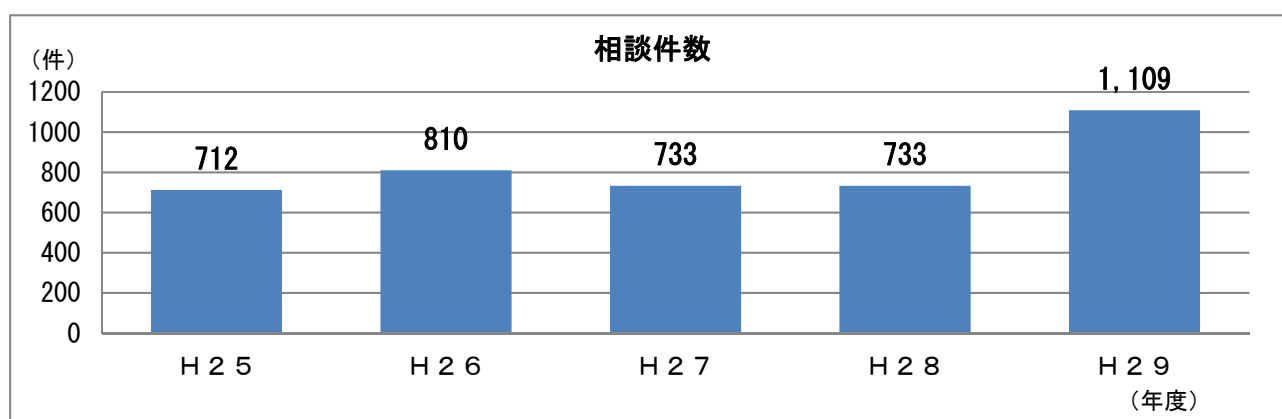


平成２９年度 鳥取市消費生活センター相談概要

●相談件数

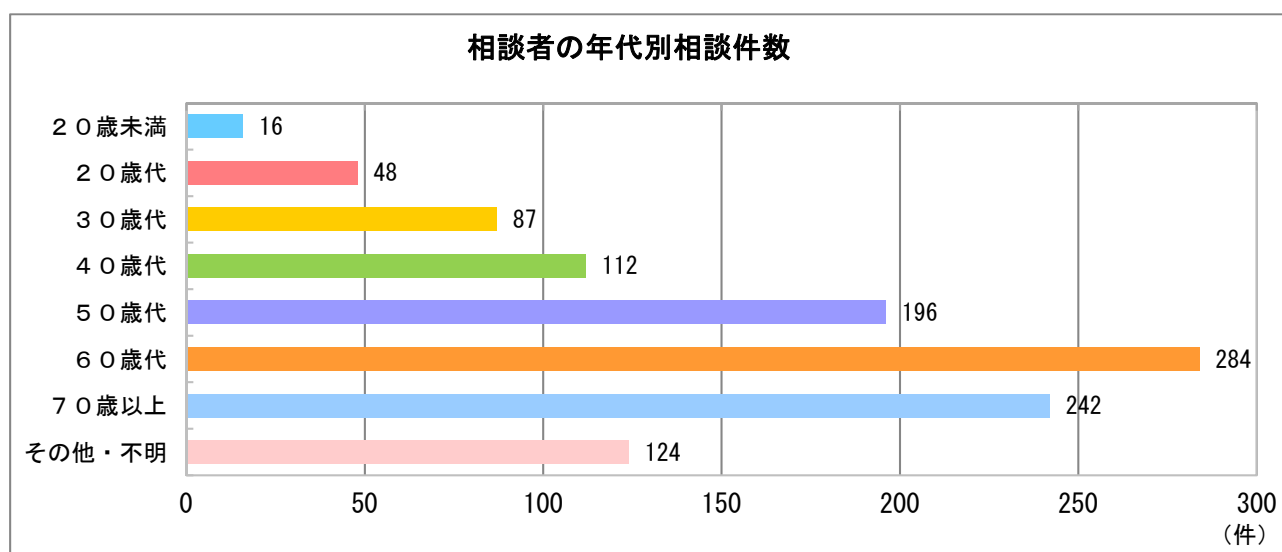
平成２９年度に鳥取市消費生活センターが受け付けた相談件数は１，１０９件で、前年度に比べ３７６件増加し、対前年度比１５１．３％でした。このうち、身に覚えのない料金を請求するハガキやメールが届いたという架空請求に関する相談が４５６件と、相談全体の４１．１％を占めています。

架空請求に関する相談は、対前年度比５４９．４％でした。

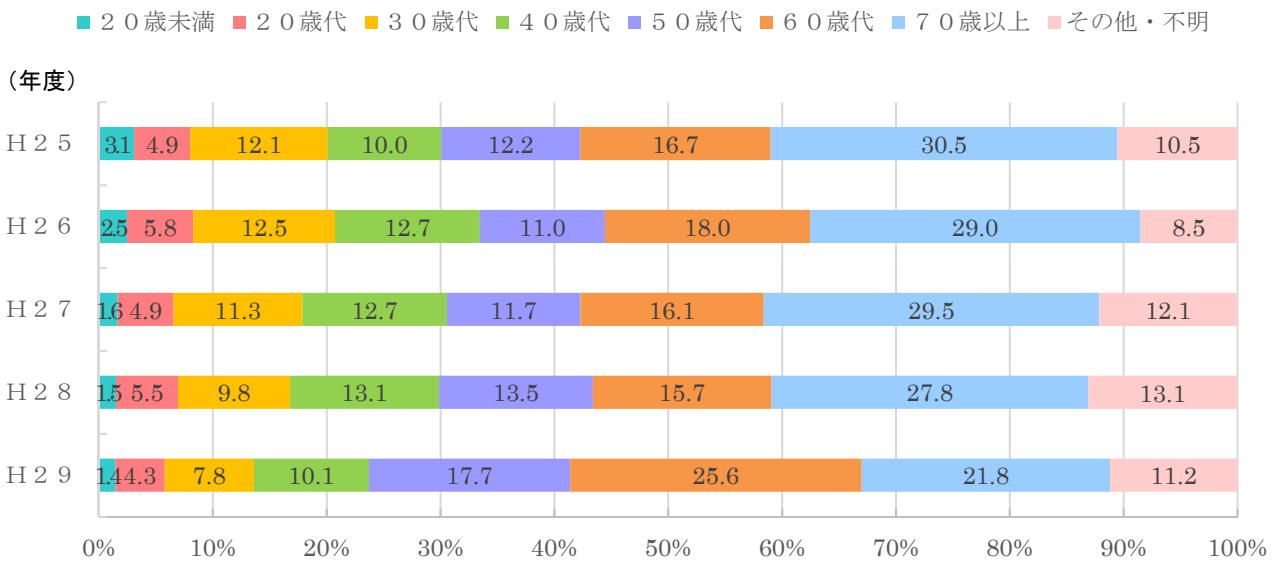


●相談者の年代別割合

年代別では、６０歳代の相談件数が２８４件で、前年度と比べ１６９件増加し、相談全体の２５．６％と最も大きな割合を占め、次いで７０歳以上、５０歳代の順となっています。６０歳代の相談が急増したのは、架空請求ハガキに関する相談が多く寄せられたことが影響しています。（６０歳代の相談の４９．６％が架空請求によるもの。）



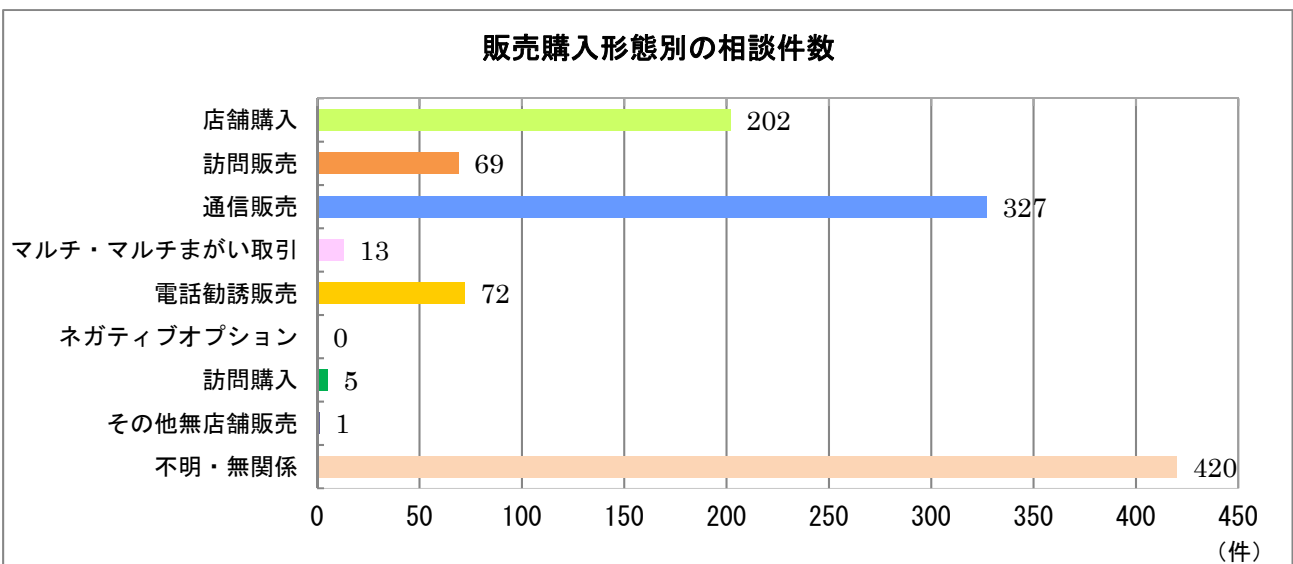
相談者の年代別割合の推移



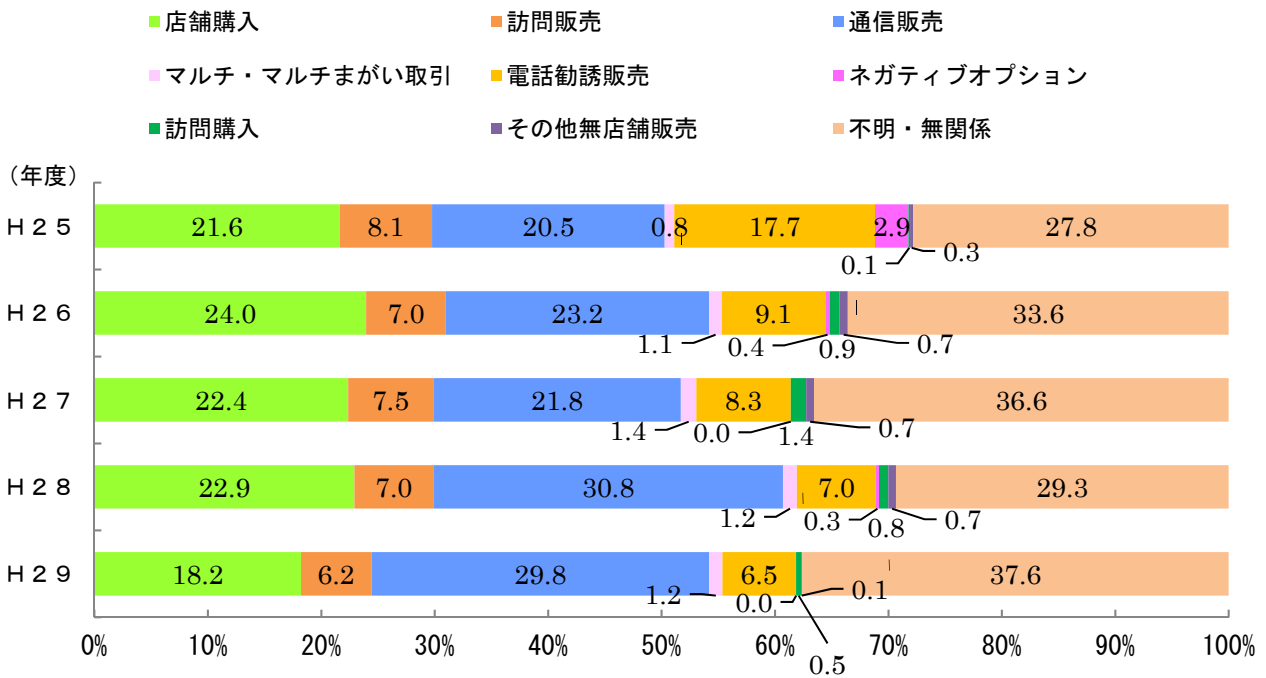
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とならない。

●販売購入形態別の相談件数

通信販売に関する相談327件のうちインターネット通販に関する相談が286件で、86.7%を占めています。不明・無関係では、架空請求ハガキ(257件)・還付金詐欺(46件)の相談が303件で、72.1%を占めています。



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とまらない。

●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	319	商品・役務等の架空請求
2	放送・コンテンツ等	250	有料動画等の架空請求、アダルト情報サイト
3	他の保健・福祉	51	還付金詐欺
4	融資サービス	47	消費者金融、多重債務
5	インターネット通信サービス	45	光回線サービス

・相談件数が最も多かったのは「商品一般」で、前年度の34件から285件増加し、319件と、相談全体の28.8%を占めています。このうち「覚えのないハガキが届いた」という架空請求ハガキの相談が257件で、80.6%を占めています。

・2番目に多かった「放送・コンテンツ等」は全体の22.5%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189件で、75.6%を占めています。

・第5位の「インターネット通信サービス」は45件で、中でも光回線サービスに関する相談が36件と80.0%を占めています。