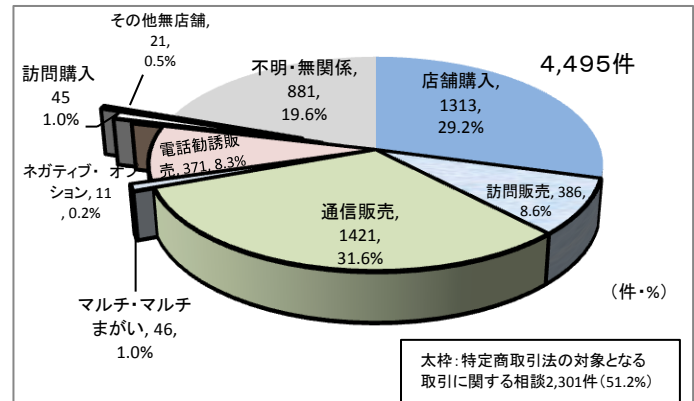
<参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数>



＜契約当事者の傾向(年代別)＞

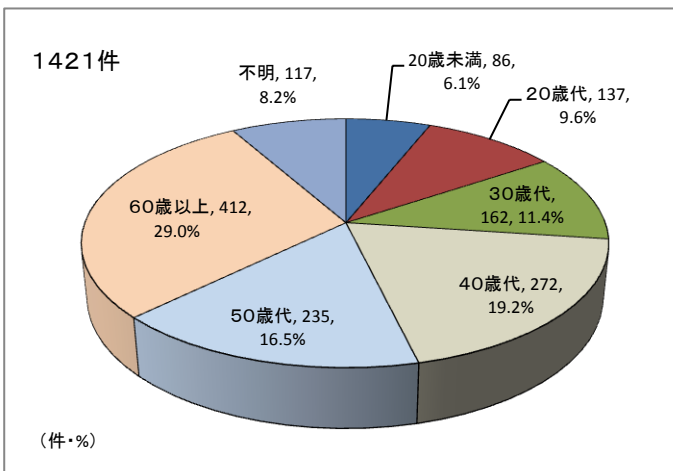


＜販売方法別割合＞

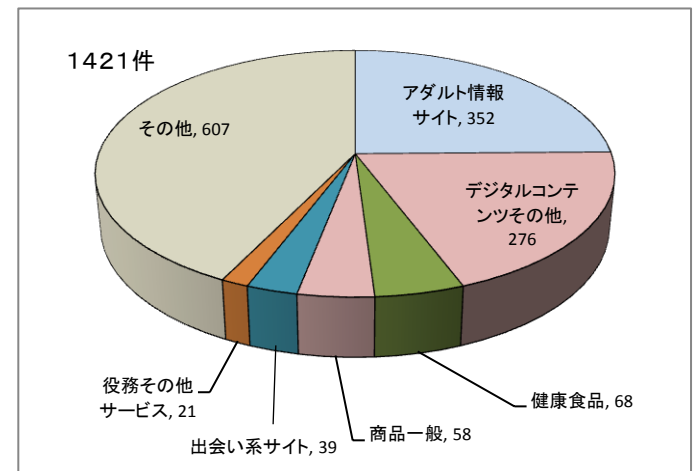


(主な販売方法の年代別・商品内訳)

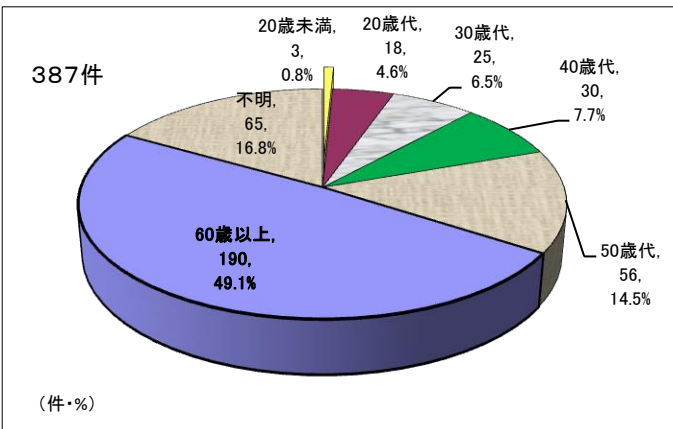
＜通信販売の契約当事者(年代別)＞



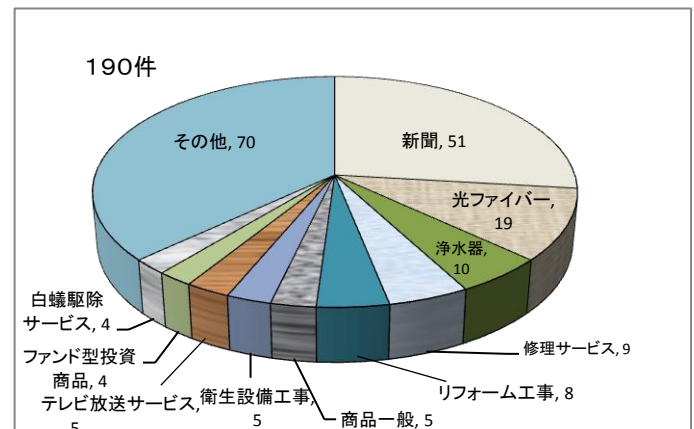
＜通信販売の商品・役務別内訳件数＞



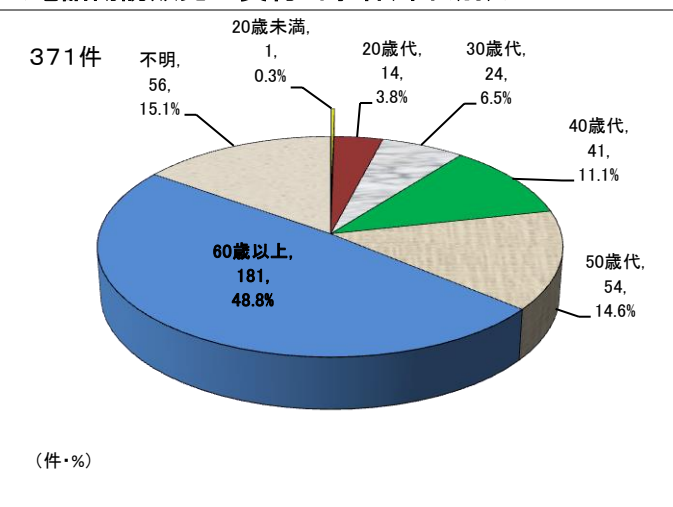
＜訪問販売の契約当事者(年代別)＞



＜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当事者(年代別)＞



＜電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数(60歳以上)＞

