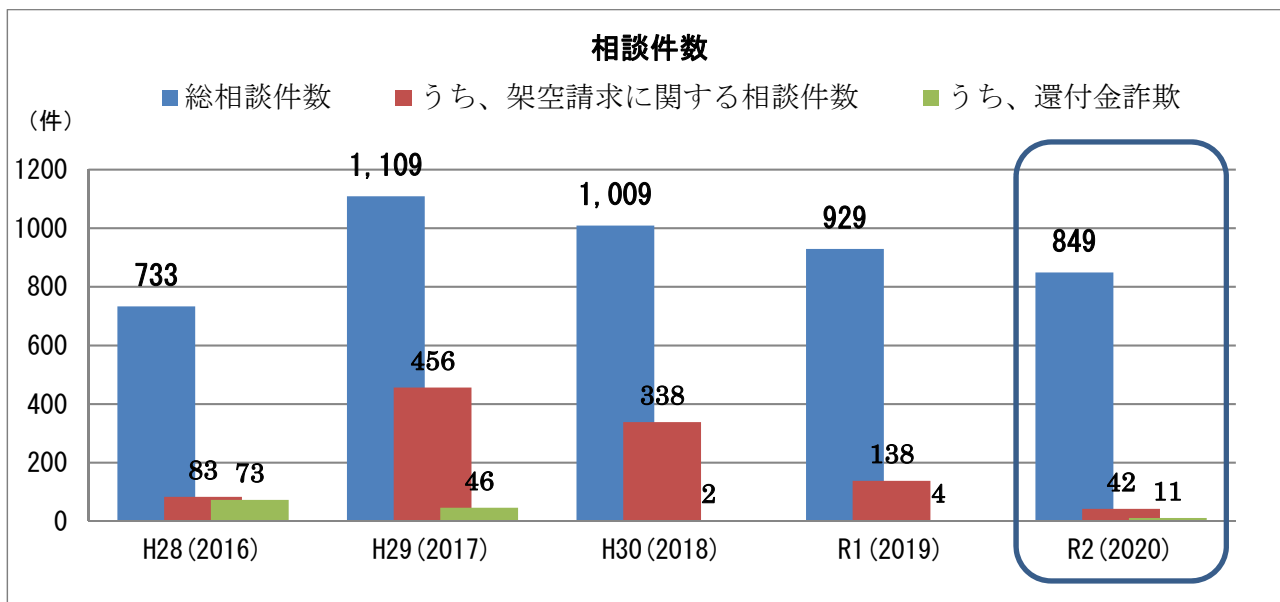


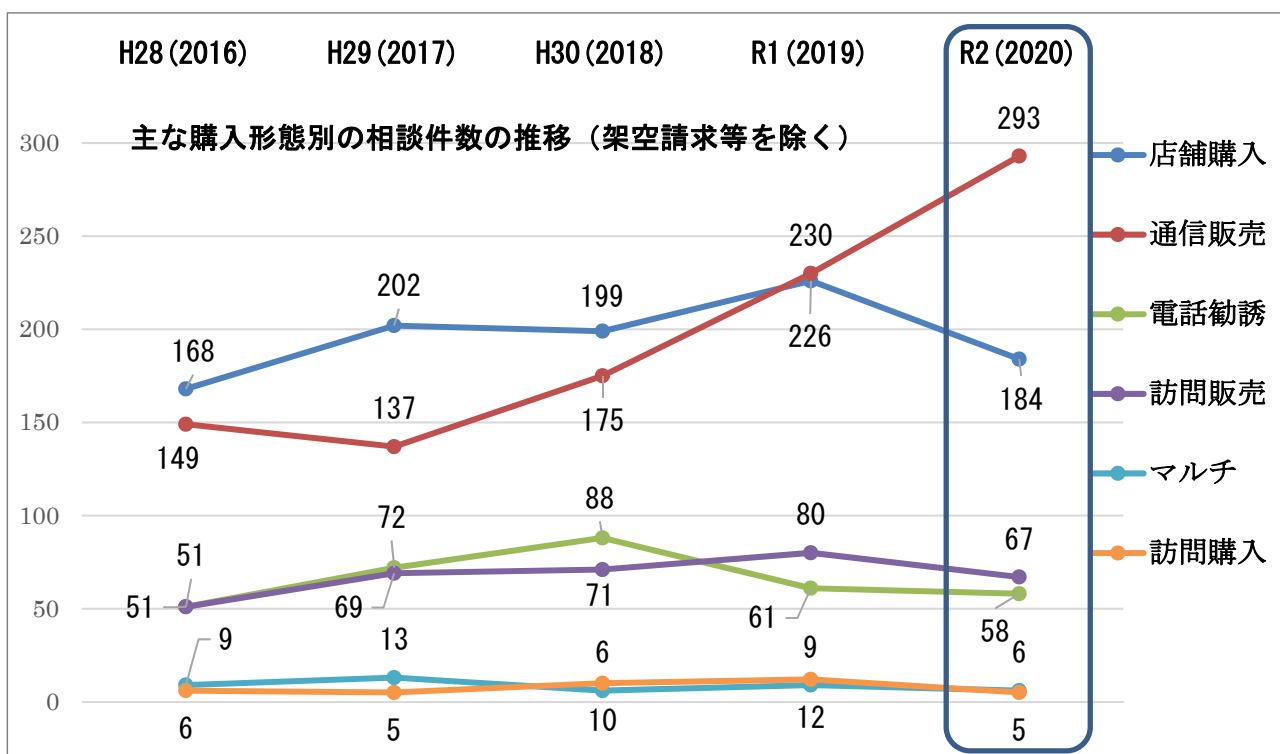
## 令和2年度 鳥取市消費生活センター相談概要

### ●相談件数

令和2年度に鳥取市消費生活センターが受け付けた相談件数は849件で、前年比91.4%でした。そのうち、身に覚えのない料金を請求するハガキやメールが届いたという架空請求に関する相談は42件で、前年度から大きく減少しました。一方、前年度4件だった還付金詐欺に関する相談は年度末に集中して発生したこともあり、11件と増加しています。

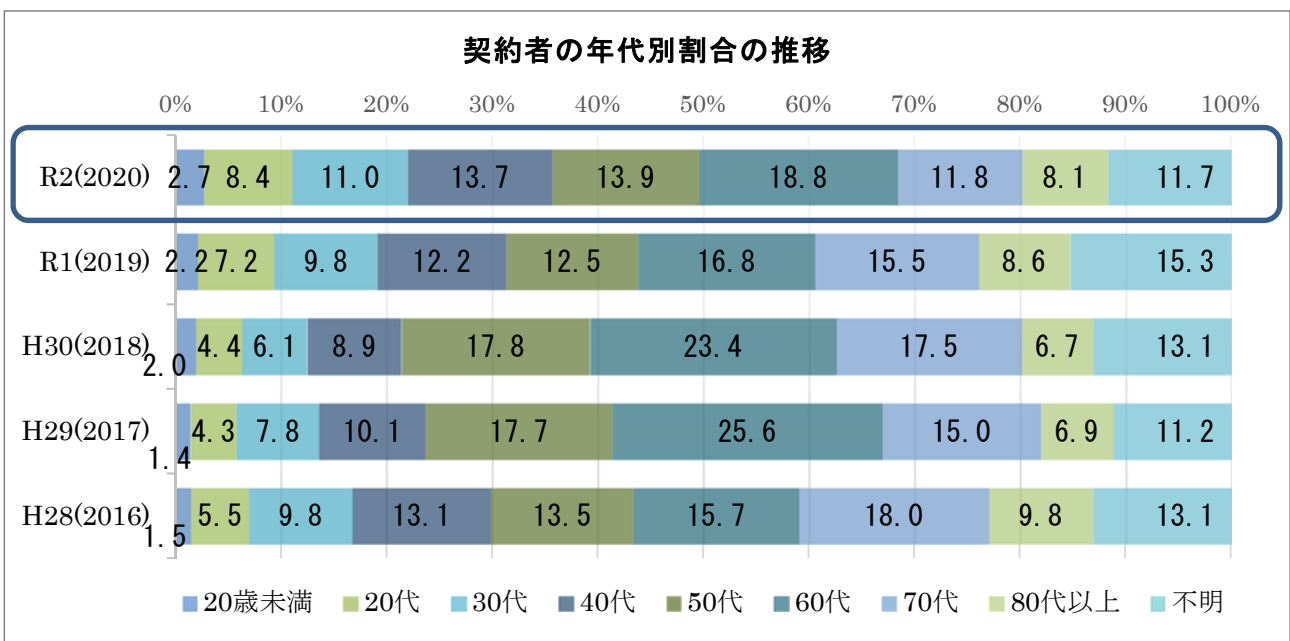
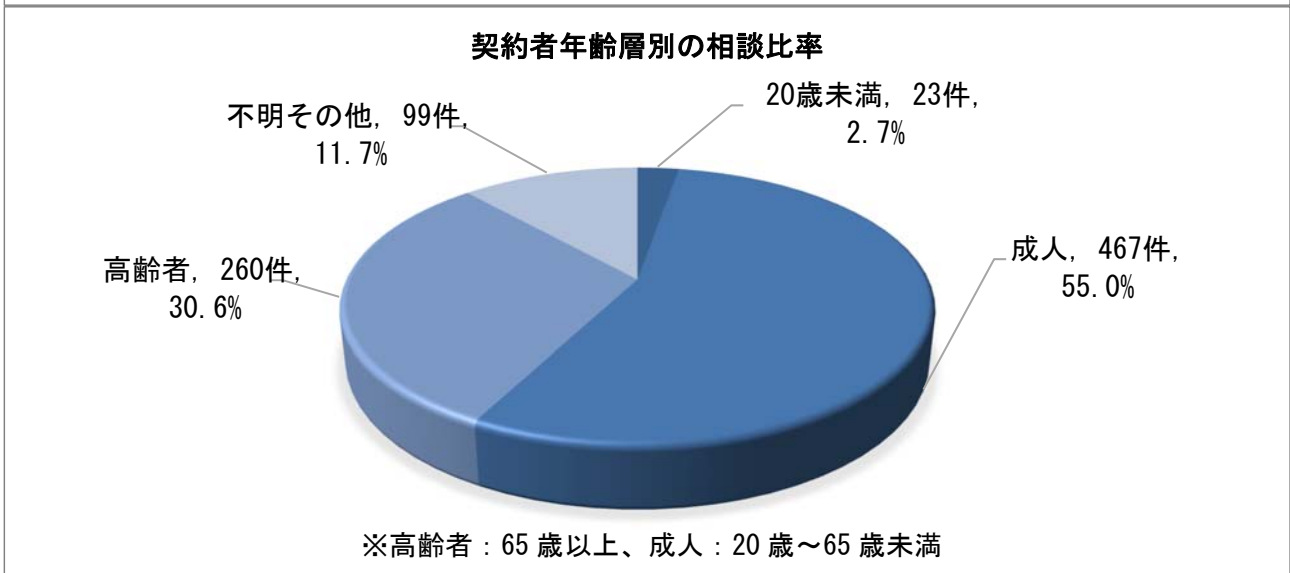
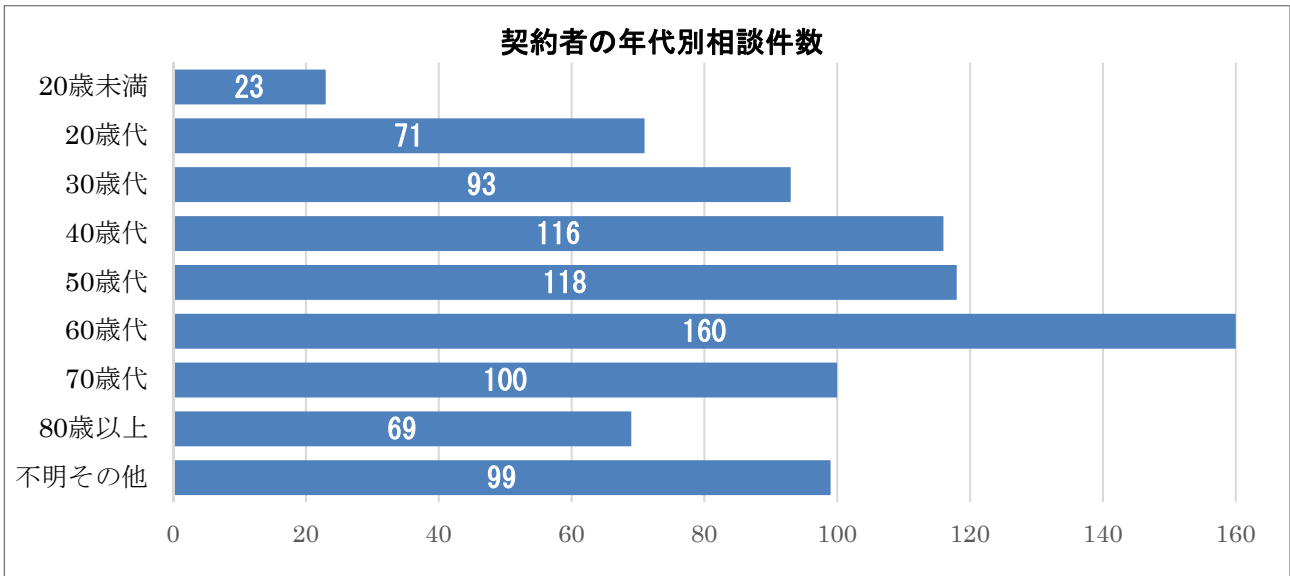


全体の相談件数は下降傾向ですが、通信販売に関する相談が大きく件数を伸ばしています。架空請求や還付金詐欺を除く相談件数796件中、293件、36.8%が通信販売です。(前年比127%、63件増)



●契約者の年代別相談件数、比率

年代別では60歳の相談件数が160件、18.8%と最も多く、65歳以上の高齢者では260件と相談全体の30.6%を占めています。その他の年代では50歳代と40歳代がそれぞれ約14%を占めており、家計を担う世代からの相談が多いとも言えます。

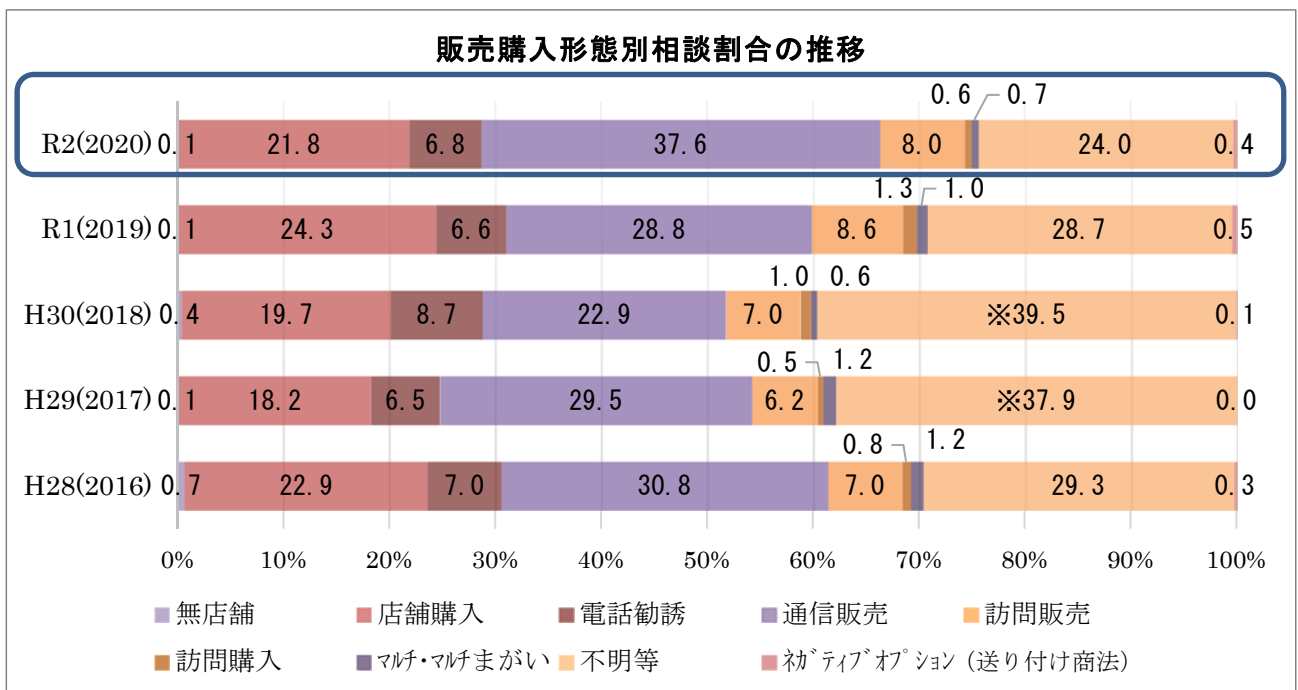
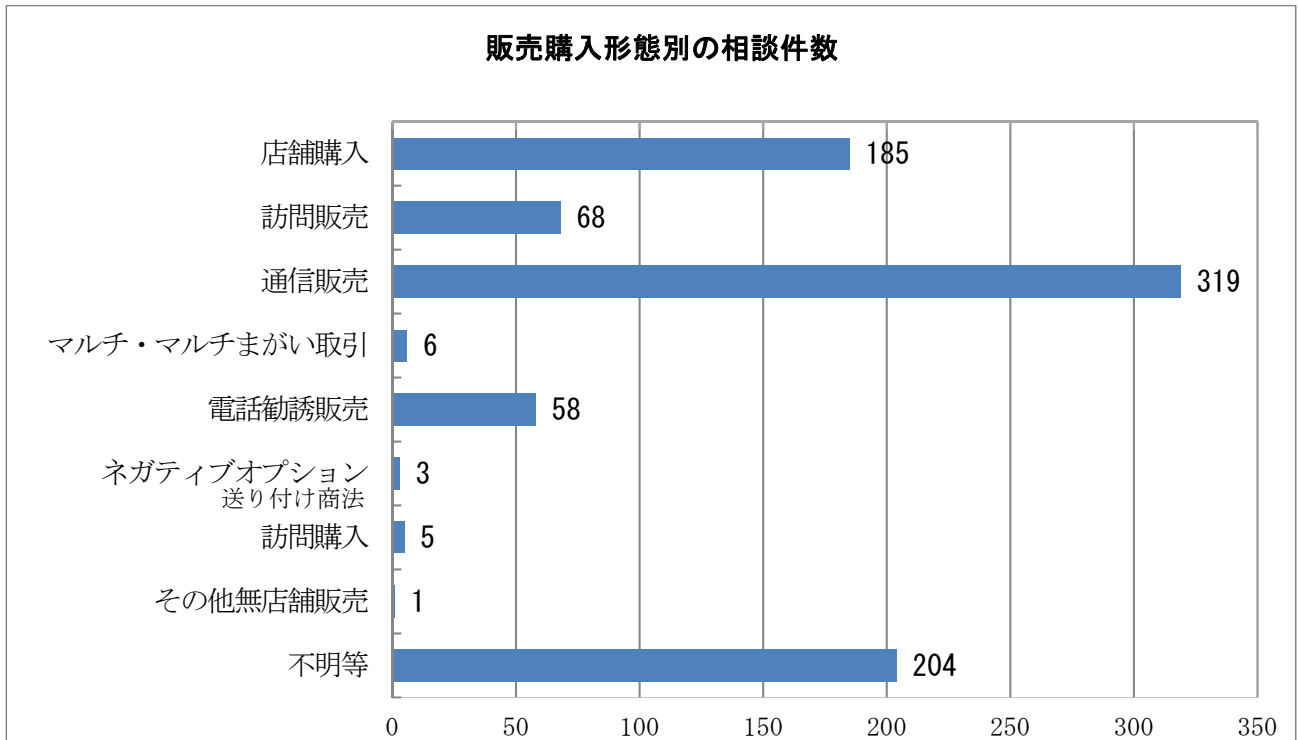


## ●販売購入形態別の相談件数

令和2年度で最も件数の多かった「通信販売」に関する相談（319件）では、インターネット通販に関する相談が214件（約67%）と大半を占めています。また26件が大手通販業者等をかたる架空請求に関する相談でした。

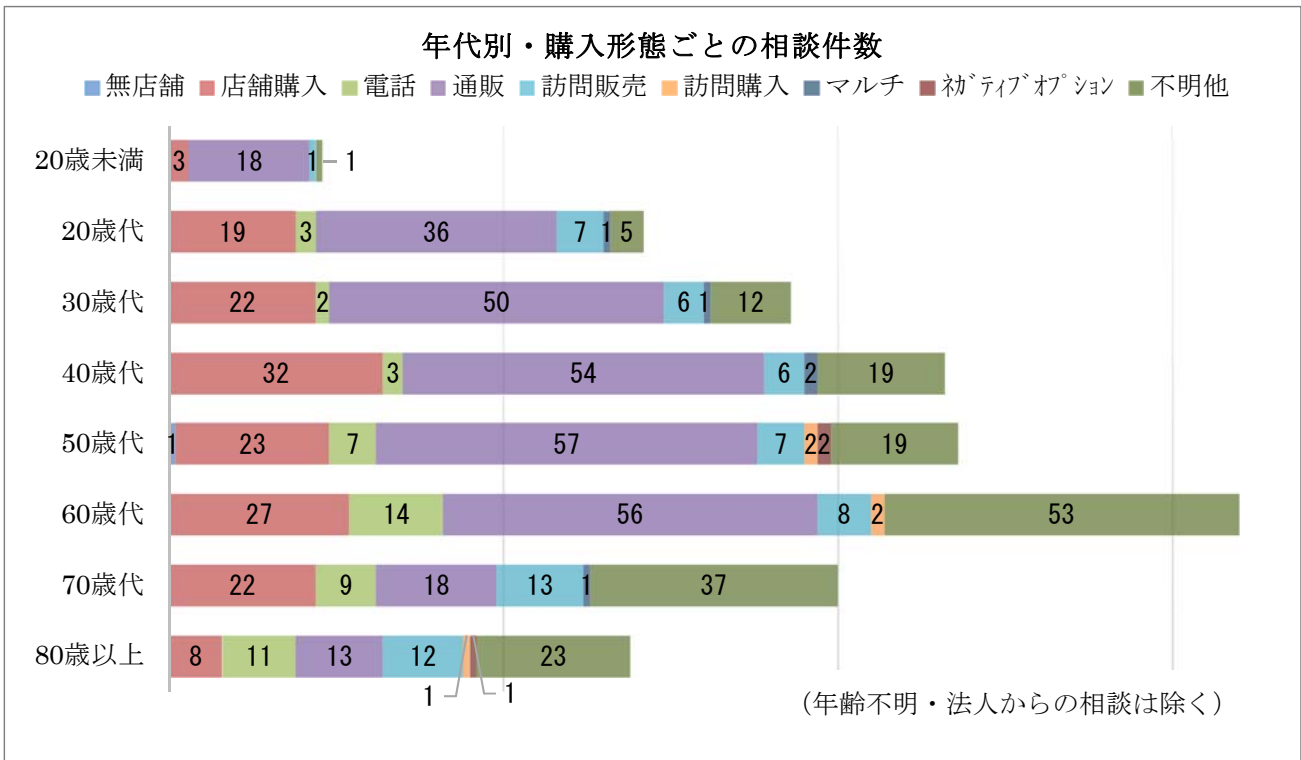
「不明等」の項目には、販売購入形態が分からないものなどが分類され、還付金詐欺や一部の架空請求が含まれます。

「訪問販売」では電力の小売り自由化にともなう電力契約（14件）や太陽光発電、給湯設備に関する相談（8件）、「電話勧誘」では光回線などインターネット通信回線関連（14件）と電力契約（9件）が目立ちます。



※H29～30年度で「不明等」が多い原因は、「架空請求ハガキ等」に関する相談が多かったことによる。

## ●年代別・購入形態の相談件数の比較



## ●商品・役務別相談の上位5位

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	109	商品・サービス等の架空請求
2	放送・コンテンツ等	86	有料動画等の架空請求、アダルト情報サイト
3	健康食品	54	定期購入、解約
4	相談その他	43	不審な電話（アポ電）や迷惑メールも含む
5	役務その他	34	PCサポート契約、サポート・補償サービス

相談件数が最も多かったのは「商品一般」で、相談全体の12.8%を占めています。そのうち架空請求に関する相談は22件で、商品が特定できない不審な荷物・封書が届いた、不審な電話がかかってきた、などの相談もこちらに分類されます。

2番目に多い「放送・コンテンツ等」は相談全体の10.1%を占め、「有料サイトの未納料金があるという身に覚えのない請求がメールで届いた」などの架空請求メールの相談が16件ありました。その他出会い系サイト（13件）や、副業、投資（バイナリオプション、海外FX等）といった情報商材に関するトラブルも目立ちました。

「健康食品」に関する相談は54件あり、定期購入に関する相談が37件、そのうち33件が解約に関係する相談でした。

「相談その他」の中には、個人情報取得目的と思われる不審な電話（アポ電）や迷惑電話（10件）や不審・迷惑メール（7件）が含まれています。

「役務その他」は商品以外のサービスに係わる相談で、PC・スマホのセキュリティ・補償サービスが一般的ですが、漏えいした個人情報を削除するサービスといった不審なサービスについての相談も3件ありました。

●消費者教育・啓発事業等実施状況

【出前講座 開催回数 7回 受講者数 79名】

消費生活センター出前講座

5回 62名

開催日	テーマ／場所等	受講者数
令和2年6月8日	なくそうフードロス／市尚徳大学貢献コース（ビデオ収録）	20名
令和2年10月9日	消費者トラブルに遭わないために／用瀬町みすみ大学	18名
令和2年10月23日	消費者トラブルから暮らしを守るために／北村となり組交流会	9名
令和2年10月27日	よくある消費者トラブルの実例と対策／洞谷すこやか倶楽部	7名
令和2年11月18日	よくある消費者トラブルの実例と対策／大畑寄り合い場	8名

鳥取市消費者団体連絡協議会と消費生活相談員による消費者寸劇

2回 37名

開催日	テーマ	受講者数
令和3年3月3日	消費者トラブルに遭わないために 寸劇「親切的な工事業者」	17名
令和3年3月9日	消費者トラブルに遭わないために 寸劇「親切的な工事業者」	20名

【消費者トラブル啓発パネル展 開催（実施）回数 12回】

展示時期	テーマ	回数
令和2年4月27日～5月7日 【コロナ禍のため中止】	消費者月間啓発パネル展（鳥取財務事務所共催） 鳥取市中央図書館市民ギャラリー	（1回）
令和2年5月27日～6月11日	道の駅西いなば気楽里パネル展	1回
令和2年6～9月	各総合支所巡回パネル展	8回
令和2年11月6日～11月8日	エシカル消費啓発パネル展（イオン鳥取店共催）	1回
令和3年1月22日	鳥取市消費者問題講演会併設パネル展 鳥取市役所麒麟square2階 多目的室1	1回
令和3年2月15日～2月22日	消費者トラブル啓発パネル展（鳥取財務事務所共催） 鳥取市役所麒麟square1階情報スペース	1回