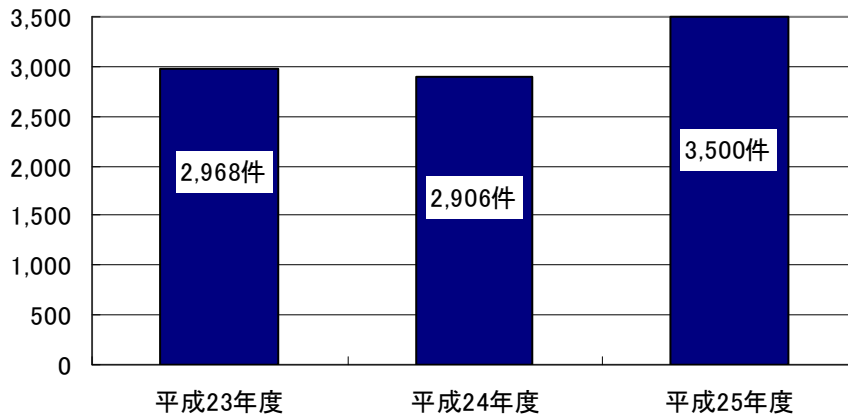


平成25年度 消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成25年度の相談件数は3,500件で、前年度(2,906件)よりも594件増加(+20%)しました。

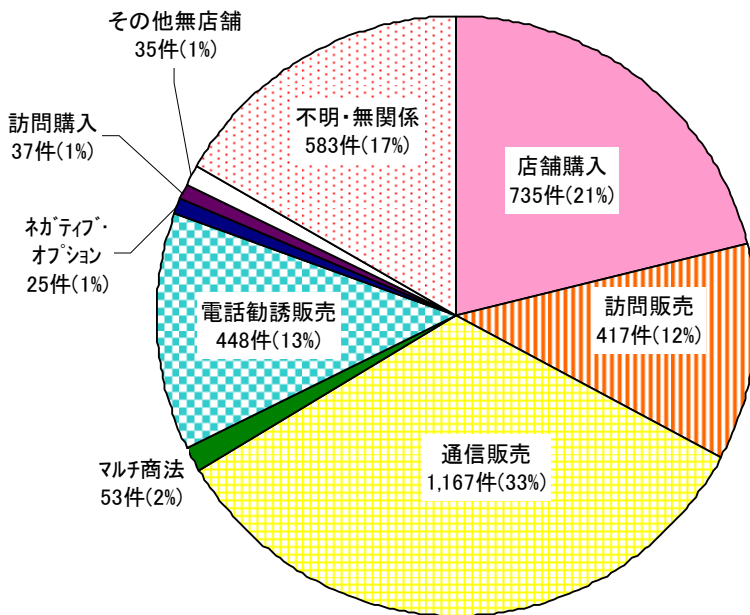
増加の主な原因は、健康食品の送りつけや冷凍食品の異物混入に関する相談件数が一時的に大きく増加したためだと考えられます。一方で、アダルトサイトなどの架空請求や、訪問販売の点検商法による屋根工事などの相談件数も依然として多くあります。

3年間の相談件数の推移



◀販売形態別相談件数▶

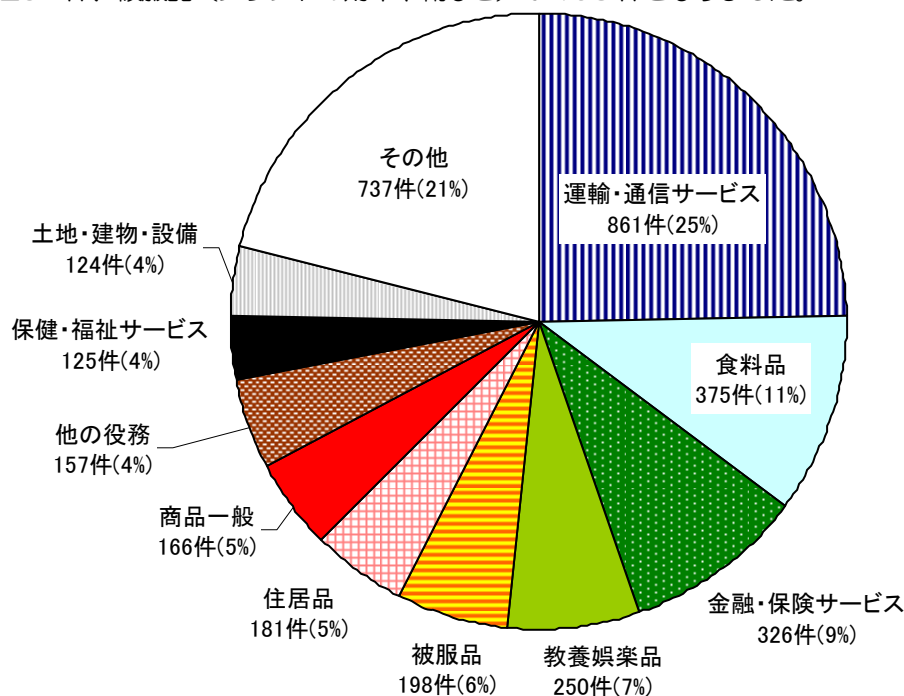
通信販売(携帯電話・パソコンの有料サイトなど)が1,167件と最も多く、次いで、店舗購入(携帯電話、車、美容エステなど)が735件、不明・無関係(身に覚えのない請求、家族からの相談など)が583件、電話勧誘販売(健康食品、社債、投資など)が448件、訪問販売(布団、リフォーム工事など)が417件となっています。



- * **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
- * **ネガティブ・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（携帯電話やパソコンの有料サイトなど）が861件と最も多く、次いで食料品（健康食品など）が375件、金融・保険サービス（社債、投資や生命保険など）が326件、教養娯楽品（携帯電話、ウィルスソフトなど）が250件、被服品（ブランドの財布や靴など）が198件となりました。



《契約者年代別相談件数》

70歳以上を除くすべての年代で、携帯電話やパソコンの有料サイトなど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4分の3を占めました。

50歳代以上ではファンド型投資商品や生命保険などの「金融・保険サービス」に関する相談が多くなっています。また、平成25年度も引き続き健康食品の送り付けに関する相談が多く、70歳以上では、「食料品」だけで4分の1を占める状況となりました。

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 (103件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、オンラインゲームなど81件)	被服品 (ブランド財布、靴など7件)	車両・乗り物 (オートバイなど4件)
20歳代 (251件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、出会い系サイトなど95件)	保健・福祉サービス (脱毛エステなど32件)	被服品 (ブランド財布、靴など29件)
30歳代 (331件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など126件)	被服品 (ブランドバッグ、靴など40件)	教養娯楽品 (携帯電話、教材など29件)
40歳代 (469件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など192件)	教養娯楽品 (携帯電話、ウィルスソフトなど39件)	食料品 (冷凍食品など25件)
50歳代 (336件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など110件)	金融・保険サービス (ファンド、生命保険など36件)	教養娯楽品 (携帯電話、ウィルスソフトなど32件)
60歳代 (442件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など102件)	金融・保険サービス (ファンド、社債など67件)	食料品 (健康食品など48件)
70歳以上 (776件)	食料品 (健康食品、カニなど194件)	金融・保険サービス (ファンド、株など118件)	住居品 (布団、消火器など69件)
その他・不明 (792件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など92件)	教養娯楽品 (携帯電話、教材など79件)	食料品 (健康食品、冷凍食品など70件)