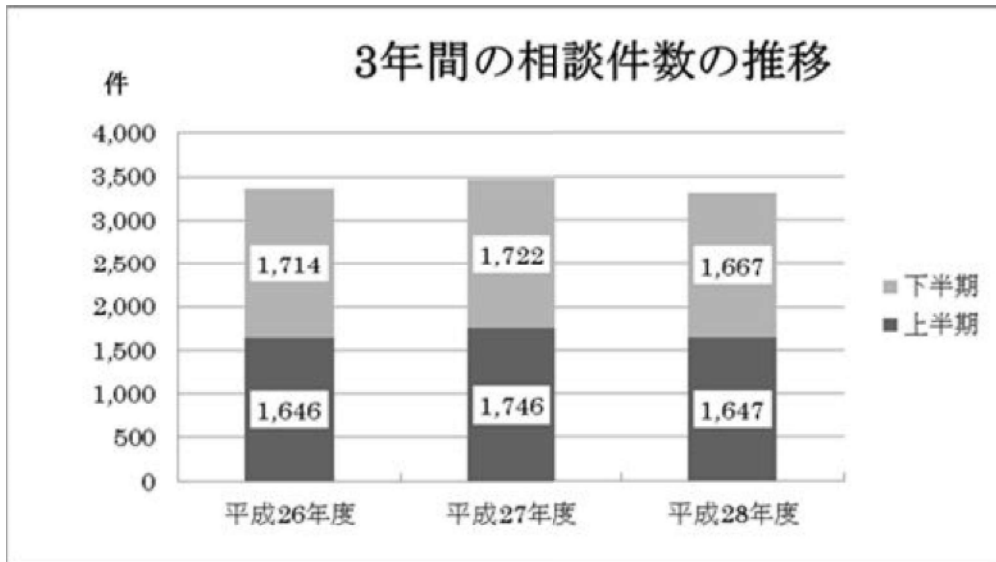


平成 28 年度消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンター

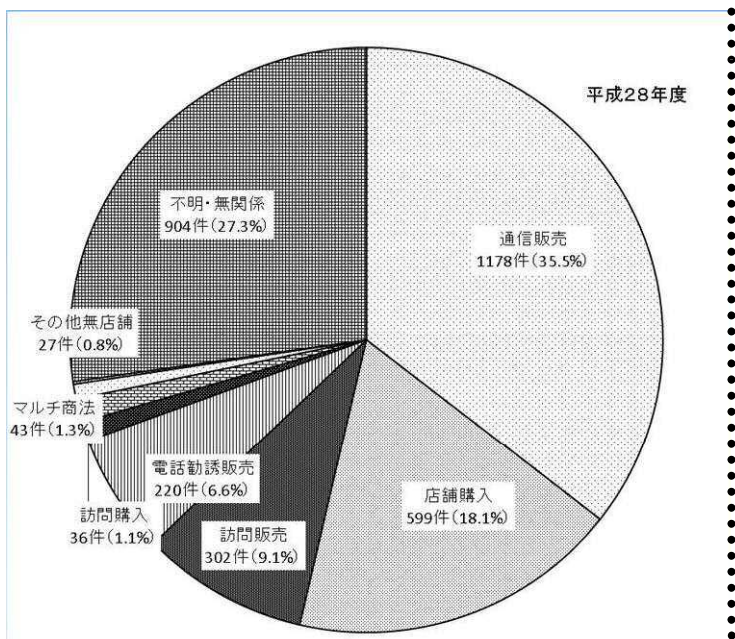
浜松市くらしのセンターで平成 28 年度に受け付けた相談件数は 3,314 件で、前年度 (3,468 件) よりも 154 件減少 (-4.4%) しました。

依然として有料サイトの架空請求に関する相談が多く寄せられています。それに関連する架空請求の二次被害や、サブリースの購入に関する相談も目立ちました。



◀販売形態別相談件数▶

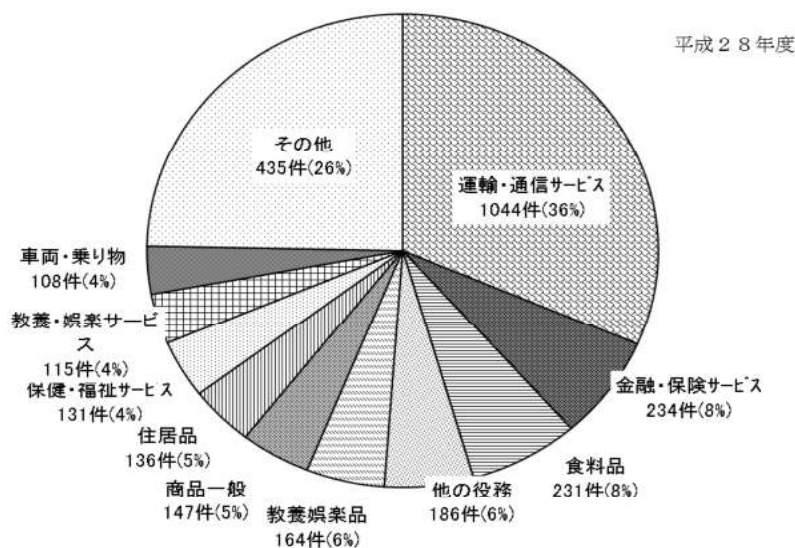
通信販売 (携帯電話・パソコンの有料サイトなど) が 1178 件と最も多く、次いで、不明・無関係 (身に覚えのない請求、家族からの相談など) が 904 件、店舗購入 (携帯電話、車、美容エステなど) が 599 件、訪問販売 (布団、リフォーム工事など) が 302 件、電話勧誘販売 (健康食品、投資など) が 220 件となっています。



- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **通信販売** カタログ・テレビ・インターネットなどで商品などを契約した場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **カギティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **不明・無関係** 店舗購入からその他無店舗に当てはまらない場合

《商品等分類別相談件数》

運輸・通信サービス（携帯電話・パソコンの有料サイト・光回線など）が 1044 件と最も多く、次いで金融・保険サービス（生命保険や融資サービスなど）が 234 件、食料品（健康食品・海産物など）が 231 件、他の役務（興信所など）が 186 件、教養娯楽品（電話機・学習教材・玩具など）が 164 件となりました。



《契約者年代別相談件数》

すべての年代で、携帯電話やパソコン等の有料サイトや光回線等に関する相談が最も多く、特に 20 歳未満では、有料サイトに関する相談が 60% を超えています。

60 歳以上では投資や生命保険などの「金融・保険サービス」、布団等の「住居品」に関する相談が多くなっています。

平成 28 年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位 3 位

年代	1 位	2 位	3 位
20 歳未満 (58 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、受信料など 35 件)	他の役務 (興信所など 5 件)	食料品 (健康食品など 4 件)
20 歳代 (228 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など 87 件)	保健・福祉サービス (医療・福祉など 20 件)	教養・娯楽サービス (旅行・講座・娯楽など 18 件)
30 歳代 (355 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など 116 件)	他の役務 (興信所など 27 件)	教養娯楽品 (学習教材など 22 件)
40 歳代 (444 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など 175 件)	教養娯楽品 (学習教材など 36 件)	金融・保険サービス (生命保険、ファントなど 26 件)
50 歳代 (385 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など 158 件)	食料品 (健康食品など 25 件)	教養娯楽品 (学習教材など 23 件)
60 歳代 (459 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など 192 件)	金融・保険サービス (生命保険、ファントなど 38 件)	食料品 (健康食品など 36 件)
70 歳以上 (567 件)	運輸・通信サービス (光回線など 133 件)	金融・保険サービス (ファント、株など 65 件)	食料品 (健康食品など 58 件)
その他・不明 (818 件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など 148 件)	他の役務 (興信所など 64 件)	食料品 (健康食品など 59 件)