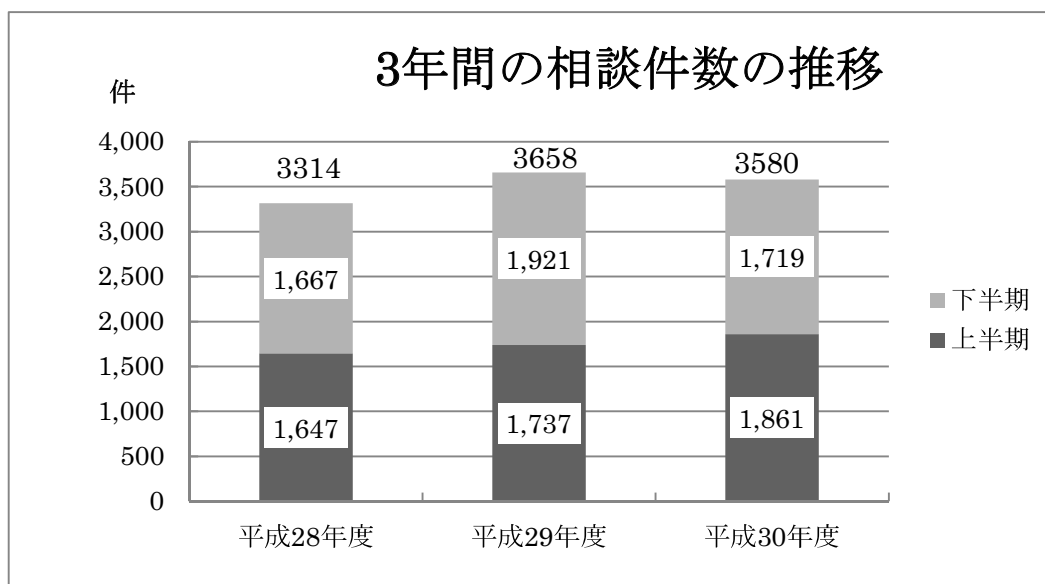


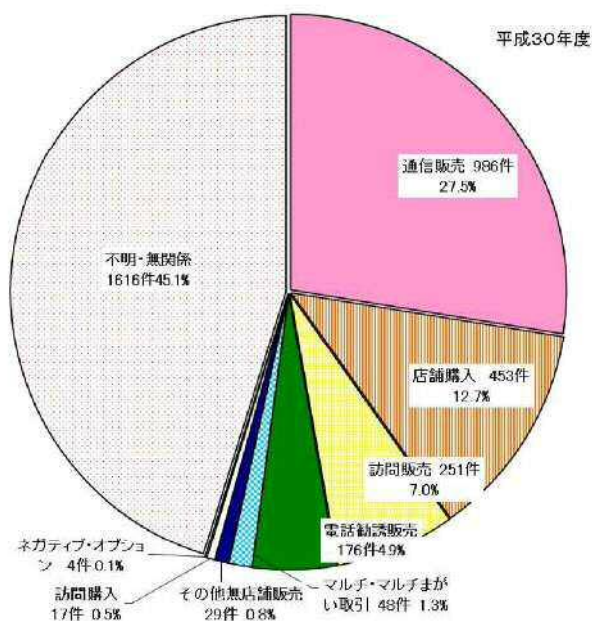
# 平成 30 年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで平成 30 年度に受け付けた相談件数は 3,580 件で、前年度同期（3,658 件）よりも 78 件減少（2.1%）しました。29 年度から平成 30 年度前半までに急増した消費料金をかたる架空請求（詐欺）はがきに関する相談は減少傾向になりましたが、未だになくなる気配は見えません。反面、定期購入に関する相談や情報教材を含む投資関係のトラブル、出会い系サイト等は増加傾向にあります。今期の特記事項としましては、秋の台風被害による修繕トラブル（高額請求等）が多数寄せられています。



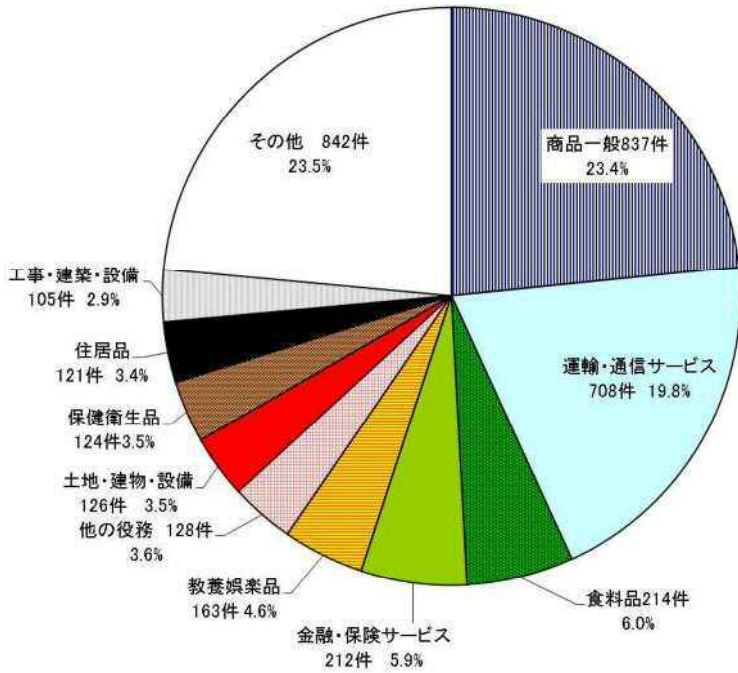
## ◀販売形態別相談件数▶

販売形態として、不明・無関係（架空請求のはがきなど身に覚えのない請求、具体的に契約の内容がわからないもの）が 1,616 件と最も多く、通信販売（インターネット、テレビなどの利用によるもの）が 986 件、次いで、店舗購入（携帯電話、車、美容エステなどの店舗によるもの）が 453 件、訪問販売（布団、リフォーム工事など訪問によるもの）が 251 件、電話勧誘販売（健康食品、投資など電話での勧誘によるもの）が 176 件となっています。



- \* **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
- \* **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
- \* **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
- \* **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
- \* **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- \* **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
- \* **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
- \* **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》



平成30年度

商品等分類別では、商品一般（架空請求消費料金の請求など）が837件と最も多く、次いで運輸・通信サービス（携帯電話・アダルトサイトのワンクリック請求・出会い系サイト・情報教材・光回線など）708件、食料品（健康食品等の定期購入、注文した覚えのない食品が届いたなど）が214件、金融・保険サービス（投資、損害保険など）が212件、教養娯楽品（教養、学習教材・パソコン、パソコン関連機器など）が163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で覚えのない請求メールやワンクリック請求（40歳以下の運輸・通信サービス内に含まれる）、はがきによる架空請求（50歳以上の商品一般に含まれる）の詐欺請求の相談が相変わらず多数寄せられています。年代別の特徴は40歳代以下の年代ではフリマやオークションサイトの個人間売買、エステ等でのトラブルが多く、50歳以上の年代では光回線勧誘、更にソーラーシステムの相談も多く寄せられています。

### 平成30年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

平成31年3月31日			
年代	1位	2位	3位
20歳未満 (69件)	運輸・通信サービス (ワンクリック請求、ゲーム課金 トラブル 35件)	食料品 (定期購入の解約など9件)	被服品 (商品未着など8件)
20歳代 (201件)	運輸・通信サービス (携帯電話のワンクリック請求・ 架空請求メールなど 60件)	保健・福祉サービス (エステ・理美容など15件)	被服品 (商品未着など14件)
30歳代 (205件)	運輸・通信サービス (架空請求メール、ウィルス対策 など46件)	教養娯楽品 (パソコン機器・携帯電話など16件)	土地・建物・設備 (新築住宅・ソーラーシステムなど 15件)
40歳代 (387件)	運輸・通信サービス (架空請求メール、出会い系サイト など 106件)	商品一般 (架空請求はがきなど58件)	食料品 (健康食品の定期購入など 31件)
50歳代 (441件)	商品一般 (架空請求はがきなど159件)	運輸・通信サービス (架空請求メール、出会い系サイト など 96件)	食料品 (健康食品の定期購入など 26件)
60歳代 (591件)	商品一般 (架空請求はがきなど265件)	運輸・通信サービス (架空請求メール、光回線勧誘など 111件)	金融・保険サービス (ファンド、株など40件)
70歳以上 (783件)	商品一般 (架空請求はがきなど232件)	運輸・通信サービス (架空請求メール、光回線勧誘など 122件)	食料品 (健康食品の定期購入など 58件)
その他・不明 (903件)	運輸・通信サービス (携帯電話のワンクリック請求、 光回線勧誘など132件)	商品一般 (架空請求はがきなど101件)	土地・建物・設備 (ソーラーシステムなど 50件)