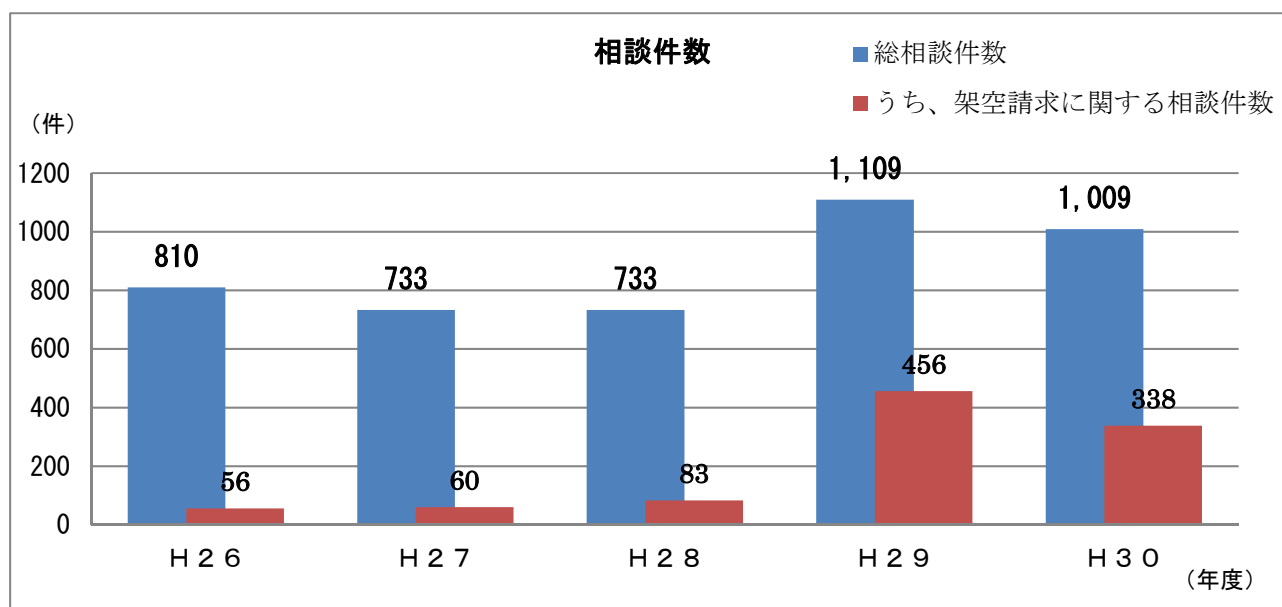


平成30年度 鳥取市消費生活センター相談概要

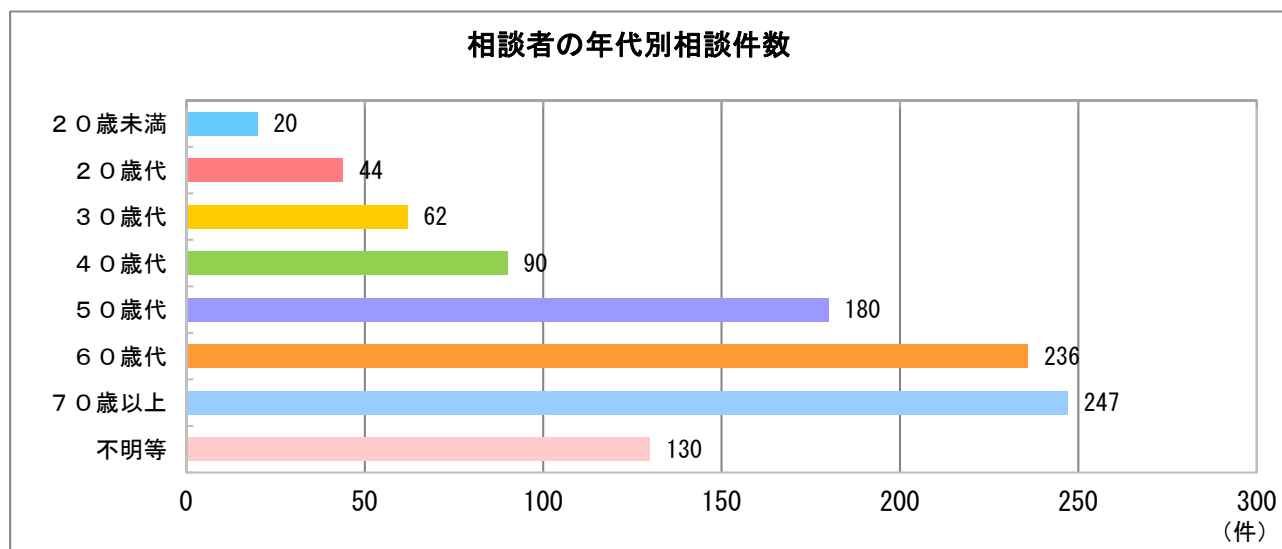
●相談件数

平成30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1,009件で、前年度に比べ100件、9%減少しました。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、338件で、前年度より118件、25.9%減少しましたが、相談全体の33.5%と、依然高い割合を占めています。

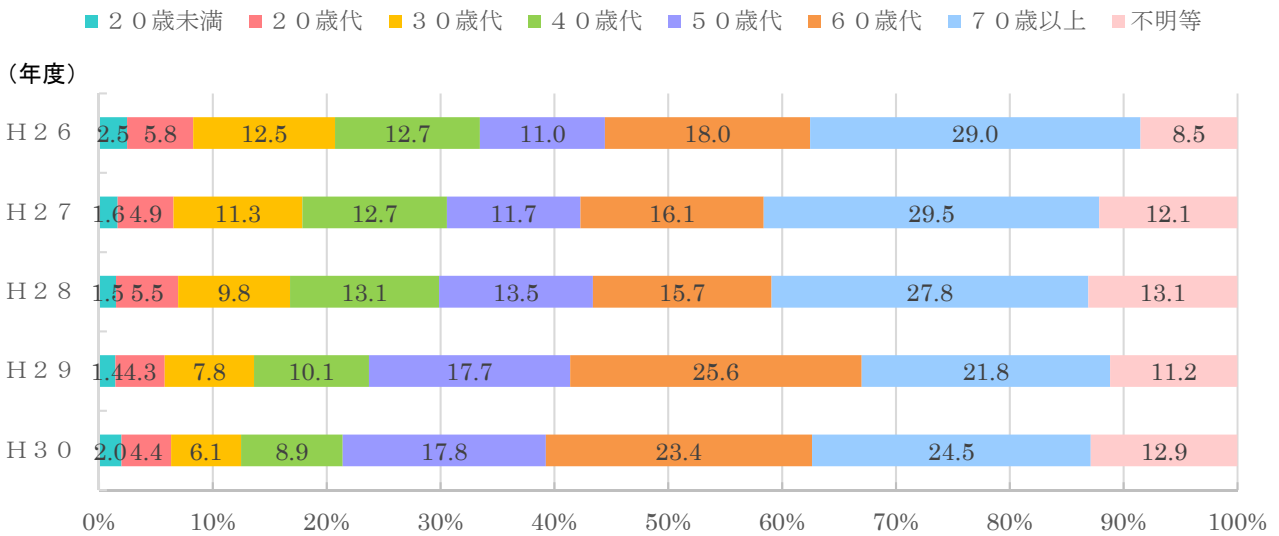


●相談者の年代別割合

年代別では、70歳以上の相談件数が247件で、相談全体の24.5%と最も大きな割合を占め、次いで60歳以上、50歳代の順と、高齢者層の相談が多い傾向が続いています。20歳未満の相談件数は20件で、前年度より25.0%増加しました。



相談者の年代別割合の推移

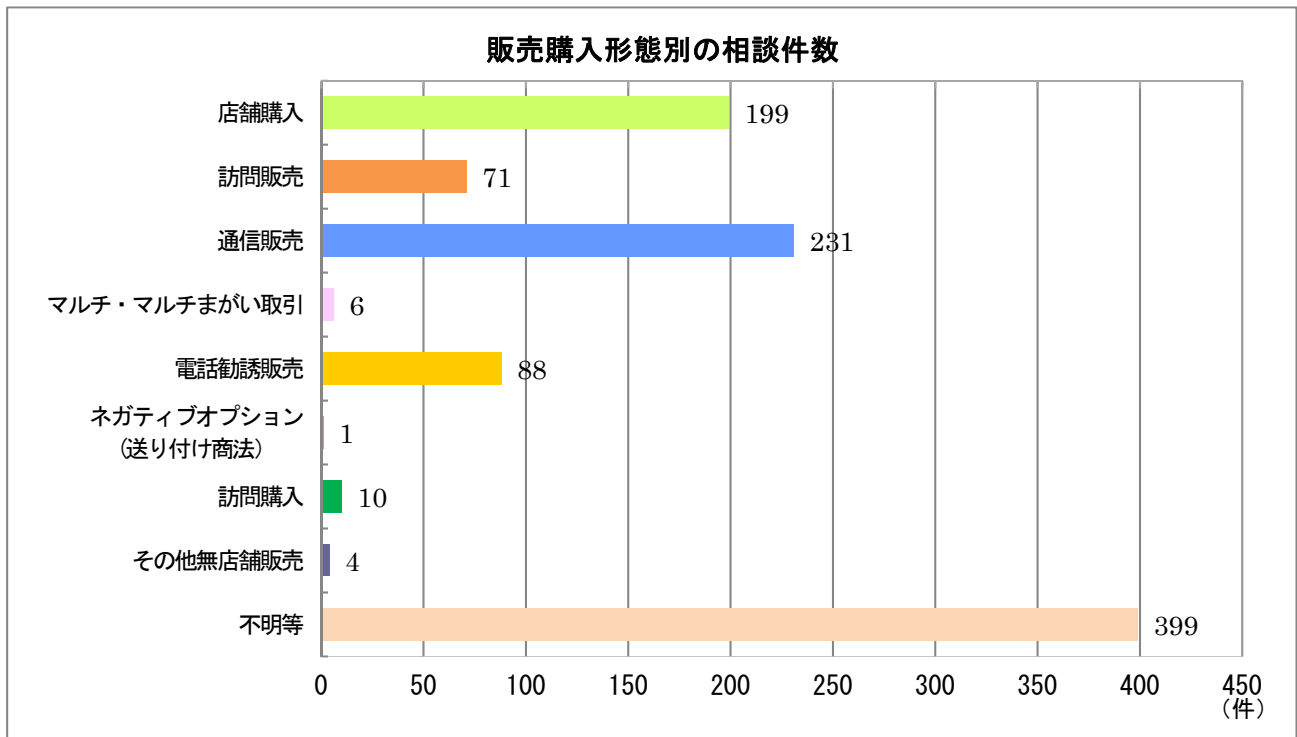


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100となりません。

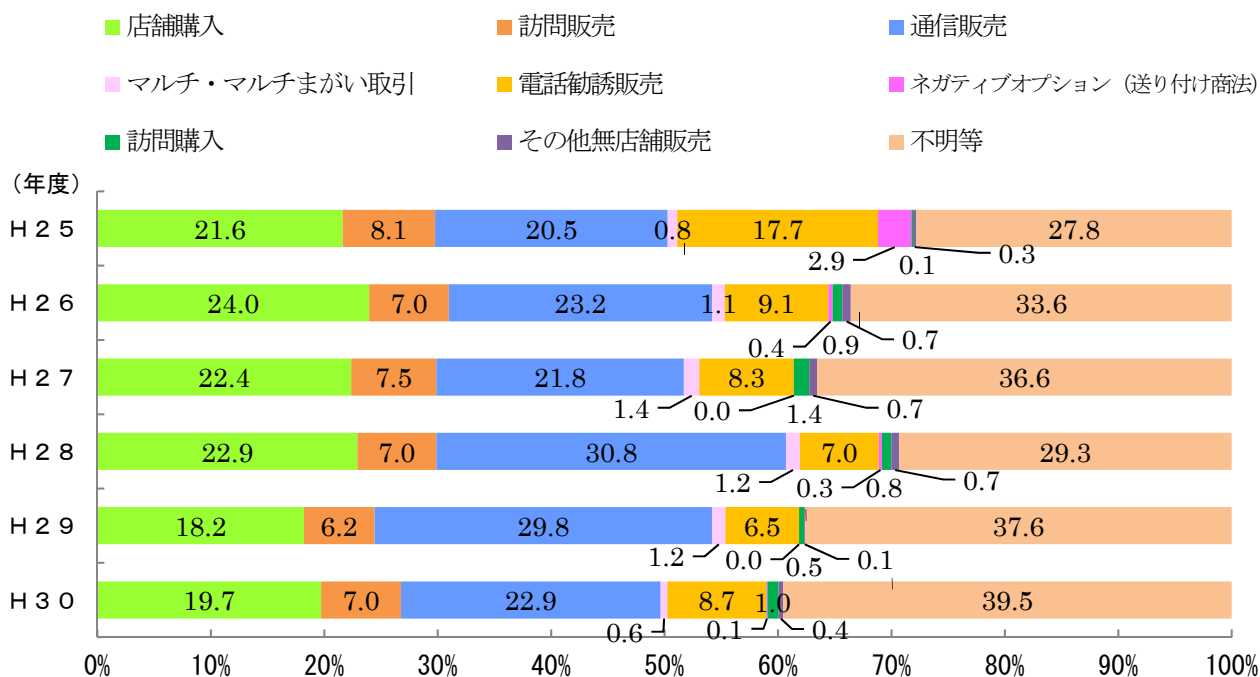
●販売購入形態別の相談件数

通信販売に関する相談では、231件のうちインターネット通販に関する相談が190件で、82.3%を占めています。不明等の項目には、販売購入形態が分からないもの等が分類されます。架空請求ハガキの相談は、この分類に含まれ、276件で、69.2%を占めています。

販売購入形態別の相談件数



販売購入形態別相談割合の推移



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100となりません。

●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	343	商品・サービス等の架空請求
2	放送・コンテンツ等	124	有料動画等の架空請求、アダルト情報サイト
3	融資サービス	45	消費者金融、多重債務
4	健康食品	44	定期購入、解約
5	相談その他	44	不審な電話やメール

相談件数が最も多かったのは「商品一般」で、前年度の319件から24件増加し、343件と、相談全体の34.0%を占めています。このうち「覚えのないハガキが届いた」など架空請求に関する相談が284件で、82.8%を占めています。

2番目に多かった「放送・コンテンツ等」は相談全体の12.3%で、このうち、「有料サイトの未納料金がある」と身に覚えのないメールが届いたという架空請求メールの相談が54件で、43.5%を占めています。

「健康食品」に関する相談は44件で、前年度の25件から19件増加しています。このうち、定期購入に関する相談が26件と多く、59.1%を占めています。

●消費者教育・啓発事業等実施状況

【出前講座 開催回数18回 受講者数774名】

消費生活相談員による出前講座

9回375名

開催日	テーマ	受講者数
4月20日	高齢者の消費者トラブル事例	8
5月15日	消費者トラブルに遭わないために	30
6月6日	見守りと気づきで高齢者の消費トラブルを防ぐ。	84
8月25日	「気づき」で防ぐ消費者トラブル	110
1月14日	親子で学ぼうお金のはなし	39
1月24日	高齢者等の消費者トラブル見守り～気づき～つなぐ	12
1月25日	こんな消費者トラブルご存知ですか～最近の相談事例から～	49
3月27日	消費者トラブルに遭わないために	15
3月28日	消費者トラブルに遭わないために	28

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

9回399名

開催日	テーマ	受講者数
5月2日	SF 商法	25
5月30日	SF 商法、還付金詐欺／消費者トラブル事例	24
9月14日	SF 商法／消費者トラブル事例	7
9月16日	SF 商法	170
10月11日	点検商法	15
10月26日	SF 商法	106
11月9日	還付金詐欺	9
1月27日	訪問販売	23
1月28日	点検商法	20

【外部講師による講座 開催回数1回 受講組数10組（21名）】

開催日	テーマ	受講者数
11月3日	親子で学ぼうお金の使い方教室	21

【パネル展 開催回数18回】

展示時期	テーマ	回数
6月～3月	地区公民館巡回パネル展	15
5月、1月	消費者啓発パネル展	2
11月	消団連市場	1