

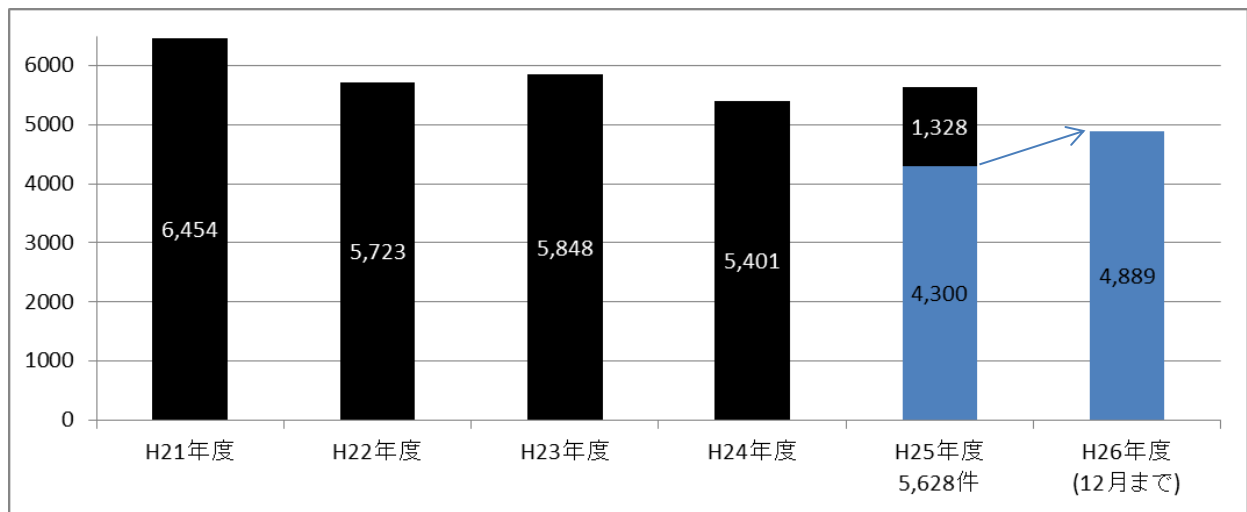
平成 26 年度消費生活相談の年度途中の状況について

1 市民（消費者）から寄せられる消費生活相談はさらに増加

消費生活センター等では、事業者に対する消費者からの相談を受け付け、寄せられた消費生活相談情報は国民生活センターが運営する PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録しています。

本市が PIO-NET に登録した平成 21 年度以降の消費生活相談件数は、減少する傾向にありましたが、平成 25 年度に増加に転じ、平成 26 年度はさらに増加する見通しとなっています。

図表 1 消費生活相談件数の推移



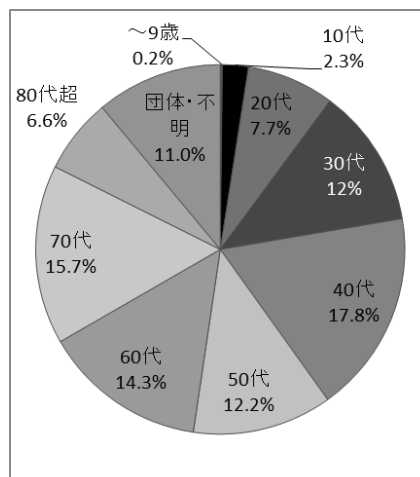
2 高齢者からの相談が増加

幅広い年代から相談が寄せられていますが、人口の高齢化に伴い、60歳以上の者に関する相談が高い割合（36.6%）を占めています。（図表 2）

高齢者のトラブルに多く見られるものとしては、覚えのない連絡先からの「未払い金がありますので、ご連絡ください」とのメールや葉書などによるトラブル（※ 請求内容が不明のため「商品一般」に区分し登録）以外にも、主に金融商品を対象とした「劇場型勧誘」のトラブル等が挙げられ、特に高齢者が悪質事業者のターゲットとなっていることがうかがえます。（図表 3）

図表 2 年代別の相談件数（平成 26 年 4 月～平成 26 年 12 月分）

| 年代 | 件数 |
|-------|-------|
| ～9歳 | 9 |
| 10代 | 111 |
| 20代 | 376 |
| 30代 | 596 |
| 40代 | 869 |
| 50代 | 598 |
| 60代 | 701 |
| 70代 | 767 |
| 80代超 | 322 |
| 団体・不明 | 540 |
| 合計 | 4,889 |



3 情報通信分野の相談が増加

携帯電話やインターネットを始めとする情報通信ツールは、連絡手段や情報収集手段として、買い物や交通機関・飲食店等の各種サービスの予約といった消費活動、映像・音楽・ゲームなどの教養・娯楽サービス、さらにはソーシャルメディアを通じた個人の情報発信・コミュニケーションツールとして、今や私たちの暮らしに欠かせないものとなっています。

平成26年度上半期における本市の世代別の商品・役務相談状況をみますと、インターネットサイトを利用したアダルト情報サイト・出会い系サイト・オンラインゲーム等のデジタルコンテンツに関するものが上位にランクされています。その他にも、携帯電話や光回線など電気通信サービス契約に関するもの、インターネット通販での商品・サービスの購入と、内容も多岐にわたっており、幅広い世代でトラブルになっています。

情報通信分野以外では、高額な原状回復費用請求などの賃貸アパートに関するもの、特に60歳以上ではファンド型投資商品の勧誘や契約に関するものが上位にあります。

図表3 相談に関する世代別の商品・役務（サービス）

| | 全体 | 29歳まで | 30～59歳 | 60歳以上 |
|----|-------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|
| 1位 | アダルト情報サイト 370件 | アダルト情報サイト 75件 | アダルト情報サイト 210件 | 商品一般 141件 |
| 2位 | 商品一般 261件 | 賃貸アパート 17件 | 商品一般 80件 | ファンド型投資商品 97件 |
| 3位 | 賃貸アパート 128件 | 出会い系サイト 14件 | デジタルコンテンツ 77件 | アダルト情報サイト 76件 |
| 4位 | デジタルコンテンツ 124件 | デジタルコンテンツ 12件 | 賃貸アパート 72件 | 相談その他 39件 |
| 5位 | ファンド型投資商品 113件 | 他のデジタルコンテンツ ／脱毛エステ 各9件 | 他のデジタルコンテンツ 56件 | 他のデジタルコンテンツ 28件 |

集計期間：平成26年4月～9月（上半期）