

令和元年度消費生活相談の概要

令和 2 年 5 月 8 日
福島県消費生活課
(福島県消費生活センター)

令和元年度に「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

(令和元年度は 4,411 件、前年度より 213 件、4.6%の減少)

令和元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 4,411 件で、前年度の 4,624 件に比べ件数で 213 件、4.6%減少した。

前年度と比較して、商品に関する相談で、インターネット通販におけるダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談件数の増加が見られたが、「民事訴訟最終通知書」等と題する架空請求ハガキ(封書)による相談や、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 2,179 件(構成比 49.4%)、女性が 2,106 件(構成比 47.7%)、その他(団体等)が 126 件(構成比 2.9%)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、前年度に引き続き 70 歳以上が最も多い 1,097 件(構成比 24.9%)となり件数、割合ともに増加したほか、次いで多かった 60 歳代では、前年度より件数、割合ともに減少したものの、865 件(構成比 19.6%)となっており、60 歳以上の割合が全体の約 44.5%を占め、前年度より増加した。

また、その他の世代では、20 歳未満で前年度より件数、割合ともに増加がみられたが、20~50 歳代の世代において件数、割合ともに減少した。

3 相談内容

(「商品一般」(架空請求ハガキ(封書)に関する相談等)に関する相談や「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)に関する相談が多いものの減少傾向、「他の健康食品」(ダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談等)に関する相談が増加)

(1) 商品別大分類

商品別大分類では、商品そのものに関する相談が 1,992 件と最も多く、前年度比 58 件、3.0%増加した。次いで、役務に関する相談が 1,748 件、商品関連の相談が 325 件となっている。

(2) 商品別細分類

「商品一般」に関する相談（475件）が最も多いが、前年度比85件、15.2%の減少となり、次いで多かった「デジタルコンテンツ」に関する相談（398件）も、前年度比208件、34.3%の減少となり、架空請求ハガキ（封書）による相談や、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がみられた。

3番目から「インターネット接続回線」（292件）「相談その他」（196件）「フリーローン・サラ金（多重債務等）」（143件）と続いており、いずれも件数が前年度より減少した。

一方で、同率5番目の「他の健康食品」に関する相談（143件）は、前年度比73件、104.3%の増加となり、インターネット通販におけるダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談の増加がみられた。

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歳未満では「他の健康食品」、20、30歳代では「フリーローン・サラ金」、40歳代でも「他の健康食品」、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。

60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5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0.6%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64件で前年度から31件減少し、相談全体に占める割合では前年度比0.6%の減少となっている。

前年度に引き続き、「野菜」の相談が15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、アパートの家賃や原状回復費用に関する相談がみられた「不動産貸借」の相談が増加した。