

平成24年度県消費生活相談の概要

【1】相談の概要

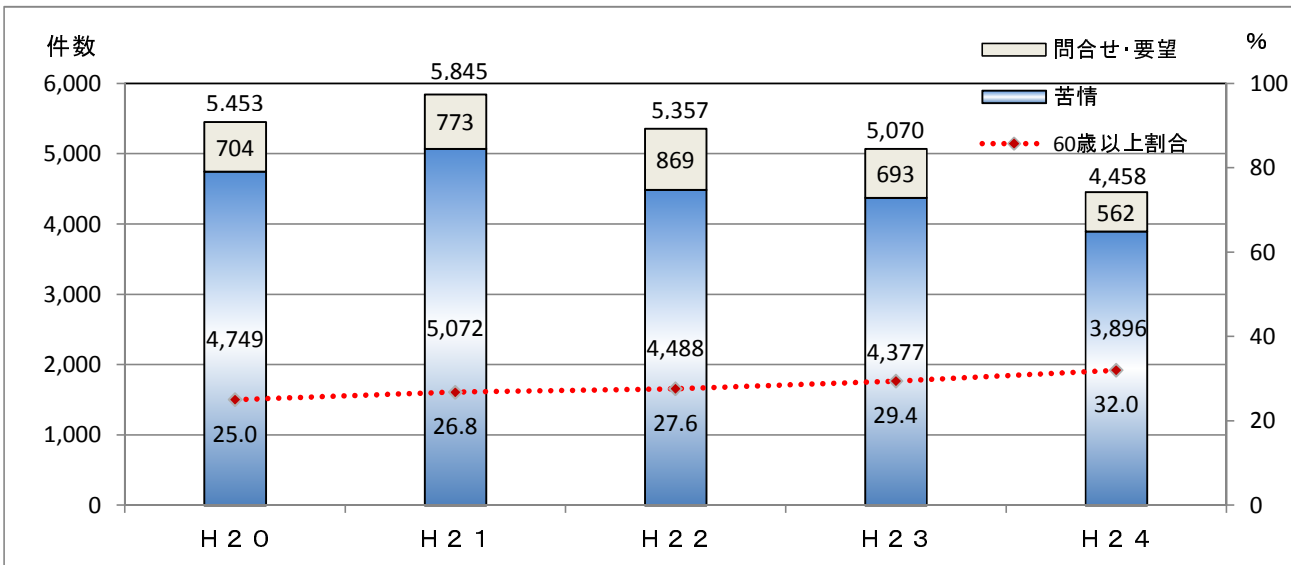
平成24年度に県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は4,458件(奈良県消費生活センター3,266件、奈良県消費生活センター中南和相談所1,192件)で、前年度よりも612件減(12.1%減)となりました。その中で60歳以上の高齢者が契約の当事者となっている相談は全体の32%で、年々その割合が高くなってきています。

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2,230件で全体の50%を占めています。「訪問販売」については、契約者の約47%が60歳以上の高齢者で、新聞契約、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」については、60%近くを60歳以上の高齢者が占め、ファンド型投資商品、公社債、未公開株の購入等の「金融サービス取引」に関する相談に加えて、特に高齢者を狙った健康食品の強引な勧誘に関する相談が急増しました。

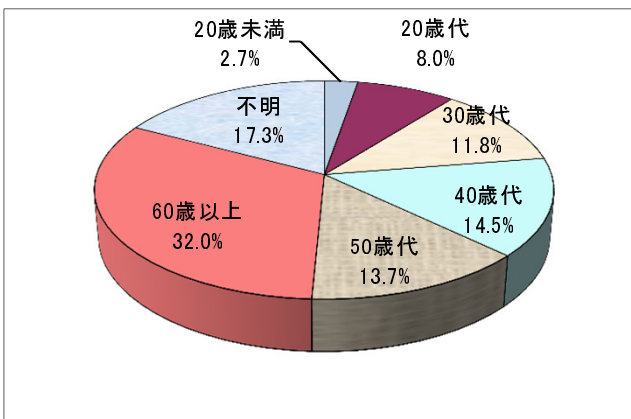
「通信販売」については、パソコンや携帯電話(スマートフォン含む)のワンクリック請求や、サイトの無料期間が過ぎたので利用料の支払いを督促するメールが届いたり、芸能人サイトなどを閲覧して、巧みに誘導され出会い系サイトに登録してしまい高額な請求をされるといったデジタルコンテンツ関連の相談が前年度に続いて最も多い相談となっています。

また、昨今の悪質な押し買いを規制するため特定商取引法が一部改正されたことに伴い、平成25年2月より販売購入形態に「訪問購入」が追加されました。

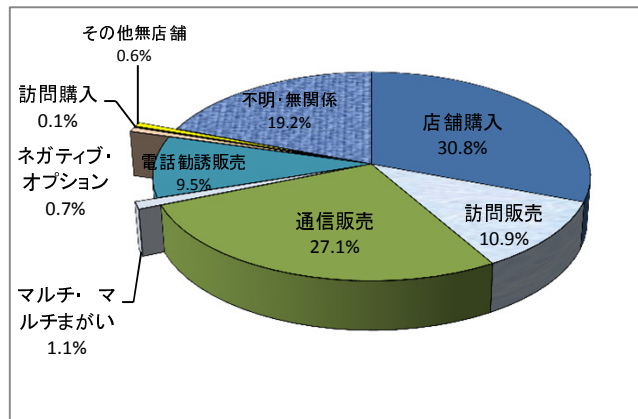
＜年度別相談件数の推移＞



＜契約者の傾向(年代別)＞

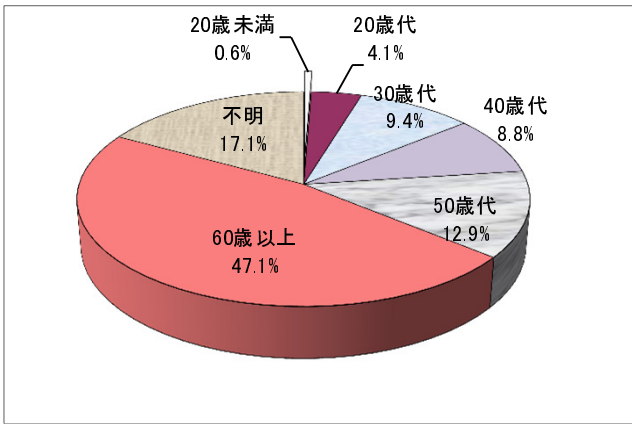


＜販売方法別割合＞

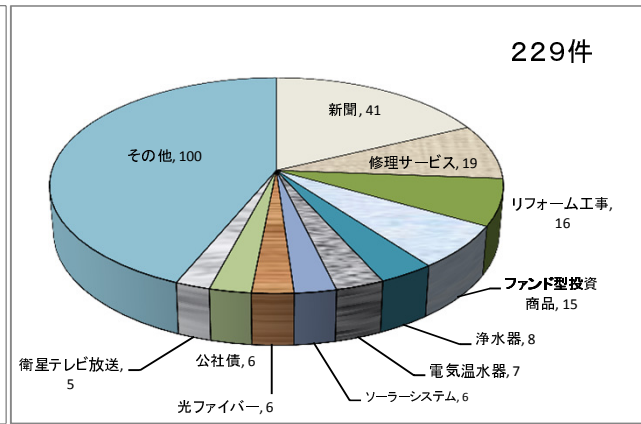


(高齢者に関して相談が多い販売形態・内容)

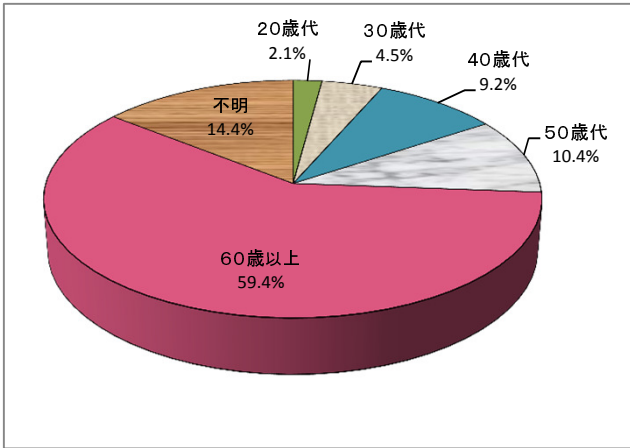
<訪問販売の契約者(年代別)>



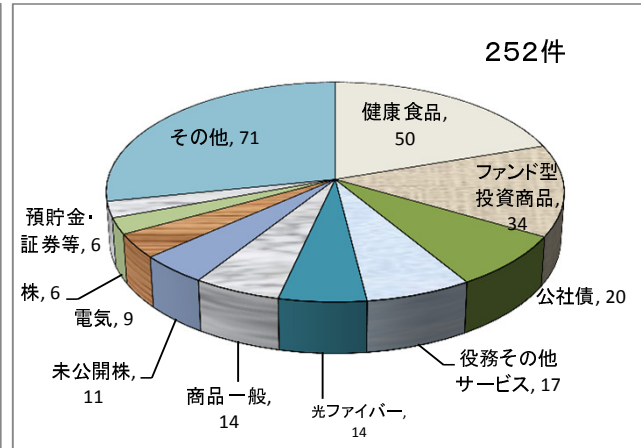
<訪問販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<電話勧誘販売の契約者(年代別)>

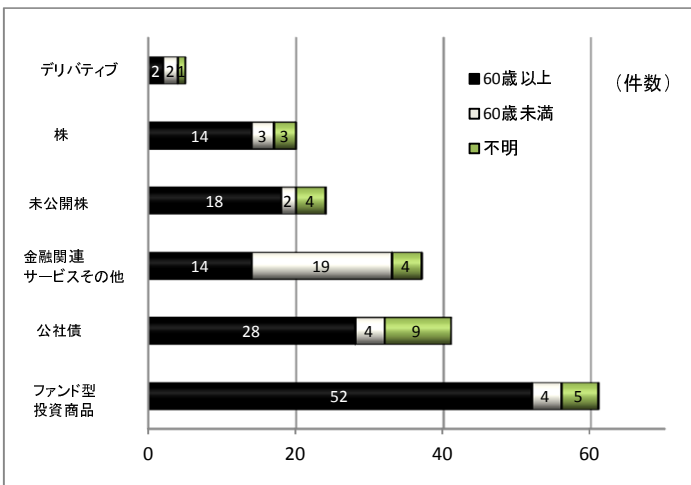


<電話勧誘販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<金融サービス取引の商品内訳件数>

(ファンド型投資商品、社債、未公開株等)



<金融サービス取引の金額別件数(60歳以上)>

最高契約額: 5,000万円/平均契約額666万円

最高既支払額: 4,500万円/平均既支払額442万円

