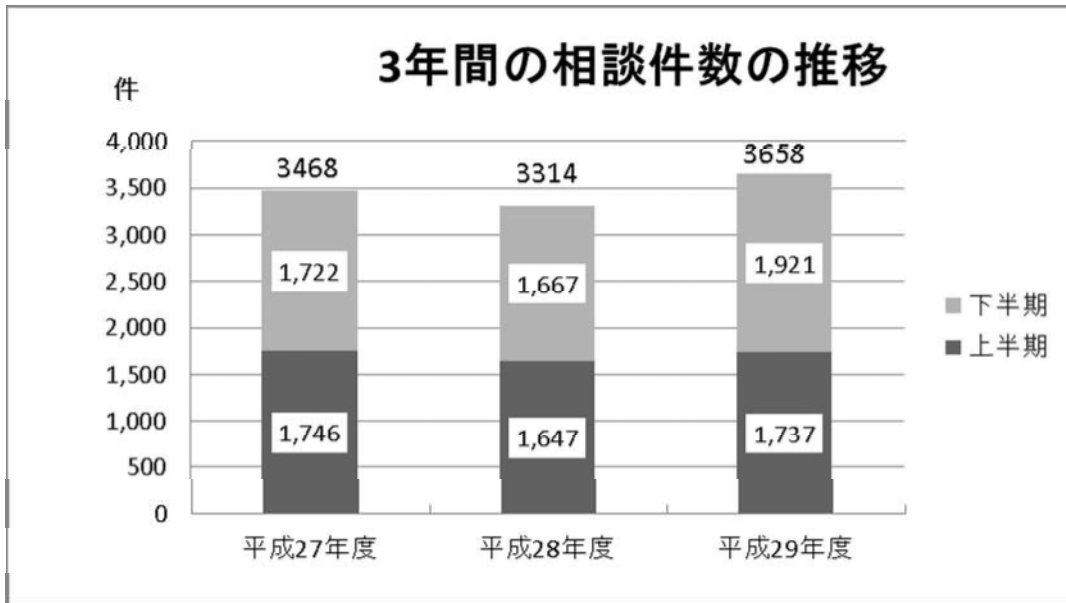


平成 29 年度消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンター

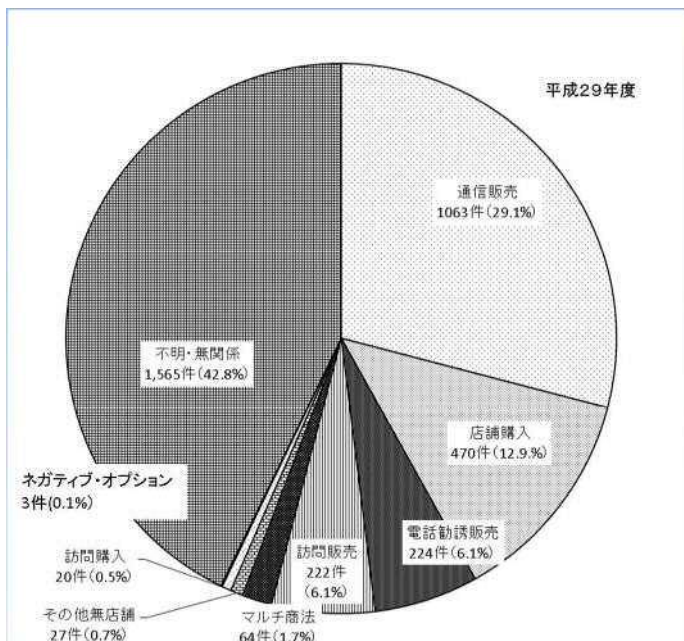
浜松市くらしのセンターで平成 29 年度に受け付けた相談件数は 3,658 件で、前年度（3,314 件）よりも 344 件増加（10.4%）しました。

総合消費料金をかたる架空請求はがきに関する相談が急増しています。有料サイトの架空請求に関する相談も依然多く、またサプリメントの初回お試しをうたう定期購入に関する相談も目立ちました。



◀販売形態別相談件数▶

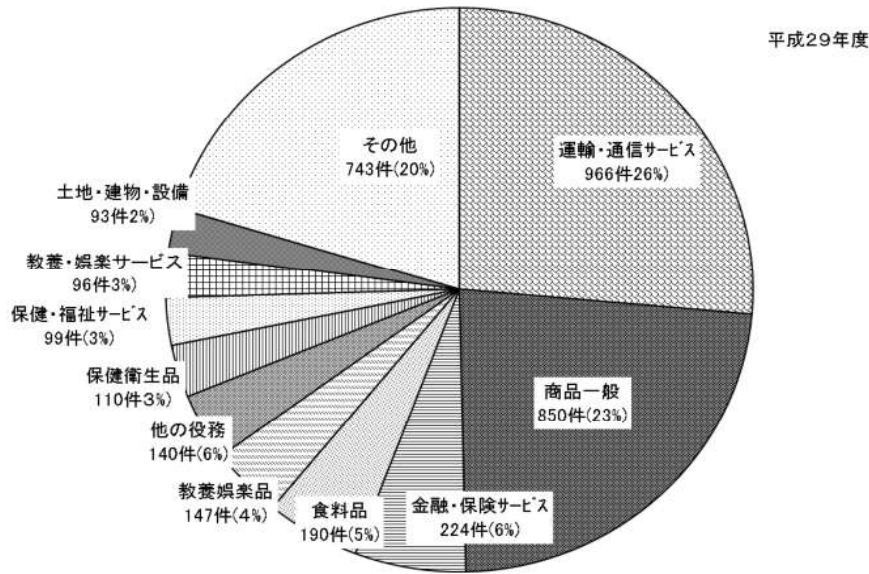
通信販売（携帯電話・パソコンの有料サイトなど）が 1,063 件と最も多く、次いで、不明・無関係（身に覚えのない請求、家族からの相談など）が 1,565 件、店舗購入（携帯電話、車、美容エステなど）が 470 件、電話勧誘販売（健康食品、投資など）が 224 件、訪問販売（布団、リフォーム工事など）が 222 件となっています。



- * **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・パソコンのアダルトサイト・光回線など）が966件と最も多く、次いで商品一般（消費料金の請求など）が850件、金融・保険サービス（生命保険や融資サービスなど）が224件、食料品（健康食品・海産物など）が190件、教養娯楽品（電話機・学習教材・玩具など）が147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アダルトサイトや光回線等に関する相談が相変わらず多く、更にサプリメント等の通信販売でのトラブルが年代を超えて増えています。また、40歳以上の年代で、「商品一般」に関する相談が急増しました。これは架空請求はがきが40歳以上の人に送られたことによるものです。

平成29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 (57件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、受信料など27件)	食料品 (健康食品など6件)	教養・娯楽サービス (旅行・講座・娯楽など3件)
20歳代 (200件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など64件)	金融・保険サービス (ファンド、株など25件)	教養・娯楽サービス (旅行・講座・娯楽など14件)
30歳代 (253件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など77件)	金融・保険サービス (生命保険、ファンドなど19件)	食料品 (健康食品など16件)
40歳代 (418件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など153件)	商品一般 (架空請求など36件)	教養娯楽品 (学習教材など27件)
50歳代 (558件)	商品一般 (架空請求など226件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など143件)	食料品 (健康食品など25件)
60歳代 (706件)	商品一般 (架空請求など326件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など188件)	金融・保険サービス (ファンド、株など35件)
70歳以上 (590件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など148件)	商品一般 (架空請求など122件)	食料品 (健康食品など38件)
その他・不明 (876件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など167件)	商品一般 (架空請求など117件)	食料品 (健康食品など56件)