

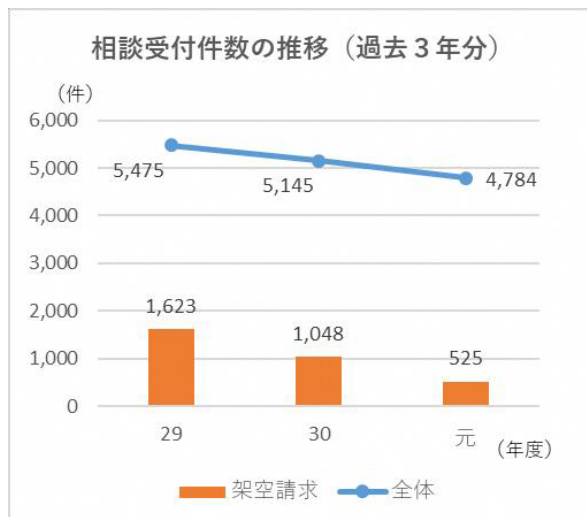
令和元年度 静岡市消費生活相談の傾向 概要版

1 相談件数

令和元年度に静岡市消費生活センターに寄せられた相談件数は、**4,784件**でした。

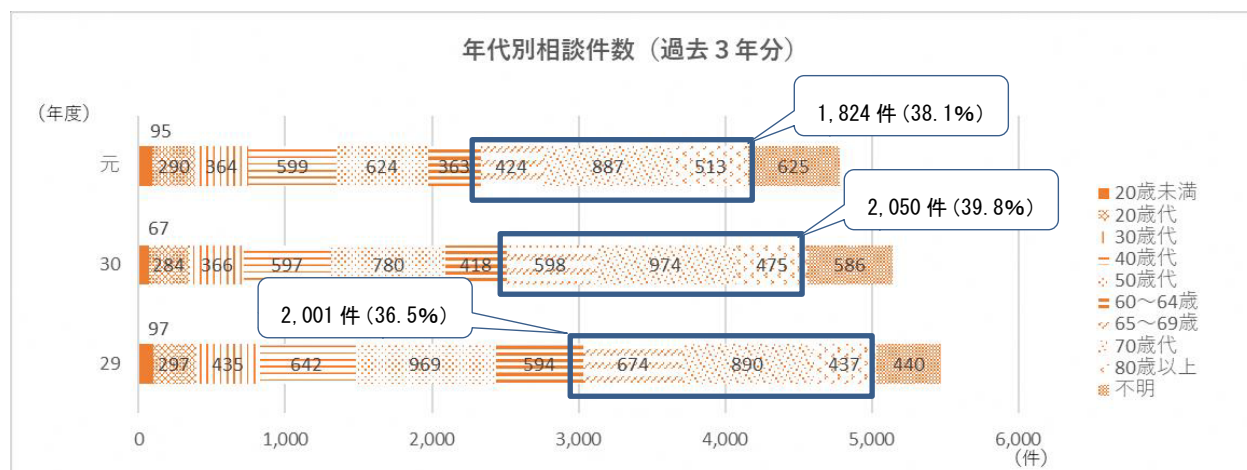
平成30年度と比較すると、361件減（7.0%減）で、**3年ぶりに4,000件台**となりました。

なお、相談件数が減少した主な要因は、架空請求に関する相談が半減したことです。ただし、半減したとはいえ、その相談件数は500件以上と依然として多く、その手口ははがきだけではなくSMSや電子メールによるものなど様々で、注意が必要です。



2 年代別相談件数

相談の契約当事者（実際に契約等をした人）を年齢別に集計したところ、例年どおり、**65歳以上の高齢者の相談が多く、1,824件**と相談全体の**38.1%**を占めています。



3 特徴的な相談内容

激安!? 無料!? 1回だけのつもりだったのに・・・

「健康食品」は、平成30年度と比べ、相談件数が約1.5倍に増えており、幅広い年代で高順位となっています。

相談内容の多くが、「広告を見て、安い又は無料の商品を通信販売で注文したが、実際は2回目以降に定価販売される定期コースの契約が条件だった」というものです。

20歳未満で3位であった「化粧品」も同様の相談内容となっています。

高齢者の相談の中には、注文したことを忘れていたというものや、送られてくる商品に覚えがないため長期間放置してしまっていたというものもありました。

そのほか、「放送・コンテンツ等」「インターネット通信サービス」「融資サービス」も多くの年代で高順位となっています。

※「健康食品」相談件数…令和元年度（249件）、平成30年度（164件）

年代別・商品別相談件数・割合

	1位	2位	3位	4位	5位
全体	商品一般 742件 (15.5%)	放送・コンテンツ等 380件 (7.9%)	融資サービス 274件 (5.7%)	インターネット通信サービス 267件 (5.6%)	健康食品 249件 (5.2%)
20歳未満	放送・コンテンツ等 19件 (20.0%)	健康食品 18件 (18.9%)	化粧品 16件 (16.8%)	観覧・鑑賞 4件 (4.2%)	電気 3件 (3.2%)
20歳代	放送・コンテンツ等 40件 (13.8%)	融資サービス 25件 (8.6%)	レンタル・リース・貸借 22件 (7.6%)	商品一般 17件 (5.9%)	健康食品 14件 (4.8%)
30歳代	商品一般 / 放送・コンテンツ等 各30件 (8.2%) ※同率1位		融資サービス 25件 (6.9%)	インターネット通信サービス 21件 (5.8%)	健康食品 20件 (5.5%)
40歳代	商品一般 57件 (9.5%)	融資サービス / 放送・コンテンツ等 50件 (8.3%) ※同率2位		健康食品 45件 (7.5%)	レンタル・リース・貸借 38件 (6.3%)
50歳代	商品一般 94件 (15.1%)	放送・コンテンツ等 56件 (9.0%)	融資サービス 55件 (8.8%)	健康食品 45件 (7.2%)	化粧品 31件 (5.0%)
60歳代	商品一般 189件 (24.0%)	放送・コンテンツ等 77件 (9.8%)	インターネット通信サービス 52件 (6.6%)	健康食品 35件 (4.4%)	融資サービス 34件 (4.3%)
70歳代	商品一般 202件 (22.8%)	放送・コンテンツ等 66件 (7.4%)	インターネット通信サービス 46件 (5.2%)	融資サービス 41件 (4.6%)	相談その他 40件 (4.5%)
80歳以上	商品一般 77件 (15.0%)	健康食品 39件 (7.6%)	インターネット通信サービス 37件 (7.2%)	工事・建築・加工 19件 (3.7%)	役務その他 18件 (3.5%)

※ 年代不詳の相談もありますが、順位付けはしていません。

< 語句解説…50音順 >

用語	意味
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。光回線の契約など。
役務その他	結婚相手紹介サービスや折とうサービス、前の契約の被害回復などといった役務の相談
観覧・鑑賞	入場料を支払って観覧、鑑賞する各種の施設利用。映画やコンサート等。チケットの販売を含む。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、住宅のリフォームなど
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。はがきによる架空請求のほか、クレジットの不正利用、不審なメールなどもここに含まれる。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式を持たない相談。消費者問題以外の相談。
電気	電気の供給契約
放送・コンテンツ等	電話やインターネットなどによる情報サービス。相談では、意図しない出会い系サイト、アダルトサイトの登録画面になってしまったことによる架空・不当請求が多い。
融資サービス	多重債務やヤミ金の債務の整理方法、融資保証金詐欺についての問い合わせや利息についての相談、住宅ローンのことなど。
レンタル・リース・貸借	商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む。