

【1】 相談の概要

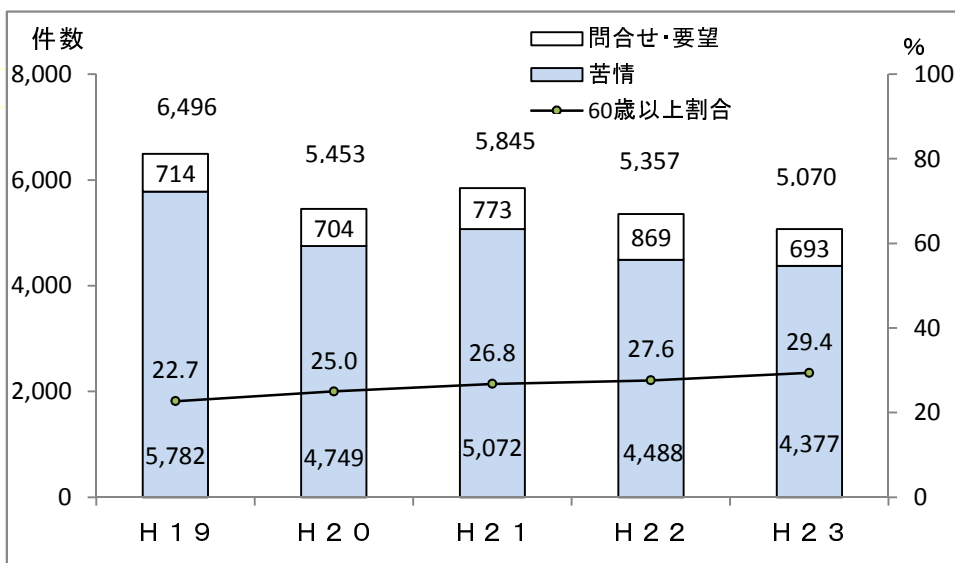
平成23年度に県の消費相談窓口寄せられた相談件数は5,070件(奈良県消費生活センター3,615件、奈良県消費生活センター中南和相談所1,455件)で、前年度よりも287件減(5.4%減)となりました。その中で60歳以上の高齢者が契約の当事者となっている相談は全体の29.4%で、年々その割合が高くなってきています。

特定商取引法の対象となっている販売方法に関する相談は2,530件で全体の約50%を占めています。「訪問販売」については、契約者の46%が60歳以上の高齢者で、「新聞購読契約」、「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」についてもその半数を60歳以上の高齢者が占め、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」に関する相談が多くなっており、高額な契約トラブルに巻き込まれた相談も寄せられました。

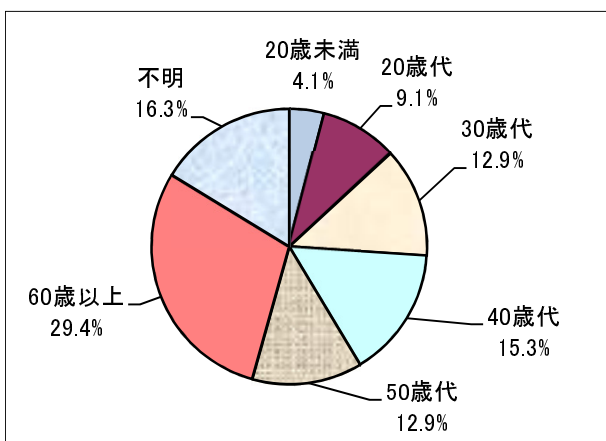
また、パソコンや携帯電話のワンクリック請求や、身に覚えのないサイトの利用料を請求するメールが突然届いたり、占いサイトなどを閲覧して、巧みに誘導され出会い系サイトに登録してしまい高額な請求をされるといったインターネット関連の相談が前年度に続いて最も多い相談となっています。

昨年発生した東日本大震災に関する相談は94件で、多くは放射能汚染に伴う商品の安全に関する相談でした。また小麦アレルギーを発症した化粧石鹸に係る相談は25件寄せられました。

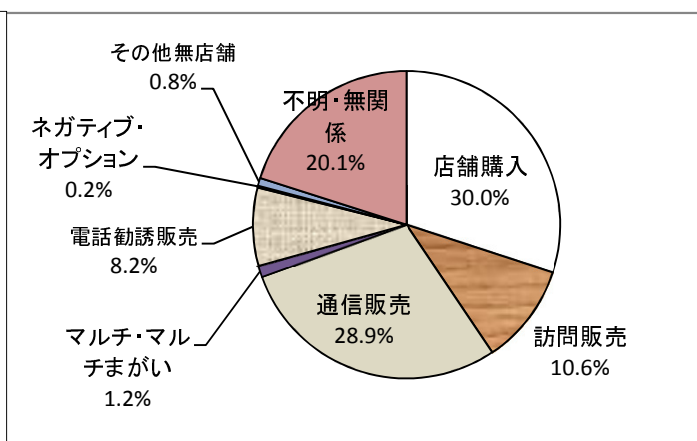
＜相談件数の推移＞



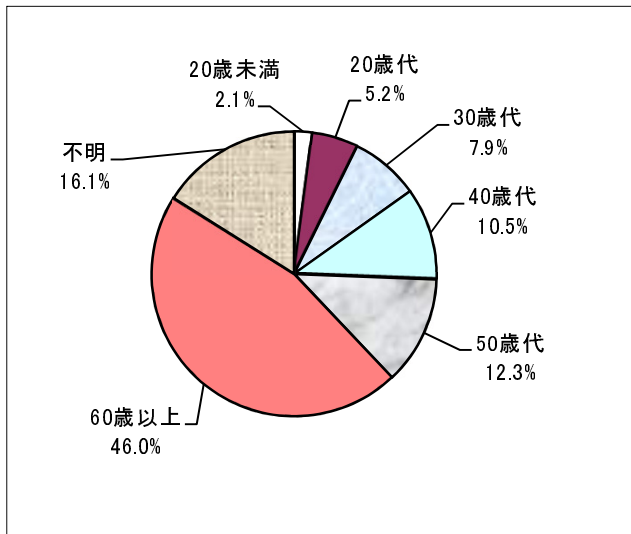
＜契約者の傾向(年代別)＞



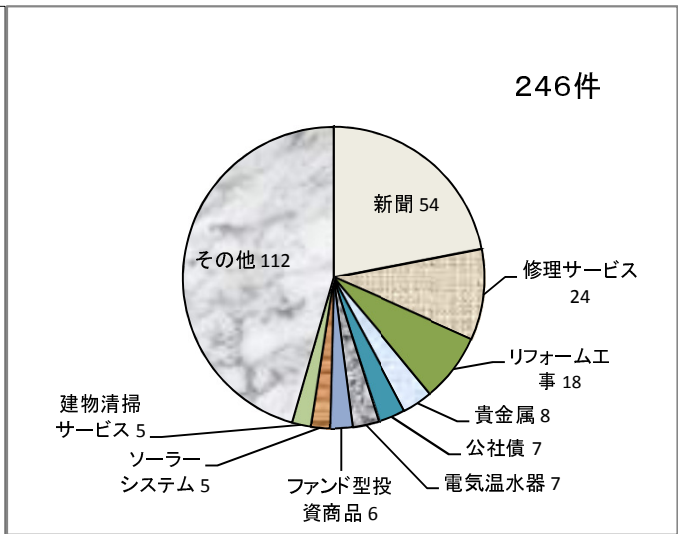
＜販売方法別割合＞



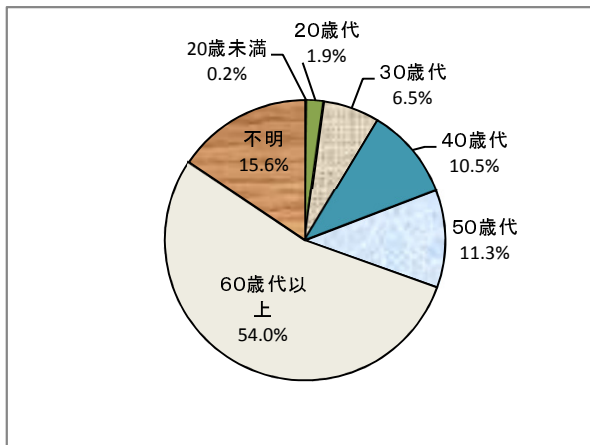
<訪問販売の契約者(年代別)>



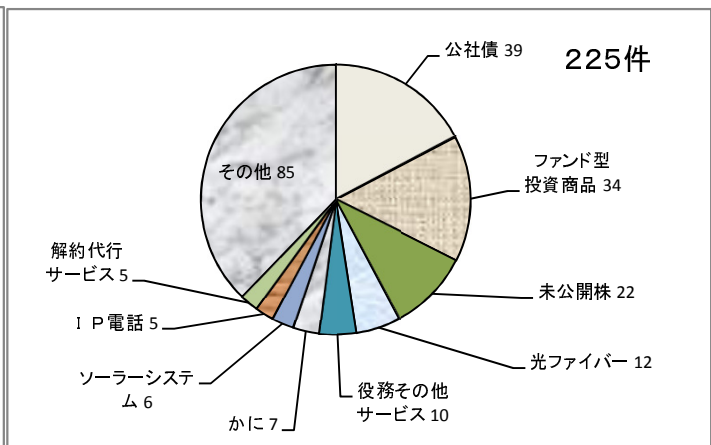
<訪問販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<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)>



<金融サービスの商品内訳>

(未公開株、社債、ファンド、デリバティブ取引、通貨取引等)

<金融サービス取引の契約額(60歳以上)>

最高契約額: 8,000万円/平均契約額739万円

