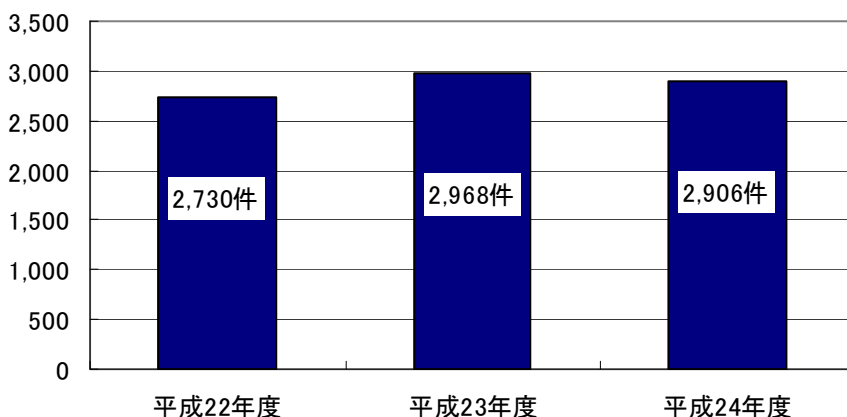


平成24年度 消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成24年度の相談件数は、2,906件で、前年度（2,968件）よりも62件減少（-2%）しました。

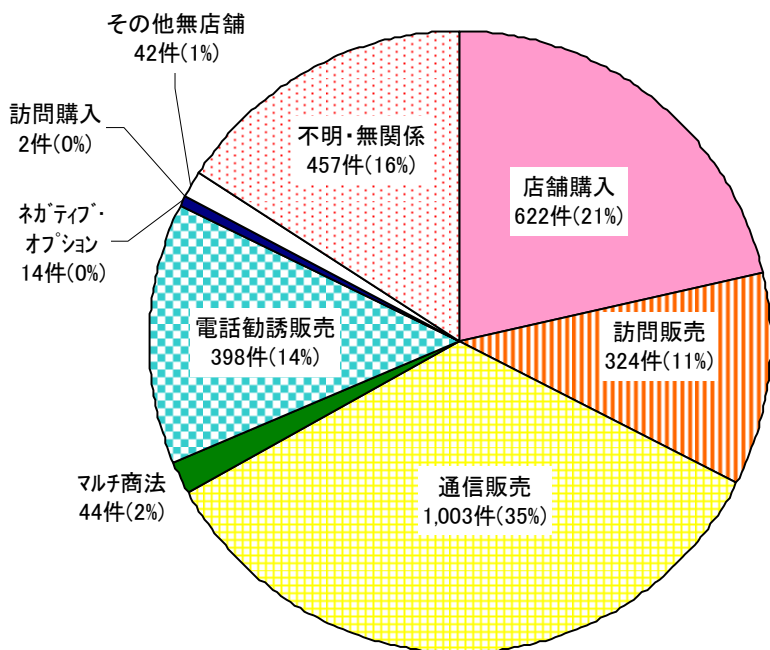
アダルトサイトに関する相談件数が大幅に減少したため、全体の相談件数も昨年度より減少しましたが、健康食品の送り付け（食料品）や詳細のわからないサイト利用料の請求（運輸・通信サービス）に関する相談件数が大きく増加しています。

3年間の相談件数の推移



◀販売形態別相談件数▶

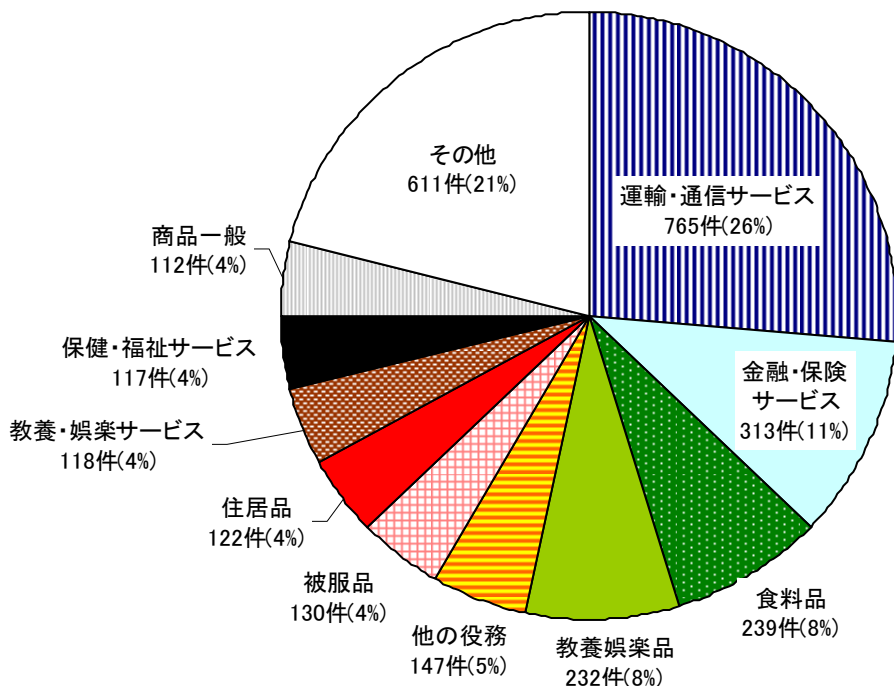
通信販売（携帯電話・パソコンの有料サイトなど）が1,003件と最も多く、次いで、店舗購入（携帯電話、車、美容エステなど）が622件、不明・無関係（身に覚えのない請求、家族からの相談など）が457件、電話勧誘販売（健康食品、社債、新聞など）が398件、訪問販売（布団、リフォーム工事など）が324件となっています。



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

運輸・通信サービス（携帯電話やパソコンの有料サイトなど）が765件と最も多く、次いで、金融・保険サービス（社債、未公開株や生命保険など）が313件、食料品（健康食品など）が239件、教養娯楽品（携帯電話、テレビ、新聞など）が232件、他の役務（投資などの被害回復代行サービスなど）が147件となりました。



《契約者年代別相談件数》

70歳以上を除くすべての年代で、携帯電話やパソコンの有料サイトなどに関する相談が最も多く、特に20歳未満では、有料サイトに関する相談が4分の3を占めました。

40歳代以上ではファンド型投資商品や生命保険などの「金融・保険サービス」に関する相談が多くなっています。また、平成24年度は健康食品の送り付けに関する相談が多く、70歳以上では、「食料品」と「金融・保険サービス」だけで4割を越す状況となりました。

年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (100件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、オンラインゲームなど75件)	教養娯楽品 (新聞、携帯電話など11件)	金融・保険サービス (生命保険など4件)
20歳代 (243件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、オンラインゲームなど88件)	教養娯楽品 (携帯電話など24件)	被服品 (衣服、アクセサリなど20件)
30歳代 (312件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など126件)	被服品 (衣服、アクセサリなど20件)	教養娯楽品 (携帯電話、ゲームソフトなど24件)
40歳代 (327件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など145件)	教養娯楽品 (携帯電話、資格教材など26件)	被服品(衣服など18件) 金融・保険サービス(生命保険など18件)
50歳代 (306件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など106件)	金融・保険サービス (ファンド、未公開株など27件)	教養娯楽品 (携帯電話、パソコンソフトなど22件)
60歳代 (372件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など79件)	金融・保険サービス (ファンド、未公開株など57件)	食料品 (健康食品など39件)
70歳以上 (572件)	食料品(健康食品など125件) 金融・保険サービス(ファンド、社債など125件)	運輸・通信サービス (光回線、アダルトサイトなど46件)	住居品 (布団、消火器など42件)
その他・不明 (674件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など100件)	教養娯楽品 (携帯電話、新聞など66件)	金融・保険サービス (ファンド、未公開株など61件)