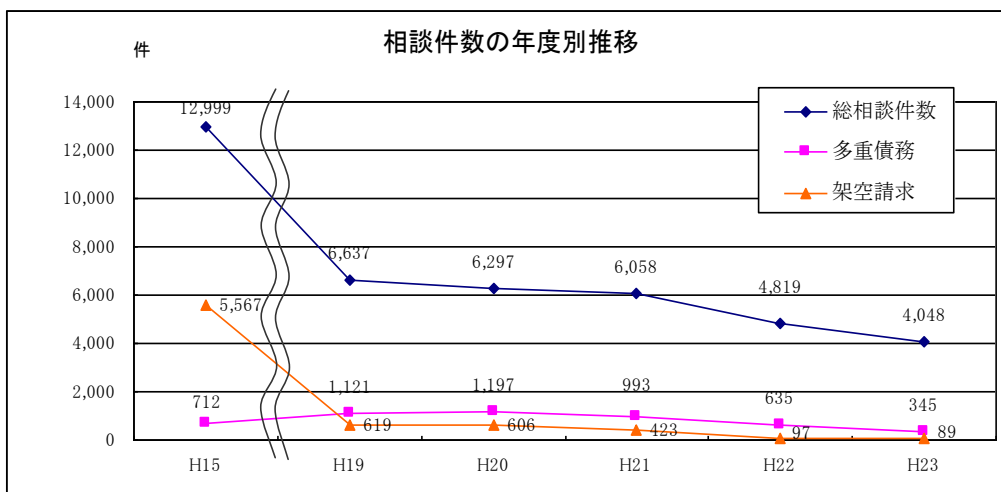


平成23年度消費生活相談の概要

平成24年5月21日
消費生活センター

1 概況

- 平成23年度の相談件数は4,048件で、前年度比16.0%の減少（771件の減）。
…架空請求の沈静化に伴い、H15の12,999件をピークに減少が続いている。
- 多重債務相談は345件となり、前年度比45.7%の減少。（290件の減）
…平成20年度まで増加傾向にあったが、平成21年度から減少に転じ、引き続き減少。
- 70歳以上の相談件数及び相談割合が増加。
- 放送・コンテンツ等の相談件数は減少しているものの、相談割合が全体の17.1%に増加し、融資サービスを抜いて、相談内容の1位となった。
…H22の相談件数は754件で、相談割合は15.6%。



- 【相談内容上位3位】
- ①放送・コンテンツ等（アダルト、出会い系等）
691件
 - ②融資サービス（消費者金融等）
561件
 - ③レンタル・リース（不動産賃貸借等）
116件

2 年代別相談状況 …70歳以上の相談件数及び相談割合が増加。その他の年代では件数が減少。

| 区分 | H23 (%) | H22 (%) | 差引 (ポイント) |
|-------|---------------|---------------|-----------------|
| 19歳未満 | 20 (0.5) | 49 (1.0) | △ 29 (△ 0.5) |
| 20歳代 | 222 (5.5) | 266 (5.5) | △ 44 (0.0) |
| 30歳代 | 596 (14.7) | 707 (14.7) | △ 111 (0.0) |
| 40歳代 | 803 (19.8) | 988 (20.5) | △ 185 (△ 0.7) |
| 50歳代 | 823 (20.3) | 1,035 (21.5) | △ 212 (△ 1.2) |
| 60歳代 | 704 (17.4) | 846 (17.6) | △ 142 (△ 0.2) |
| 70歳以上 | 658 (16.3) | 610 (12.7) | 48 (3.6) |
| 不明 | 222 (5.5) | 318 (6.6) | △ 96 (△ 1.1) |
| 計 | 4,048 (100.0) | 4,819 (100.0) | △ 771 (0.0) |

【高齢層・若年層の相談内容上位3位】

| | 高齢層 (60歳以上) | 若年層 (29歳以下) |
|---|-------------|-------------|
| 1 | 融資サービス | 放送・コンテンツ等 |
| 2 | 放送・コンテンツ等 | 融資サービス |
| 3 | ファンド型投資商品 | 自動車 |

3 今後の取組

市町村との役割分担を踏まえ、連携しながら、消費者への啓発・広報をさらに充実する。

- ①地域消費生活サポーターによる地域に密着した取組の展開
- ②今年度から市町と共同で開始したNPOへの業務委託の中で、相談業務だけでなく公民館単位での啓発講座や市町福祉担当課と連携した高齢者宅へ訪問などの実施
- ③新聞への記事掲載、センター広報誌「消費者ホットライン」の発行
- ④広域的な事案について適時に県政記者室へ資料提供
- ⑤街頭キャンペーン等で高齢者への注意喚起やインターネット関連のチラシを配布
(③～⑤は継続実施)