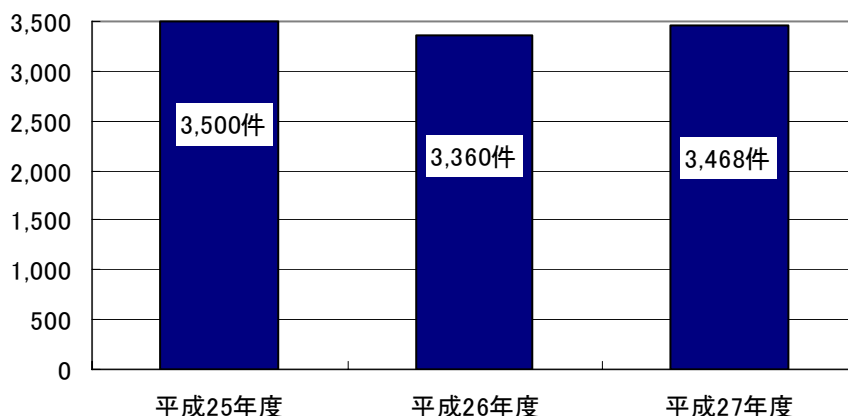


# 平成27年度 消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成27年度の相談件数は3,468件で、前年度(3,360件)よりも108件増加(+3%)しました。

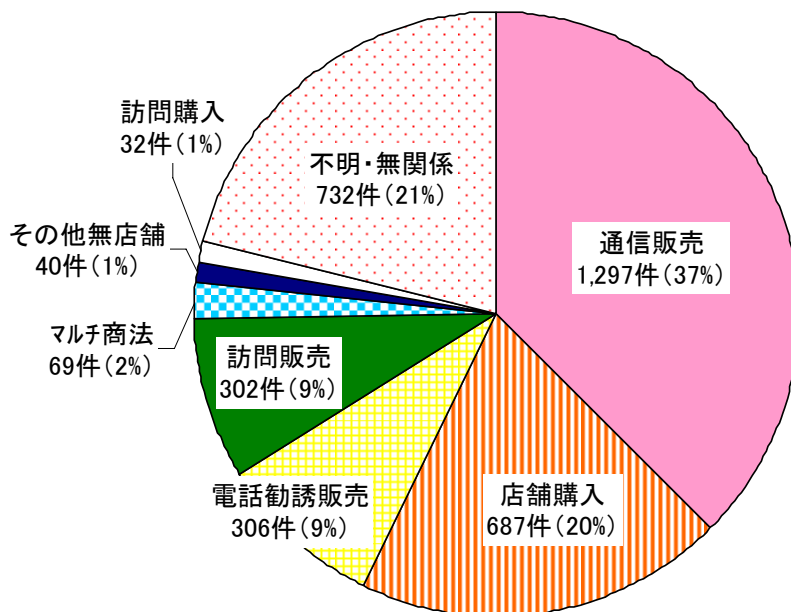
アダルトサイトなどの架空請求を中心とする通信サービスに関する相談が依然として多く寄せられています。昨年度は、架空請求の被害救済を謳う二次被害(他の役務)のほか、光回線の契約変更(通信サービス)に関する相談件数が増加しました。

3年間の相談件数の推移



## ◀販売形態別相談件数▶

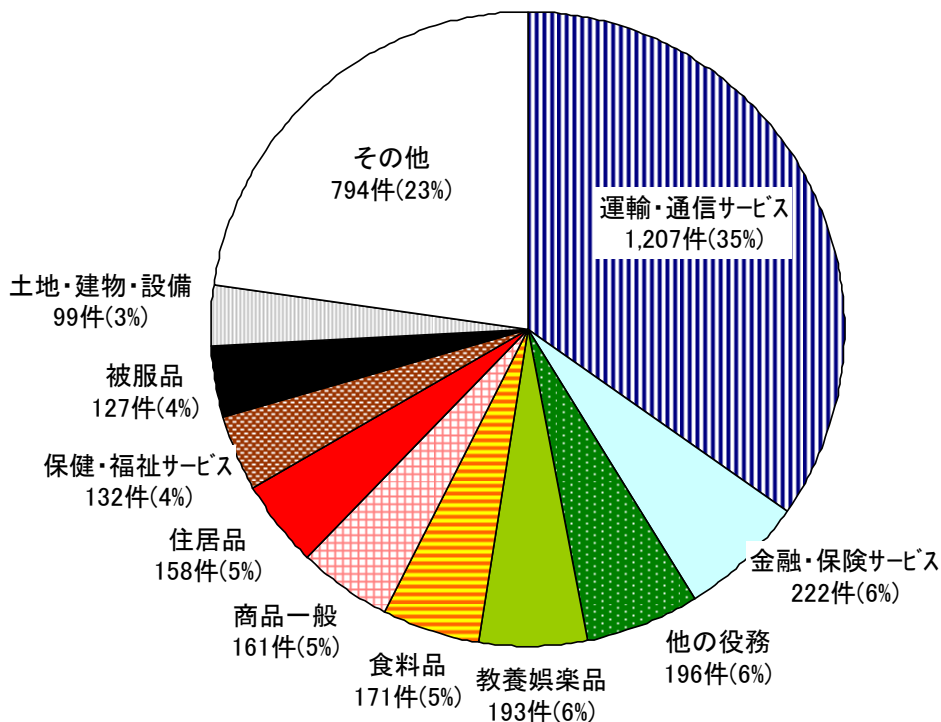
通信販売(携帯電話・パソコン等の有料サイトなど)が1,297件と最も多く、次いで、不明・無関係(身に覚えのない請求、家族からの相談など)が732件、店舗購入(携帯電話、車、美容エステなど)が687件、電話勧誘販売(健康食品、社債、投資など)が306件、訪問販売(布団、リフォーム工事など)が302件となっています。



- \* **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等の有料サイトなど）が1,207件と最も多く、次いで金融・保険サービス（社債、投資や生命保険など）が222件、他の役務（興信所など）が196件、教養娯楽品（携帯電話、教材など）が193件、食料品（健康食品や海鮮品など）が171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70%を超えています。

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

### 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<br>(86件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、サイト利用料など61件)  | 教養娯楽品<br>(携帯電話など7件)                 | 食料品<br>(健康食品など4件)                      |
| 20歳代<br>(215件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、サイト利用料など73件)  | 保健・福祉サービス<br>(エステなど25件)             | 被服品<br>(ブランドの靴・洋服など16件)                |
| 30歳代<br>(323件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、サイト利用料など145件) | 他の役務<br>(興信所など20件)                  | 教養娯楽品<br>(学習教材など18件)                   |
| 40歳代<br>(365件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、光回線など174件)    | 教養娯楽品<br>(学習教材など23件)                | 金融・保険サービス<br>(融資サービス、生命保険など22件)        |
| 50歳代<br>(342件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、光回線など190件)    | 他の役務<br>(興信所など19件)                  | 教養娯楽品<br>(携帯電話など16件)                   |
| 60歳代<br>(379件)     | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、光回線など188件)    | 住居品<br>(布団、消火器など25件)                | 金融・保険サービス<br>(ファンド、生命保険など24件)          |
| 70歳以上<br>(516件)    | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、光回線など120件)    | 金融・保険サービス<br>(ファンド、株など51件)          | 住居品<br>(布団、消火器など49件)                   |
| その他・不明<br>(1,242件) | 運輸・通信サービス<br>(アダルトサイト、光回線など256件)    | 教養娯楽品(携帯電話など83件)<br>商品一般(架空請求など83件) | 金融・保健サービス(生命保険など79件)<br>他の役務(興信所など79件) |