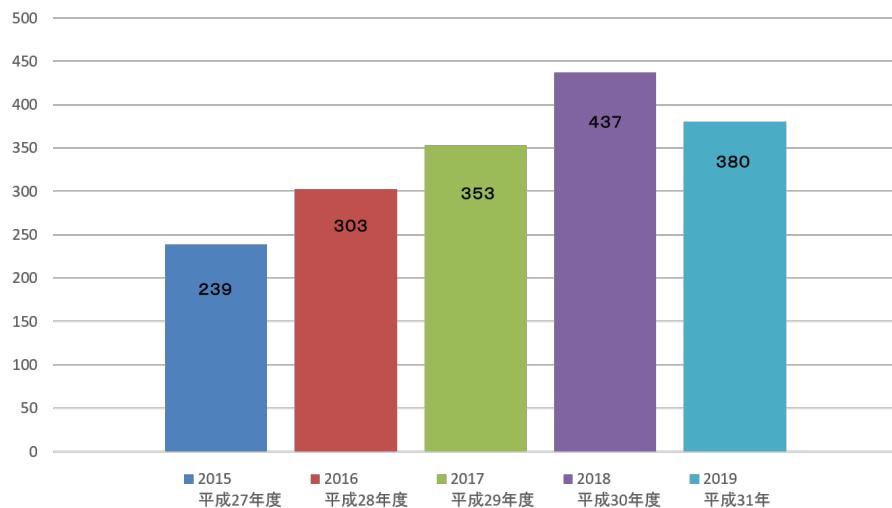


平成 31 年度の相談概要

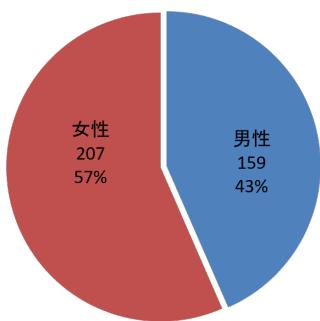
◆年度別相談総件数の推移



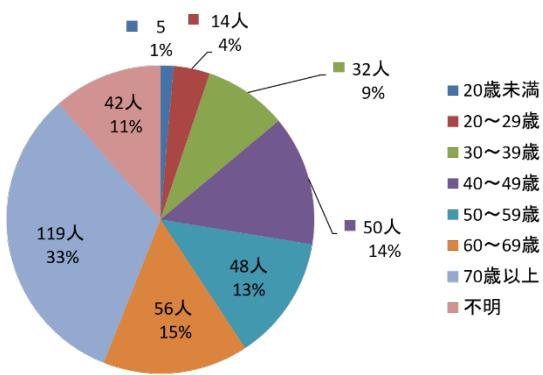
◆2019 年度(平成 31 年度)の相談状況

《男女別相談状況》

(*件数にはその他団体が 14 件含まれます。)



《年齢別相談状況》



《傾向と特徴》

平成 31 年度の相談件数は、380 件（平成 30 年度 437 件）、前年対比 87%で 57 件の減であった。年齢別では 60 歳代 56 人（15%）70 歳以上 119 人（33%）で全体の半数近くを占めている。

平成 30 年度に比べ相談件数が減少した理由として、訴訟の取り下げ費用をだまし取ろうとする架空請求ハガキの相談が一段落したことが考えられる。しかしながら、依然として架空請求に関する相談は一定数あることから、引き続き消費者への啓発が必要である。

また、相談件数自体は減少したものの、個々の相談内容を注視してみると「定期購入に関するトラブル」や「情報商材に関するトラブル」などの相談が目立ち、業者との交渉やあっせんが必要なケースが多く見られる。このことから以前に比べ消費生活相談の内容が複雑・高度化していることがうかがえる。

《相談項目の上位》

① 架空請求に関する相談

公的機関を騙り身に覚えのない請求（有料サイトの使用料、総合消費料金未納分など）のはがきや封書が届く

② 放送・コンテンツに関する相談

アダルトサイト、ウイルスソフト、オンラインゲーム、情報商材などに関する相談