

平成30年度消費生活相談の概要

令和元年5月15日
福島県消費生活課
(福島県消費生活センター)

平成30年度に「福島県消費生活センター」に寄せられた消費生活相談の概要は、下記のとおりです。

記

1 相談件数

(平成30年度は4,624件、前年度より411件、8.2%の減少)

平成30年度に福島県消費生活センターに寄せられた相談件数は4,624件で、前年度の5,035件に比べ件数で411件、8.2%減少した。

前年度と比較して、商品に関する相談では相談件数が増加しており、これは「総合消費料金に関する訴訟最終告知」や「民事訴訟最終通知書」等と題する架空請求ハガキによる相談が増加したことによる。一方、役務に関する相談のうち、架空請求メールを含むデジタルコンテンツ等に関する相談が前年度より減少したことから、全体の相談件数は減少した。

2 相談案件当事者の状況

(1) 男女別

(前年同様男性が多いが女性の比率が増加傾向)

男女別で見ると、男性が2,287件(構成比49.5%)、女性が2,179件(構成比47.1%)、その他(団体等)が158件(構成比3.4%)となっている。

(2) 年代別

(70歳以上が最も多く、前年度より増加。60歳以上の割合が多い)

年代別では、前年度2番目だった70歳以上が最も多い1,028件(構成比22.2%)となったほか、前年度1番目だった60歳代が957件(構成比20.7%)となり、いずれも構成比が増加し、70歳以上では件数も増加した。

また、20歳未満の割合が若干増加したものの、20～50歳代の世代において割合が減少した。

3 相談内容

(「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話を通じた情報利用に関するトラブル等)が平成21年度以降10年連続で1番目となったほか、「商品一般」(架空請求ハガキ(封書)に関する相談等)に関する相談が増加)

(1) 商品別大分類

商品別大分類では、役務に関する相談が1,958件と最も多いが、前年度比409件、17.3%減少した。次いで、商品そのものに関する相談が1,934件、商品関連の相談が376件となっている。

(2) 商品別細分類

「デジタルコンテンツ」に関する相談(611件)が前年度同様最も多いが、前年度比297件、32.7%減となっており、SMSにより未払い料金等の名目で金銭を支払わせようとする架空請求メールに関する相談の減少により、前年度から引き

続き減少傾向となった。

一方で、「商品一般」（560件）は、前年度比190件、66.1%の増となり、架空請求ハガキ（封書）による相談が増えたことから増加した。

3番目から「インターネット接続回線」（297件）「相談その他」（213件）「フリーローン・サラ金（多重債務等）」（209件）と続いており、いずれも件数が前年度より増加した。

4 契約当事者年代別に見た相談について

（全ての年代でデジタルコンテンツに関する相談がみられるものの、60歳以上では「商品一般」が1番目）

相談種別を契約当事者年代別に見ると、全年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談がみられるものの、60歳以上では「商品一般」が1番目となっている。次に20歳代以下では「不動産貸借」、30、40歳代では「フリーローン・サラ金」、50歳代以上では「インターネット接続回線」に関する相談がみられた。

70歳以上では、ほかの年代ではほとんどみられない「リフォーム」などに関する相談が含まれる「工事・建築」が4番目に入っている。

5 東日本大震災に関連する相談

（相談全体に占める割合は前年比1.3%と減少、うち放射能に関連する野菜に関する相談が引き続き1位）

東日本大震災に関連する相談件数は95件で前年度から74件減少し、相談全体に占める割合では前年度比1.3%の減少となっている。

前年度に引き続き、「野菜」の相談が16件で一番多くなっている。これは震災により発生した原発事故による放射能関連の相談内容であったほか、多重債務に関する「フリーローン・サラ金」の相談が微増した。