

令和元年度消費生活相談の概要について

令和2年6月18日
消費生活センター

令和元年度に県消費生活センターで受付した消費生活相談の概要についてお知らせします。

記

<概況>

- 令和元年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,681件であり、前年度比で11.8%(357件)減少した。
- 内容別では、商品一般(身に覚えのない請求等)に関する相談が最多となった(322件、12.0%)。
- 市町村消費生活相談窓口への相談件数は2,803件と前年度比で15.9%(529件)減少した。
また、県内受付件数に占める割合は51.1%となり、平成29年度から5割を超えていることから、住民に身近な窓口として定着している。
- 年代別では、70歳代からの相談割合が最多(532件、19.8%)であり、依然として高齢者からの相談割合が多い中であって、19歳以下(17件、11.3%増)、20歳代(114件、5.6%増)の相談が増加した。

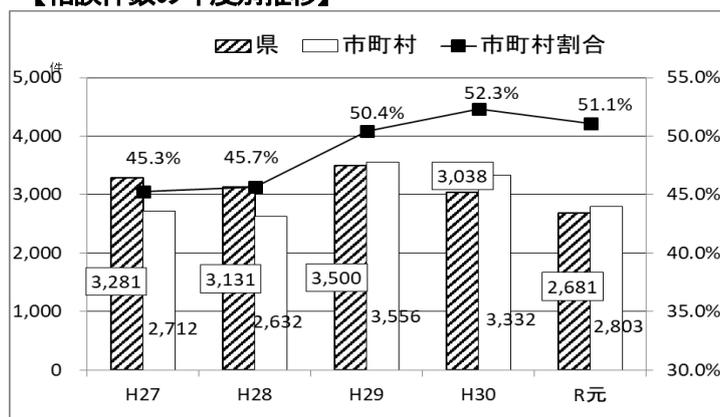
<高齢者の相談事例>

- ・「総合消費料金の未納」や「民事訴訟最終通達書」など書かれた葉書(封書)が届いたが、内容に心当たりがない。
- ・有料サイトの未納料金があるとの不審なメールが届いた。

<19歳以下・20歳代の相談事例>

- ・副業サイトに登録したところ、手数料等を請求され、不審である。
- ・電子メールに記載してあったURLをクリックしてしまった後、不審なメールが多数届き不安である。
- ・定期購入(複数回の購入)が条件と気づかずネットでお試し商品を注文し、翌月にも商品が届き困惑している。

【相談件数の年度別推移】



【主な相談内容】

順位(前年)	相談内容	件数(構成比%)
1	商品一般 (身に覚えのない請求、引き落とし等)	322 (12.0)
2	放送・コンテンツ等 (有料情報サイト等の料金請求等)	278 (10.4)
3	相談その他 (不審電話、個人間借金、労働相談等)	162 (6.0)
4	融資サービス (多重債務相談等)	159 (5.9)
5	健康食品 (サプリメント等の定期購入等)	144 (5.4)

【年代別相談件数】

区分	R元	構成比%	H30	構成比%	H30~R元増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	17	0.6	15	0.5	2	[11.3]	放送・コンテンツ等
20歳代	114	4.3	108	3.6	6	[5.6]	放送・コンテンツ等
30歳代	219	8.2	261	8.6	△ 42	[△16.1]	放送・コンテンツ等
40歳代	389	14.5	463	15.2	△ 74	[△16.0]	商品一般
50歳代	516	19.3	574	18.9	△ 58	[△10.1]	放送・コンテンツ等
60歳代	496	18.5	691	22.7	△195	[△28.2]	商品一般
70歳以上	532	19.8	668	22.0	△136	[△20.4]	商品一般
不明	398	14.8	258	8.5	140	[54.3]	—
計	2,681	100.0	3,038	100.0	△357	[△11.8]	商品一般