

平成29年度 県消費生活相談の概要

【1】相談の概要

平成29年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,442件(奈良県消費生活センター3,262件、同中南和相談所1,180件)で、前年度よりも87件(2.0%)増加となりました。<表1>

相談種別の内訳としては、4,442件の全相談のうち、苦情の件数が4,040件で、問い合わせ・要望件数が402件となっています。<図1>

契約当事者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,712件で、前年度よりも209件(4.0%)増加し、全体の38.5%を占め依然として高い水準にあります。<図2>

販売方法別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が1,898件(42.7%)となっています。<図3>中でも「通信販売」による相談が1,217件(27.4%)と最も多く、この中でも、デジタルコンテンツその他(※)、アダルト情報サイトといった相談が上位となっています。<図4、図5>

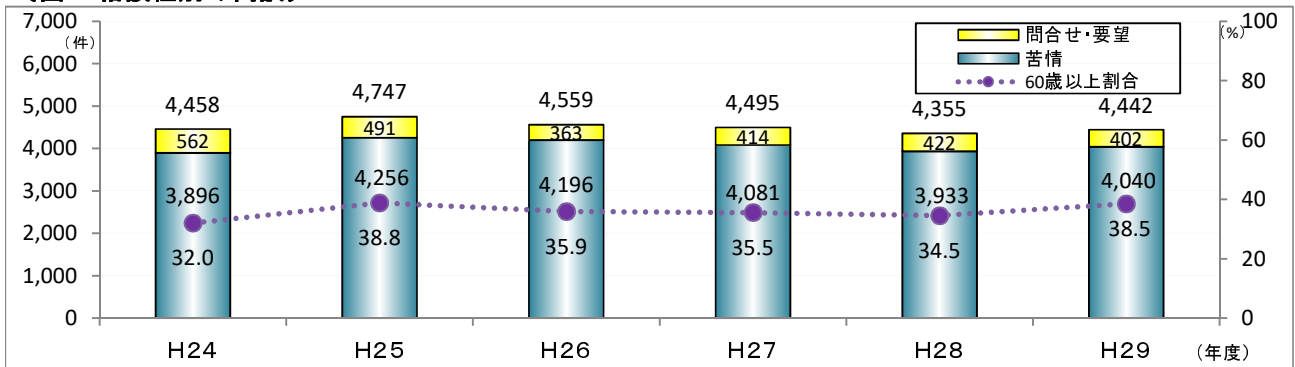
特に相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」について次頁に示します。

(※) インターネット情報関連サービスのうち「アダルト情報サイト」などを除いたもの。
内訳として「利用内容の不明な架空請求」「オンラインゲーム」「映画配信サービス」「投資情報サイト」など

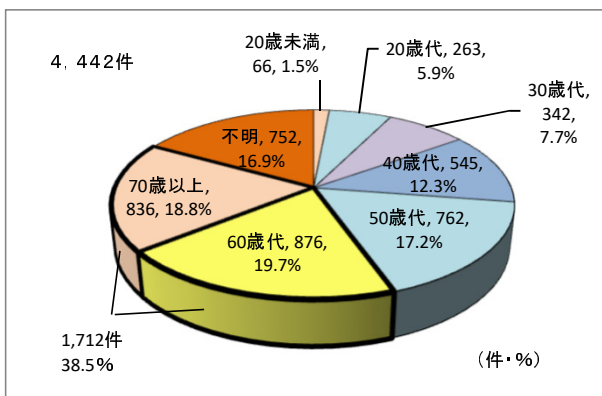
<表1: 相談件数の推移>

	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9
件数	4,458	4,747	4,559	4,495	4,355	4,442
対前年(%)	—	106.5	96.0	98.6	96.9	102.0

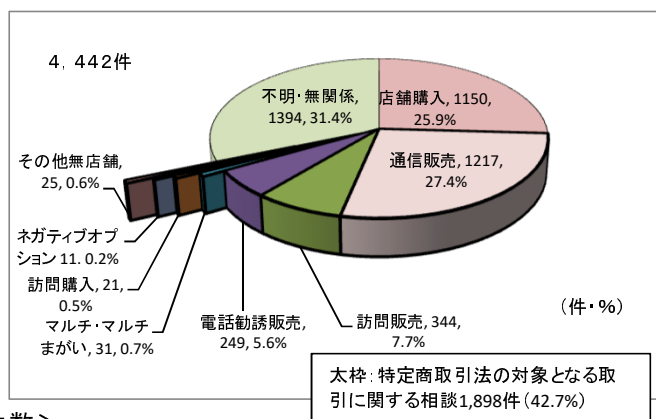
<図1: 相談種別の内訳>



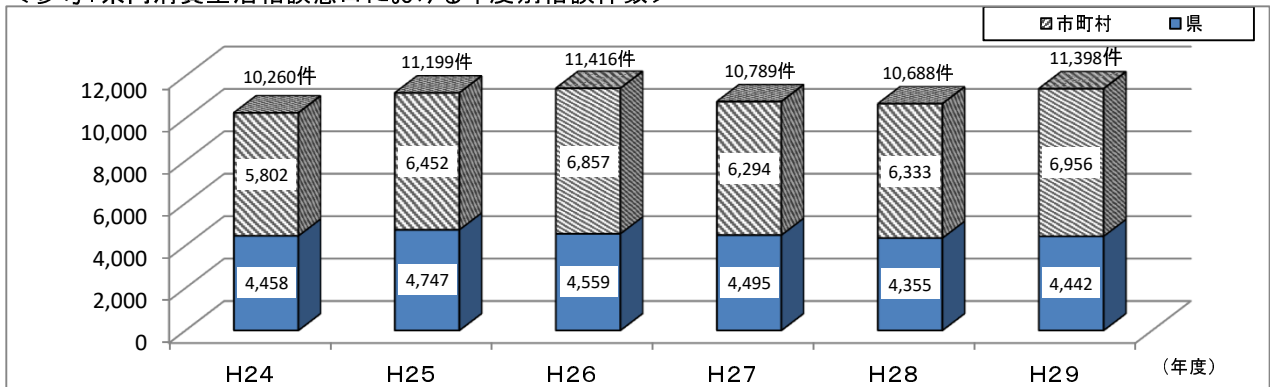
<図2: 契約者の傾向(年代別)>



<図3: 販売方法別割合>



<参考: 県内消費生活相談窓口における年度別相談件数>

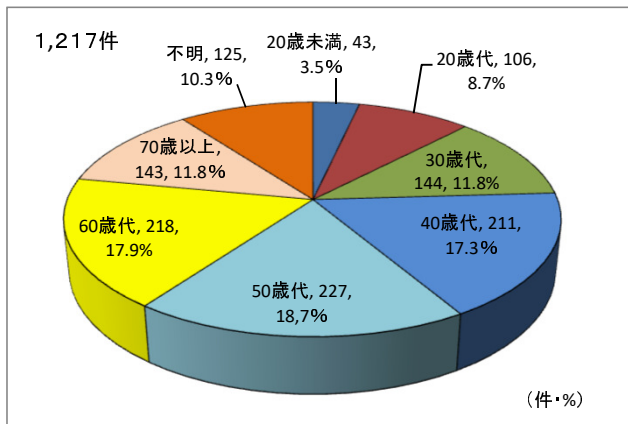


＜特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要＞

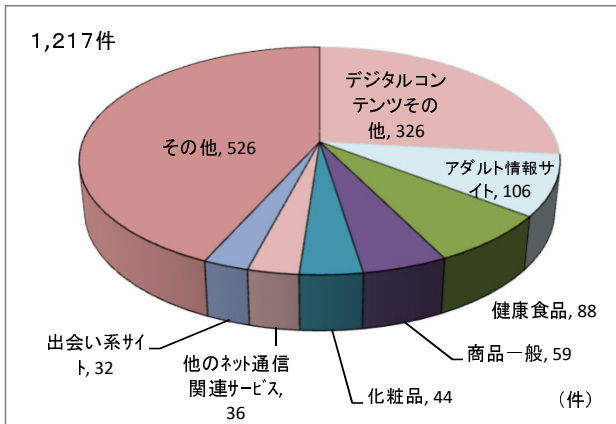
○通信販売

各年代層から多くの相談があり、利用内容の不明な架空請求、オンラインゲームや投資情報サイトなどが含まれる「デジタルコンテンツその他」「健康食品」の相談がありました。＜図4、図5＞

＜図4：通信販売の契約者(年代別)＞



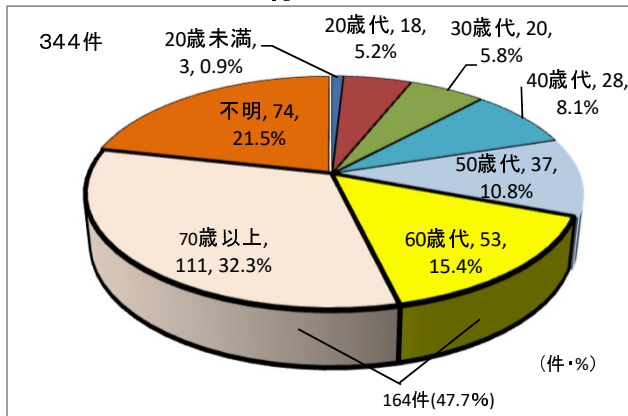
＜図5：通信販売の商品・役務別内訳件数＞



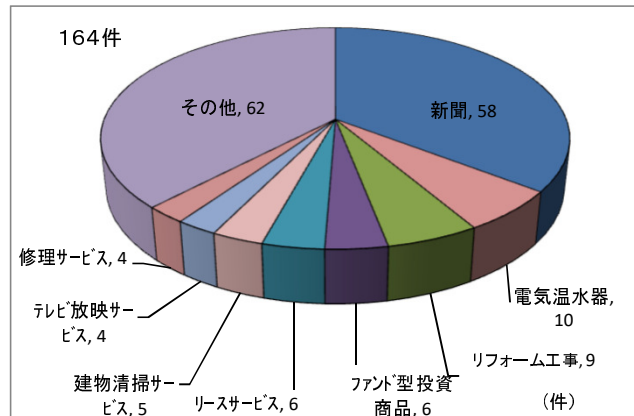
○訪問販売

契約者の47.7%が60歳以上の高齢者で、この中では、「新聞」「電気温水器」「リフォーム工事」「ファンド型投資商品」等といった相談があり、多種にわたっています。＜図6、図7＞

＜図6：訪問販売の契約者(年代別)＞



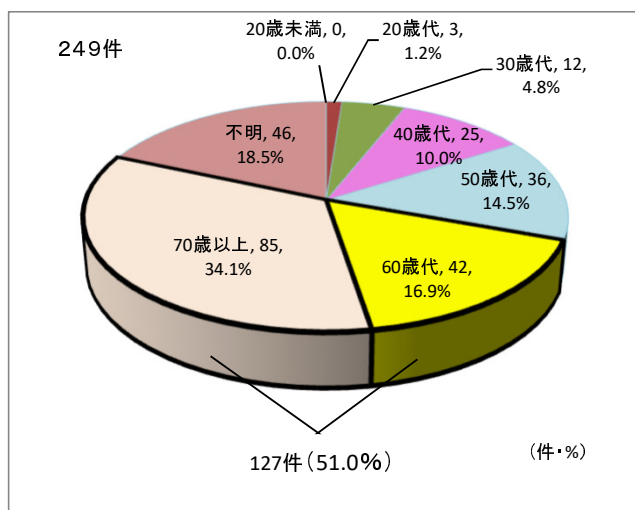
＜図7：訪問販売の商品・役務別内訳件数(60歳以上)＞



○電話勧誘販売

60歳以上の高齢者の割合が51.0%と高く、この中では、「光ファイバー」「健康食品」といった相談が上位となっています。＜図8、図9＞

＜図8：電話勧誘販売の契約者(年代別)＞



＜図9：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数(60歳以上)＞

