

しっかり君ファミリーが消費生活に関する情報をお伝えしていきます。

平成29年度の消費生活相談件数は **4,442件!!**※

※奈良県が受け付けた相談件数



しっかり君

最も多かった相談は(商品・サービスで分類すると)
「運輸・通信サービス」だよ。



「運輸・通信サービス」のなかでも、
「メールでの架空請求」や**「アダルト情報サイト」**、
「出会い系サイト」「インターネット接続回線」
の相談が多かったんだ。

メールでの架空請求トラブルでは、

「未納料金を滞納しています。ご連絡なき場合は法的手続きに移ります」などと記載したSMS(ショートメッセージサービス)が届き、コンビニエンスストアでギフト券などを購入させ、その番号を知らせるよう要求するケースがあるんだ。



うっかり君



のんびりバーバ

はがきによる架空請求も急増していますよ。

はがきに書かれた連絡先に電話をしたら、弁護士を名乗る人物を紹介され、被害にあうケースも増えていますよ。
特に50歳以上の女性に被害が多いんです。

身に覚えのない請求は無視!
あわてて連絡をとらない!

※困った、どうしようと思ったら、〳

消費者ホットライン



い や や

188

(局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

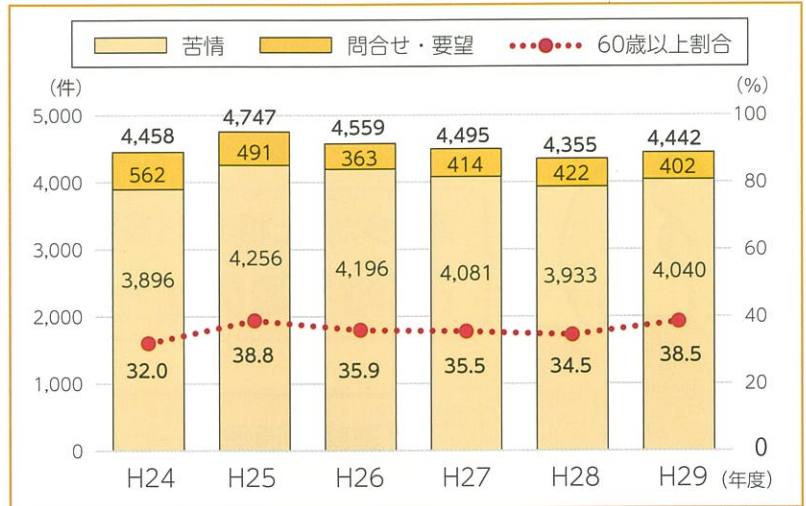
平成29年度 消費生活相談の概要

※平成29年度の数値は速報値のため、今後、確定値との間に誤差が生じることがあります。
また構成比は四捨五入の関係上、合計が100.0にならないことがあります。

相談件数の推移

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（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、ここ数年は4,500件前後で推移しています（昨年度より87件増加）。その内訳は「苦情」が4,040件、「問い合わせ・要望」が402件です。（図1）

図1 相談件数の推移

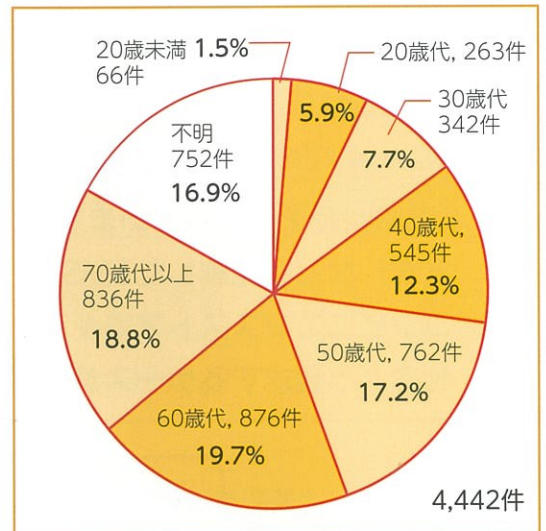


契約当事者の年代

相談の契約当事者を年代別にみると、60歳代が最も多く（19.7%）、次いで70歳以上（18.8%）、50歳代（17.2%）の順となっています。（図2）

平成24年度以降、70歳以上からの相談が1位で、2位の60歳代の相談は15%前後でしたが、前年度から203件（約30%）増えています。

図2 契約当事者の年代



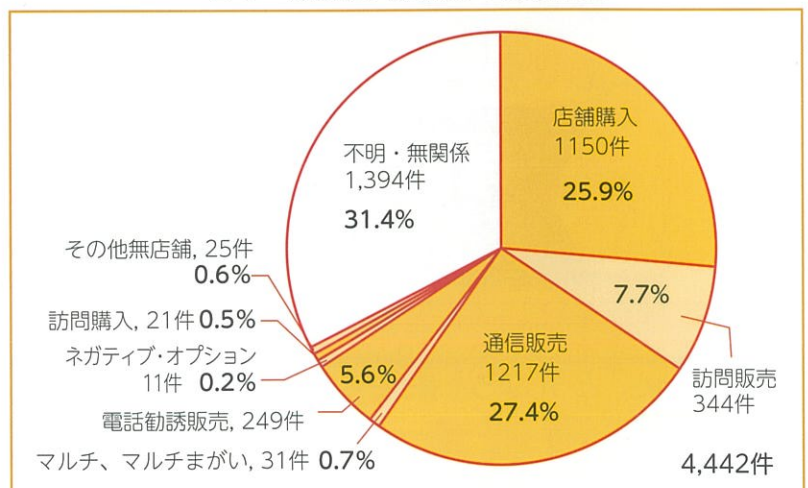
販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談では、「通信販売」による相談が最も多く、1,217件でした。次いで「店舗購入」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順となっています。（図3）

前年度と比べると、「通信販売」（対前年度24.3%減）、「店舗購入」（同1.4%減）、「電話勧誘販売」（同13.5%減）は減少し、「訪問販売」（同4.2%増）は微増、「不明・無関係」（同65.8%増）が急増しています。

「不明・無関係」に関する相談が急増した理由は、はがき等による「架空請求」に関する相談の増加（648件、前年度より635件の増）が主な要因となっています。

図3 販売購入形態別の相談件数



はがき等による架空請求が急増 !!

相談内容を商品・サービス等の細かい分類で見ると、「商品一般」が最も多く、次いで「デジタルコンテンツその他」「相談その他」「健康食品」となりました。ここ数年、インターネット関連である「デジタルコンテンツその他」「アダルト情報サイト」が上位を占めていましたが、はがき等による架空請求の急増により「商品一般」が1位となりました。(表1)

表1 相談件数の多い商品・サービス

内容	H26年度			H27年度			H28年度			H29年度		
	件数	%	順位	件数	%	順位	件数	%	順位	件数	%	順位
商品一般	207	4.5	3	166	3.7	3	146	3.4	3	767	17.3	1
デジタルコンテンツその他	238	5.2	2	298	6.6	2	434	10.0	1	351	7.9	2
相談その他	125	2.7	4	156	3.5	4	133	3.0	5	125	2.8	3
健康食品	80	1.8	10	113	2.5	7	143	3.3	4	124	2.8	4
光ファイバー	122	2.7	5	149	3.3	5	114	2.6	6	121	2.7	5
アダルト情報サイト	492	10.8	1	355	7.9	1	282	6.5	2	107	2.4	6

注：「デジタルコンテンツその他」：オンラインゲーム、映画配信サービス、ギャンブル情報サイトなどインターネットを通じて得られる情報サービスに関する相談
「商品一般」：商品にかかる相談で、いずれかに特定できない、または特定する必要のない相談
「相談その他」：ほかのどの分類にもあてはまらない相談、家庭問題や健康管理など契約行為の絡まない相談

高齢者の相談件数は依然高止まり

60歳以上が契約当事者になっている相談件数は1,712件と全体の38.5%を占め、ここ数年35%前後で推移していましたが、60歳代の相談が増えたことにより、増加しました。(図1)

特に、「訪問販売」、「電話勧誘販売」については、60歳以上の占める割合が半数近くを占め、この傾向が続いています。(図4、図5)



ぼんやりジージ

図4 訪問販売の年代別相談状況

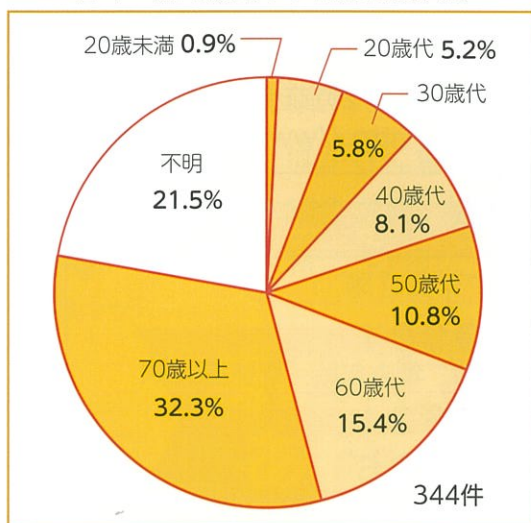
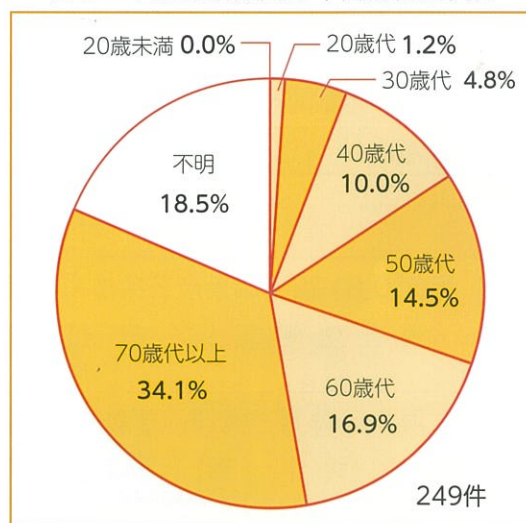


図5 電話勧誘販売の年代別相談状況



※おかしいと感じたら、迷わずお近くの消費生活相談窓口へ

消費者ホットライン



188

(局番なし)

お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

くらしの安全・安心サポーター

奈良県では、消費者被害を防止するために、地域と行政の消費生活相談窓口を結ぶパイプ役となって活動していただく「くらしの安全・安心サポーター」の養成講座を実施いたします。

- 日程** 平成30年**11月27日(火)** と **12月4日(火)** の2日間
10:00～16:00 (9:30受付開始)
- 会場** 奈良県文化会館 集会室A・B (奈良市登大路町6-2)
- 対象**
 - ・消費者被害についての基本的知識を身につけ、地域において消費者トラブルなどについての情報提供を行うなど、消費者啓発に協力いただける方
 - ・奈良県内在住者
 - ・2日間のカリキュラムに参加できる方
- 定員** 30名(先着順) **費用** 無料
- その他** 受講後、希望者は「くらしの安全・安心サポーター」に登録いただきます。登録後は、1年ごとに継続の意思確認を行います。
- カリキュラム** テーマ等は変更することがあります。

11/27 (火)	くらしの安全・安心を確保するために	消費生活センター所長
	知っておきたい消費者トラブル・悪質商法の手口	消費生活相談員(消費者教育担当)
	トラブル解決の方法～クーリング・オフの仕方など～	
	ワークショップ(参加型学習会)	消費者教育研究会 田村富美氏
12/4 (火)	消費者が知っておきたい法律知識(仮題)	弁護士 北條正崇氏
	サポーター企画(未定)	くらしの安全・安心サポーター 「ざ・ひめみこ」
	サポーター活動の実践	
	まとめ：見守り活動に必要なこと	消費生活相談員(消費者教育担当)

- 申し込みについて**
- ◆申込方法：「お名前(ふりがな)」、「住所」、「連絡先電話番号」、「性別」、「年齢」を記載の上、ハガキかFAXで下記申込先へお申し込みください。奈良県消費生活センターのサイトからも申し込みできます。※いただいた個人情報、受講券の発送、講座開催の目的以外で使用しません。
 - ◆申込締切：平成30年11月16日(金)
 - ◆受講決定：11月20日頃受講券をお送りします。
 - ◆問合せ・申込先：〒630-8122 奈良市三条本町8番1号シルキア奈良2階奈良県消費生活センター
TEL 0742-32-0621 FAX 0742-32-2686 <http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

ひとりでも悩まないで、 まずは相談！	奈良県消費生活センター	消費者ホットライン いやや ☎188	
	〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階		
	消費生活相談		☎ 0742-36-0931 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝日は除く
	消費者教育・啓発		☎ 0742-32-0621 (共通) FAX 0742-32-2686
奈良県消費生活センター中南和相談所			
〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階			
消費生活相談	☎ 0745-22-0931 FAX 0745-22-4999 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝日は除く		