

平成30年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

【1】相談の概要

平成30年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,463件(奈良県消費生活センター3,269件、同中南和相談所1,194件)で、前年度よりも21件(0.5%)の増加となりました。<表1>

相談種別の内訳としては、4,463件の全相談のうち、苦情の件数が4,106件で、問い合わせ・要望件数が357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1,845件で、前年度よりも133件(2.8%)増加し、全体の41.3%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1,874件(42.0%)となっています。<図3>

その内「通信販売」に関する相談が1,253件(28.1%)と最も多く、中でも、デジタルコンテンツその他(※)、健康食品に関する相談が上位となっています。<図4、図5>

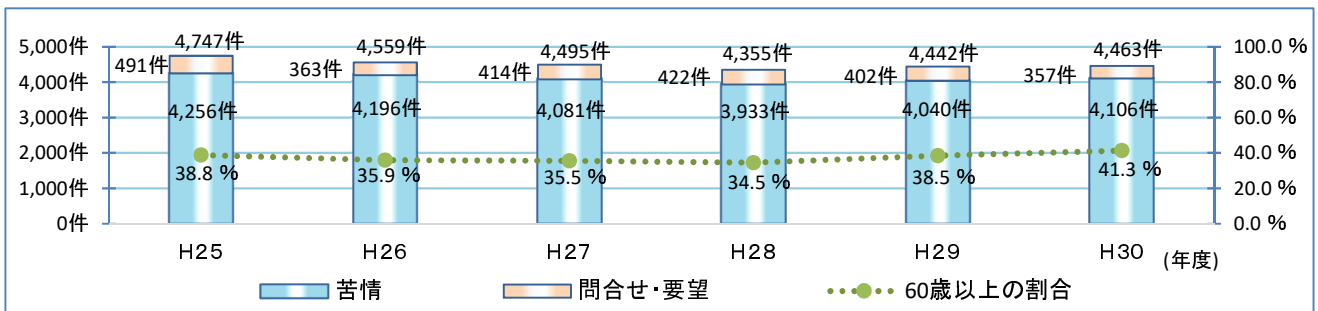
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

(※)インターネット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。
映画配信サービス、投資情報、オンラインゲームなどの情報サービス。

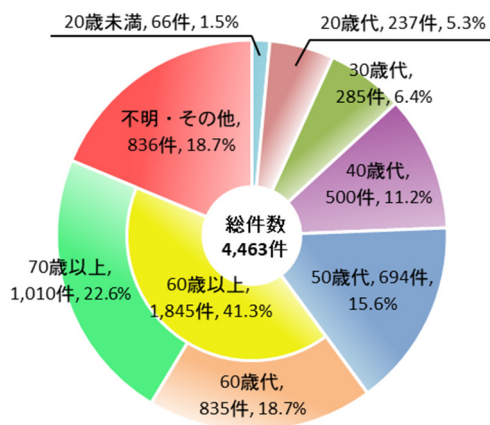
<表1：相談件数の推移>

	H25	H26	H27	H28	H29	H30
件数	4,747	4,559	4,495	4,355	4,442	4,463
対前年比(%)	—	96.0	98.6	96.9	102.0	100.5

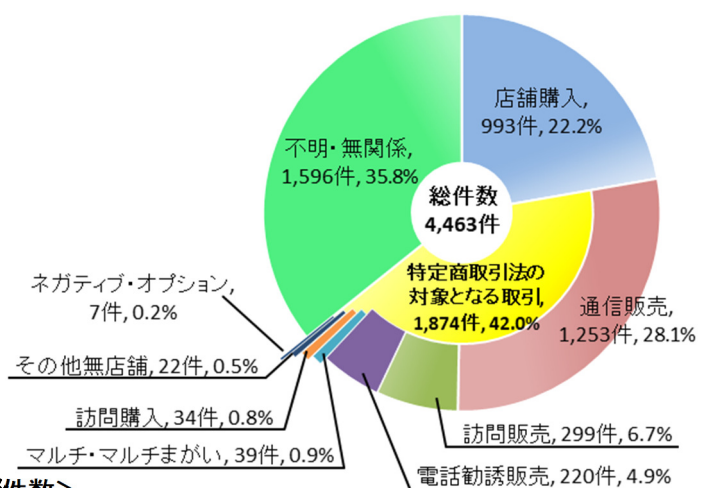
<図1：相談種別の内訳>



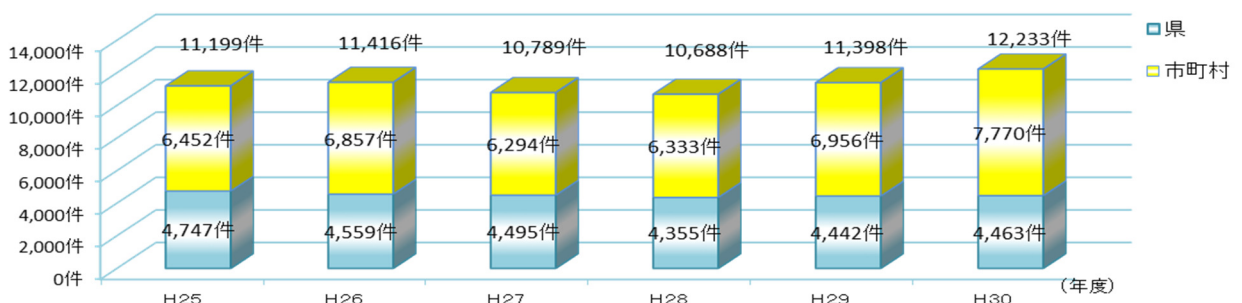
<図2：契約者の傾向(年代別)>



<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>

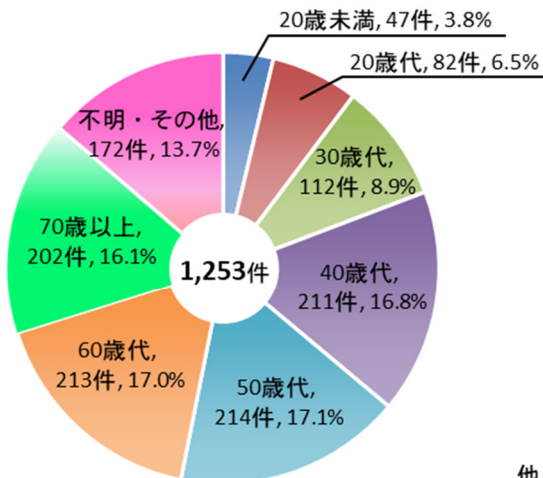


＜特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要＞

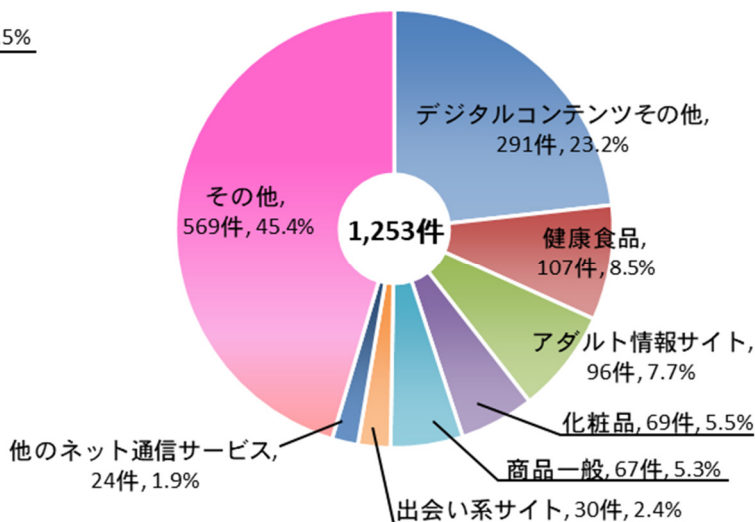
○通信販売

各年代層から多くの相談があり、映画配信サービスやオンラインゲームなどが含まれる「デジタルコンテンツその他」「健康食品」「アダルト情報サイト」など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）＞



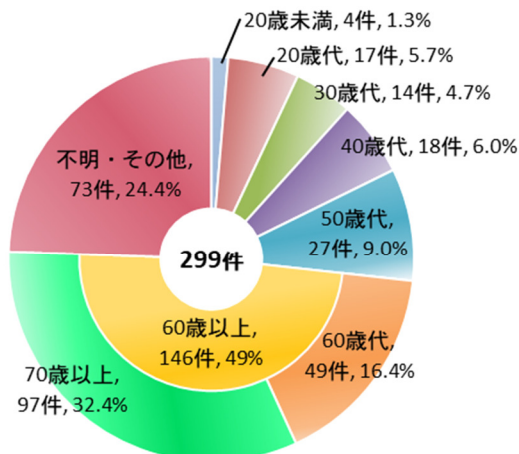
＜図5：通信販売の商品・役務別内訳数＞



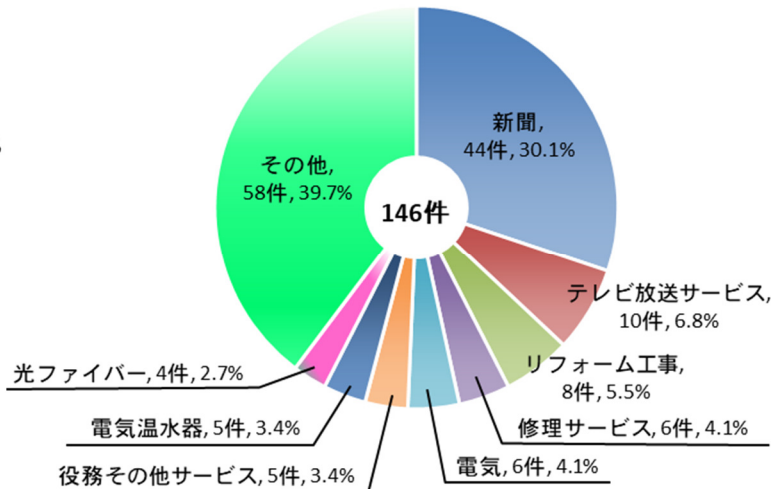
○訪問販売

契約者の48.8%が60歳以上の高齢者で、「新聞」「テレビ放送サービス」「リフォーム工事」等といった相談があり、前年度から減少しているものの、前年度と同様に「新聞」がトップでした。＜図6、図7＞

＜図6：訪問販売の契約者（年代別）＞



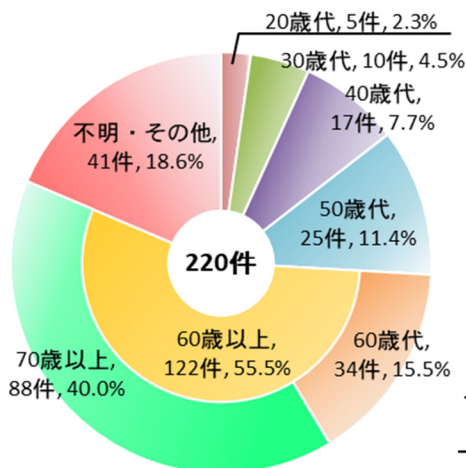
＜図7：訪問販売の商品・役務別内訳件数（60歳以上）＞



○電話勧誘販売

60歳以上の高齢者の割合が55.5%（前年度比+4.5%）と高く、前年度と同様に「光ファイバー」、「健康食品」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）＞

