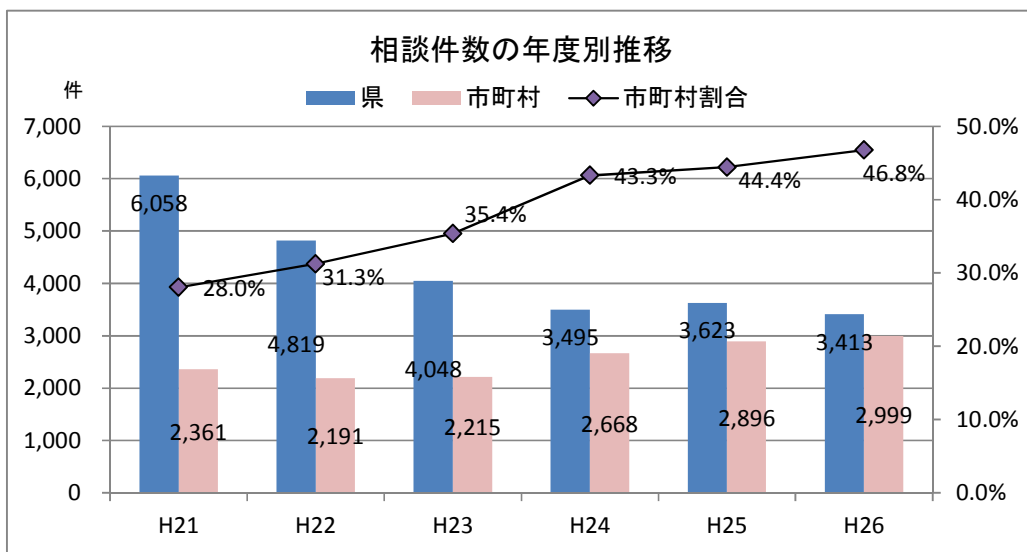


平成26年度消費生活相談の概要について

平成27年5月20日
消費生活センター

1 概況

- 県の平成26年度相談件数は3,413件であり、10年ぶりに増加した前年度(3,623件)に比べて5.8%減少した。
…H15年度(12,999件)をピークに減少が続いていたが、H25年度は県・市町村とも微増していた。
- 市町村窓口への相談割合は46.8%であり、着実に増加している。
…身近な相談窓口として市町村への相談が徐々に定着化している。(H25市町村割合44.4%)
- 高齢層(60歳以上)の相談件数・割合が減少し、中年層(30~50歳代)の相談件数・割合が増加した。
…H25年度に高齢層を中心に増加した「健康食品(送りつけ商法)」に関する相談が終息。
…H26年度は中年層を中心に「放送・コンテンツ等(アダルト、出会い系など)」、「インターネット通信サービス(遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルなど)」の相談が増加。



- 【県の相談内容上位3位】
- ①放送・コンテンツ等
〔アダルト、出会い系等〕
673件(19.7%)
 - ②融資サービス
〔消費者金融等〕
281件(8.2%)
 - ③インターネット通信サービス
〔回線、プロバイダ等〕
163件(4.8%)

2 県の年代別相談状況 …高齢層の相談件数及び割合は減少し、中年層が増加した。

区分	H26 (件)	H26 (%)	H25 (件)	H25 (%)	差引 (ポイント)
19歳以下	24	(0.7)	23	(0.6)	1 (0.1)
20歳代	168	(4.9)	204	(5.6)	△36 (△0.7)
30歳代	460	(13.5)	409	(11.3)	51 (2.2)
40歳代	650	(19.0)	619	(17.1)	31 (2.0)
50歳代	678	(19.9)	682	(18.8)	△4 (1.0)
60歳代	611	(17.9)	656	(18.1)	△45 (△0.2)
70歳以上	637	(18.7)	770	(21.3)	△133 (△2.6)
不明	185	(5.4)	260	(7.2)	△75 (△1.8)
計	3,413	(100.0)	3,623	(100.0)	△210 (0.0)

- 《主な要因》
- 中年層を中心に「放送・コンテンツ等」(アダルト、出会い系など)の相談が増加 (H25) 587件→(H26) 673件
 - 中年層を中心に「インターネット通信サービス」(遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルなど)の相談が増加 (H25) 85件→(H26) 163件
 - 高齢層を中心に「健康食品」(送りつけ商法など)の相談が大幅減 (H25) 258件→(H26) 69件

3 今後の取組

消費者被害を未然に防止するため、市町村や関係機関等と連携しながら消費者教育・啓発をさらに充実する。

- (1) 県庁関係各課や関係団体等と連携し、消費者教育・啓発を総合的かつ一体的に展開するための「鳥取県消費者教育推進計画」を年度内に策定する。
- (2) 悪質電話勧誘による被害防止に効果が実証されている「通話録音機器」の設置を促進する。
- (3) 地域の見守り関係者が一堂に会した研修を開催し、高齢者の見守りネットワーク化を図る。
- (4) 新聞・ラジオ等での啓発・広報、街頭キャンペーン等で高齢者への注意喚起のチラシを配布する。