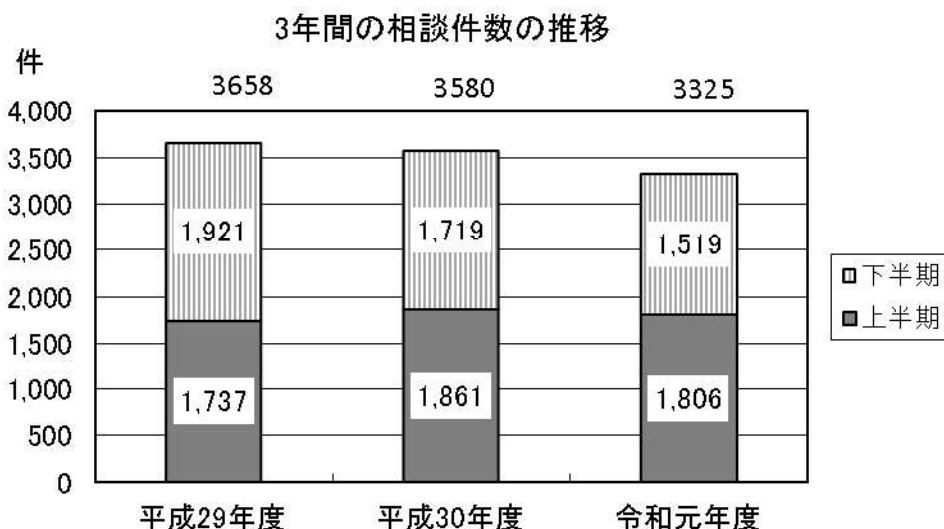


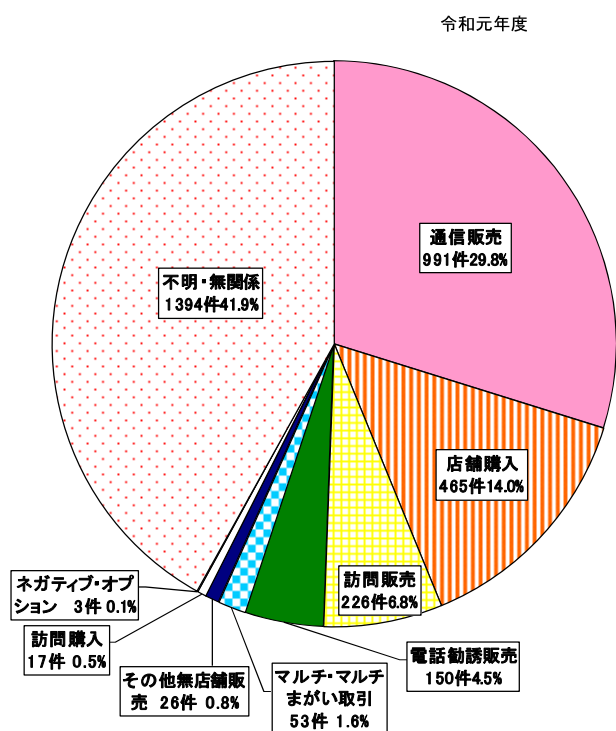
令和元年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで令和元年度に受け付けた相談件数は3,325件で、前年度同期（3,580件）よりも255件減少（-7%）しました。平成29年、30年に多かった消費料金をかたる架空請求はがきが、かなり減少したことから、令和元年度は前年度以前に比べ相談件数が減少しました。



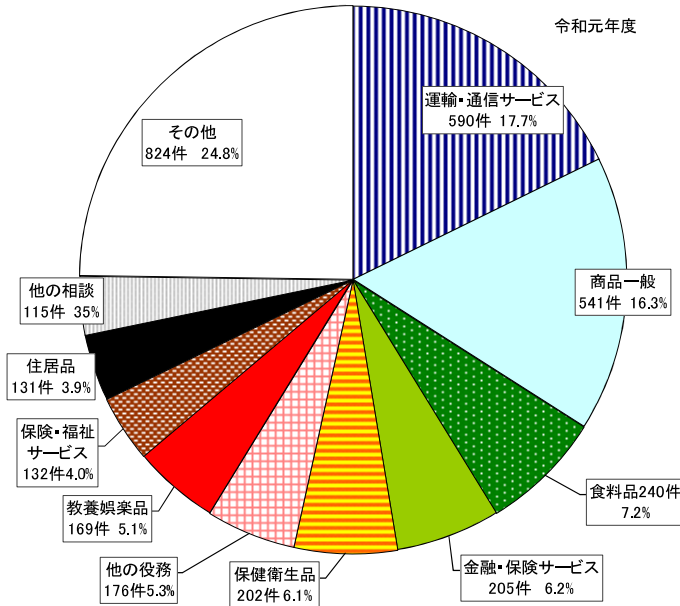
◀販売形態別相談件数▶

販売形態別では、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991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465件、訪問販売（リフォーム工事など訪問によるもの）が226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150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 上記に当てはまらない場合

《商品等分類別相談件数》



商品等分類別では、運輸・通信サービス（携帯電話・出会い系サイト・情報教材・光回線など）590件と最も多く、商品一般（何の請求か不明なもの）が541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240件、金融・保険サービス（生命保険・損害保険・証券等）が205件となりました。

《契約者年代別相談件数》

年代別では、若年層はゲーム課金、化粧品など、中年層は、情報商材、商品トラブルなど、高年層は光回線の勧誘、商品トラブルなどの相談が寄せられています。全体では、ワンクリック請求やメールでの架空請求の相談は相変わらず寄せられています。また、定期購入の条件のある商品の解約や情報商材（副業や投資等で高収入を得られるためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報）の相談が多数寄せられています。

令和元年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

			令和2年3月31日
年代	1位	2位	3位
20歳未満 (81件)	運輸・通信サービス (、ゲーム課金 動画サイトトラブル など 23件)	保健衛生品 (化粧品、脱毛剤の定期購入など 19件)	食料品 (サプリ等の定期購入トラブルなど 15件)
20歳代 (241件)	運輸・通信サービス (情報商材、出会い系、登録料 など 49件)	保健・福祉サービス (エステ・理美容など25件)	金融・保険サービス (投資、融資など25件)
30歳代 (235件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘 など39件)	被服品 (商品未着、返品交換 など26件)	教養娯楽品 (情報商材、フリーマーケットなど 18件)
40歳代 (361件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘 など 64件)	商品一般 (架空請求、不明な商品 51件)	食料品 (健康食品の定期購入など 35件)
50歳代 (412件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、出会い系サイト など 74件)	商品一般 (架空請求、不明な商品 74件)	食料品 (健康食品の定期購入など 42件)
60歳代 (488件)	商品一般 (架空請求、不明な商品 160件)	運輸・通信サービス (ウイルス対策、光回線の勧誘 など 98件)	食料品 (健康食品の定期購入など 31件)
70歳以上 (649件)	運輸・通信サービス (ウイルス対策、光回線の勧誘 など113件)	商品一般 (架空請求、不明な商品 113件)	他の役務 (弁護士等、ウイルス除去の遠隔操 作など 63件)
その他・不明 (858件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘など 130件)	商品一般 (架空請求、不明な商品 107件)	他の役務 (弁護士等、結婚相談所、ウイルス 除去の遠隔操作など 76件)