

## 平成 29 年度消費生活センターへの相談状況

## 1 相談受け付け状況など

## (1) 各年度別相談件数

年度 項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	489	503	538	529	623	86.0	117.8
問い合わせ ・要望	48	44	71	78	101	14.0	129.5
計	537	547	609	607	724	100.0	119.3

## (2) 年代別相談件数 (契約者)

年度 年齢区分	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20 歳未満	8	10	4	11	10	1.4	90.9
20 歳代	36	43	51	31	40	5.5	129.0
30 歳代	43	67	85	58	64	8.8	110.3
40 歳代	71	69	72	89	73	10.1	82.02
50 歳代	59	83	74	94	105	14.5	111.7
60 歳代	77	93	121	130	197	27.2	151.5
70 歳代以上	149	154	189	184	219	30.3	119.0
不 明	94	28	13	10	16	2.2	160.0
計	537	547	609	607	724	100.0	119.3

## (3) 販売購入形態別相談件数

年度 販売形態	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ 商法	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・オブ ション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
平成 25 年度	117	47	115	3	98	3	1	2	151
平成 26 年度	102	39	129	3	82	7	5	6	174
平成 27 年度	146	60	186	3	106	2	12	2	92
平成 28 年度	139	54	148	2	118	5	9	1	131
平成 29 年度	123	38	163	8	66	6	9	2	309

## (4) 平成 29 年度の主な相談の傾向

- ・「相談件数」の合計は、724 件で前年度と比べて 117 件 (19.3%) 増加しました
- ・相談内容は、**特殊詐欺相談は 233 件で、前年度と比べ 145 件の増加**でした。中でも「身に覚えのない架空請求相談」は、前年度と比べ約 4 倍近い激増となりました
- ・性別および年齢を問わず「有料動画料金未払い」などの「身に覚えのない架空請求メール」が継続的に寄せられ、50 歳以上からの相談が増加しました。さらに、**50 歳以上の女性 (名宛が旧姓も含まれる) に向けられた「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などの架空請求ハガキが秋口以降に際立って増加**しました。一方、前年度相談が多く寄せられた「医療費などが戻る等という還付金詐欺相談」はありませんでした

## 2 消費生活知識の普及・活動

- ・消費者被害防止啓発講座 (出前講座) 22 回実施 (H28 : 26 回・H27 : 24 回・H26 : 24 回)

## 3 相談体制

- ・相談員 1 日 2 人 (交代勤務) 体制
- ・相談時間 月曜～金曜 : 午前 9 時～午後 4 時、土曜 : 午前 9 時～正午
- ・相談専用電話 0257-23-5355