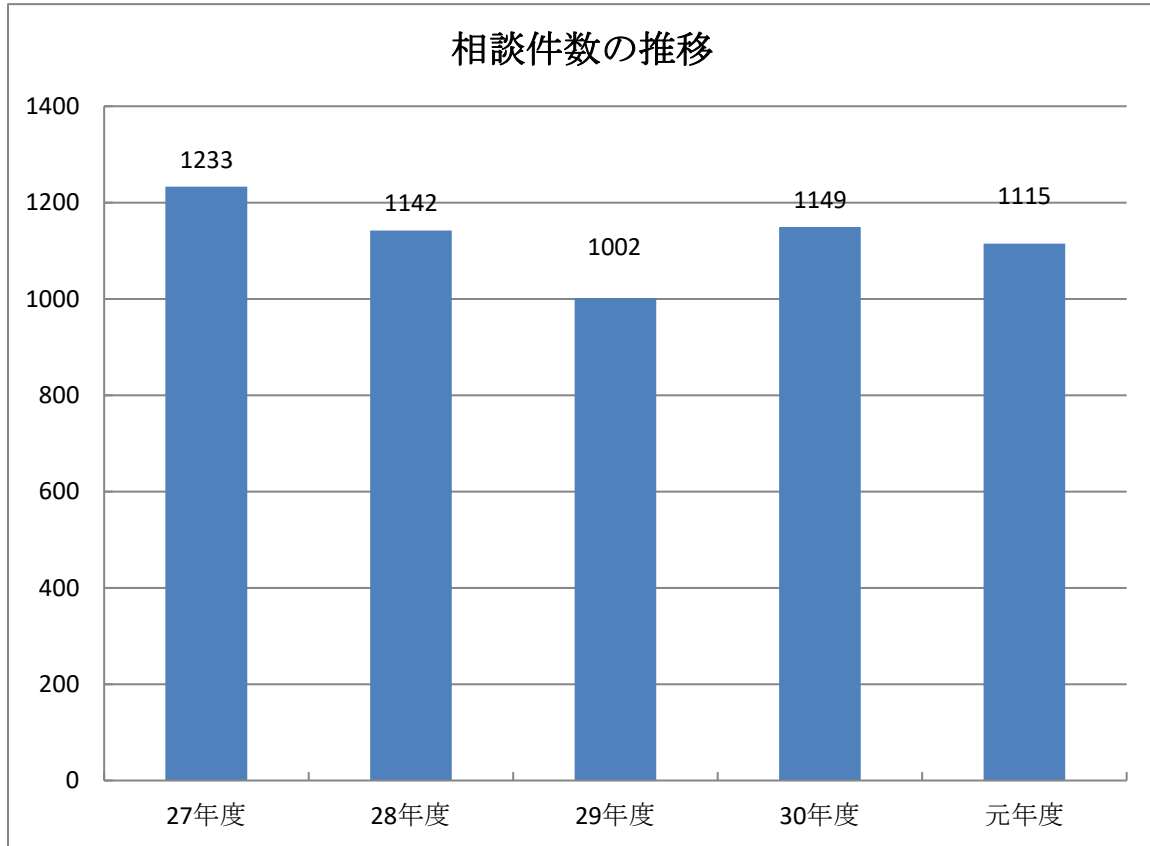


60 歳以上の相談が全体の 5 割超

令和元年度の消費生活センターにおける相談件数は、1,115 件で前年と比べると約 3%の減少でした。



内容別相談件数

苦情に関するものが約9割を占め、最も多かった相談は「契約・解約」に係るもの、次いで、説明不足や強引な勧誘など、「販売方法」に関する相談となっています。

内容別相談件数（複数回答）

年間相談件数 1,115 件

区 分	件 数	割合 (%)
契 約 ・ 解 約	646	57.9
販 売 方 法	623	55.9
接 客 対 応	202	18.1
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	119	10.7
表 示 ・ 広 告	59	5.3
価 格 ・ 料 金	52	4.7
法 規 ・ 基 準	9	0.8
安 全 ・ 衛 生	32	2.9
買 物 相 談	6	0.5
計 量 ・ 量 目	4	0.4
生 活 知 識	10	0.9
包 装 ・ 容 器	2	0.2
施 設 ・ 設 備	1	0.1
そ の 他	17	1.5

商品サービス別件数

商品・サービス別件数では、運輸・通信サービスに関する相談が最も多く、主に有料動画番組サイトに係る不当請求や架空請求に関するものが多くなっています。

商品・サービス別相談件数

	項目	件数	主な商品等
商 品	教養娯楽品	60	電話機、新聞、パソコン
	食料品	90	健康食品、食料品一般
	被服品	40	婦人服、バック、靴
	住居品	38	浄水器、消火器、ベット
	土地・建物・設備	23	住宅、太陽光発電
	保健衛生品	86	化粧品、健康医療器具
	車両・乗り物	15	自動車、自転車
	光熱水品	41	ガス、水道、電気
	他の商品	85	商品一般
	小計	478	
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス	213	アダルト情報サイト、携帯電話
	金融・保険サービス	71	保険、社債、クレジットカード
	保健・福祉サービス	44	医療、エステ
	レンタル・リース・貸借	67	賃貸マンション、アパート
	教養・娯楽サービス	40	海外宝くじ、各種教室、家庭教師
	工事・建築・加工	42	住宅リフォーム、住設工事
	修理・補修	19	住宅設備の修理
	管理・保管	6	コインパーキング、別荘地の管理
	クリーニング	4	衣服のクリーニング
	その他	16	他の行政サービス、
	小計	522	
	他の相談	115	内職、副業、ねずみ講、他
	合計	1,115	

年齢別・販売形態別相談件数

年齢別・販売形態別相談件数では、訪問販売や通信販売などの「特殊販売（無店舗販売）」が603件で約半分を占めています。これらのうち訪問販売や電話勧誘販売に関する相談は、60歳以上の高年齢層に多いのが特徴です。また、マルチ・マルチまがい販売による相談は、20歳代の若年層と全年代の6割超を占めています。

年齢別・販売形態別相談件数

区 分		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	その他	合 計
店舗販売		2	47	42	69	63	45	145	99	512
特殊販売 (無店舗販売)		28	58	55	75	96	70	170	51	603
内 訳	通信販売	27	44	36	60	65	43	53	33	361
	訪問販売	1	9	11	13	16	17	81	10	158
	電話勧誘販売	0	0	2	1	7	7	29	7	53
	訪問購入	0	0	1	0	4	0	2	0	7
	ネガティブオプション (送りつけ商法)	0	0	1	1	0	2	2	0	6
	マルチ・マルチまがい 販売	0	5	4		3	1	2	0	15
	その他無店舗販売	0	0	0	0	1	0	1	1	3
年齢別件数 合計		30	105	97	144	159	115	315	150	1,115
割合 (%)		2.7	9.4	8.7	13.9	14.3	10.3	28.3	13.4	100

主な相談内容

電話勧誘販売の相談では、「大手通信事業者の代理店を名乗り、通信料金などが今より安くなるとの勧誘を受けて契約をしたが、実際には高くなった。解約しようとする高額な解約料を請求された。」など、光回線の契約に関する相談が前年に続き多く見受けられました。

通信販売の相談では、スマートフォンなどにショートメールが届き、身に覚えのない料金を請求される架空請求に対する相談が相変わらず多く寄せられました。

インターネット通販では、「1回だけのお試しのつもりが定期購入になっていた。」という健康食品や化粧品のトラブルなど、契約・解約に関する相談が多かったです。