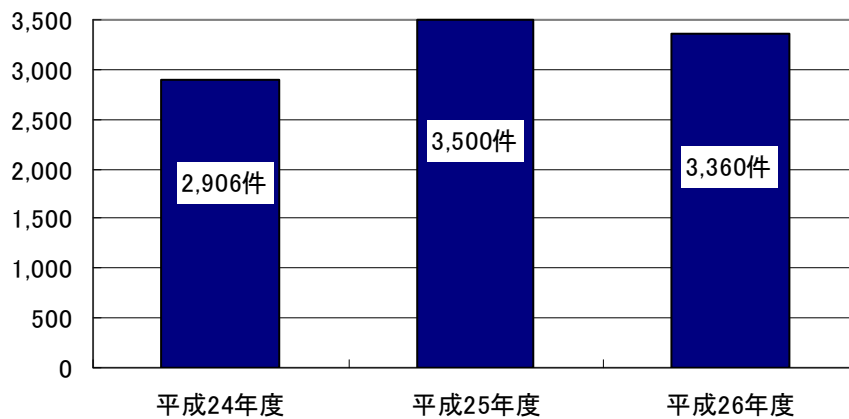


# 平成26年度 消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成26年度の相談件数は3,360件で、前年度(3,500件)よりも140件減少(-4%)しました。

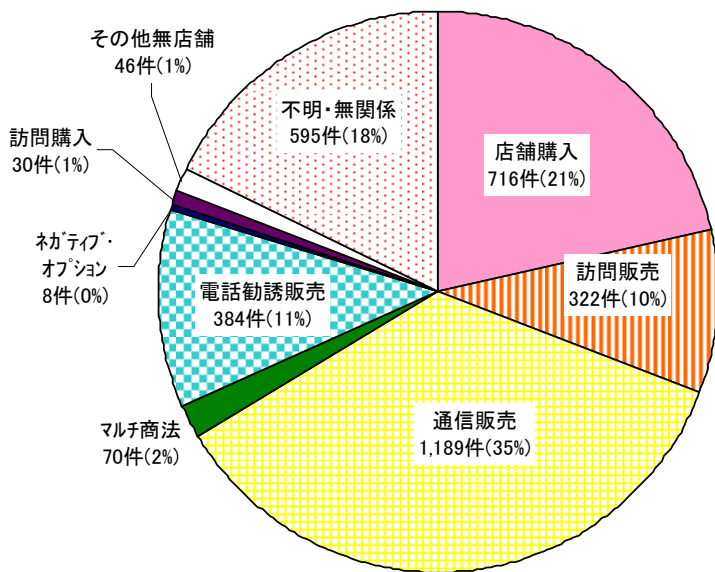
減少の主な原因は、平成25年度に一時的に増加した健康食品の送りつけや冷凍食品の異物混入に関する相談件数が落ち着いたことと考えられます。一方で、アダルトサイトなどの架空請求や、訪問販売の点検商法による屋根工事などの相談件数は依然として多くあります。

3年間の相談件数の推移



## ◀販売形態別相談件数▶

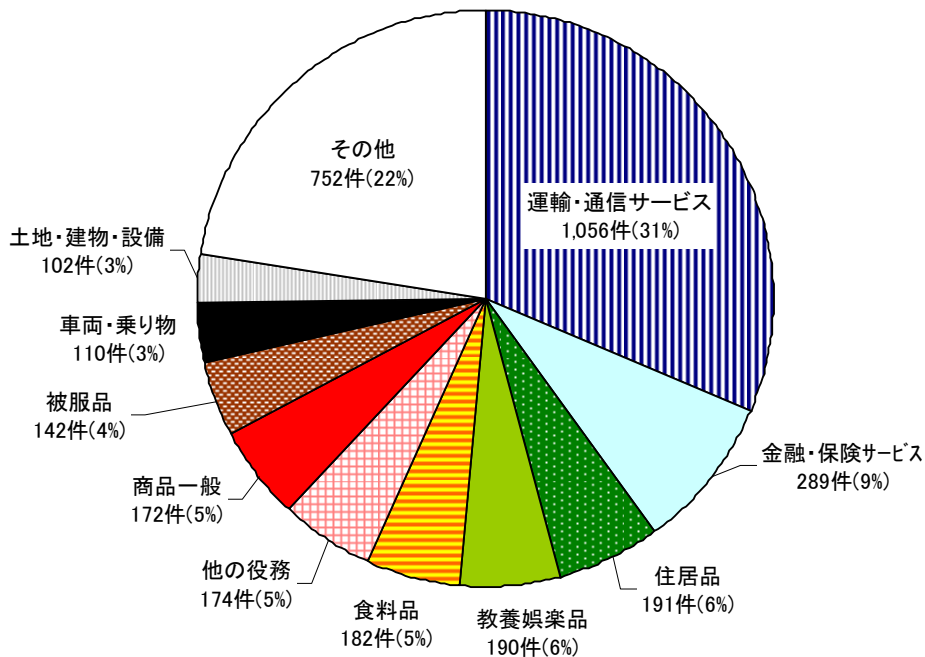
通信販売(携帯電話・パソコンの有料サイトなど)が1,189件と最も多く、次いで、店舗購入(携帯電話、車、美容エステなど)が716件、不明・無関係(身に覚えのない請求、家族からの相談など)が595件、電話勧誘販売(健康食品、社債、投資など)が384件、訪問販売(布団、リフォーム工事など)が322件となっています。



- \* **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1,056件と最も多く、次いで金融・保険サービス（社債、投資や生命保険など）が289件、住居品（布団、消火器など）が191件、教養娯楽品（携帯電話、教材など）が190件、食料品（健康食品や海鮮品など）が182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80%を占めました。

50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。

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 (120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96件)	教養娯楽品 (携帯電話など5件)	保健衛生品(化粧品など3件) 車両・乗り物(オートバイなど3件)
20歳代 (233件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、出会い系サイトなど103件)	被服品(ブランド靴、アクセサリなど18件) 保健・福祉サービス(エステなど18件)	金融・保険サービス(借金など11件) 教養・娯楽サービス(資格教材など11件) 他の役務(結婚式など11件)
30歳代 (378件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など172件)	教養娯楽品 (ウイルスソフトなど26件)	被服品 (ブランド靴、洋服など25件)
40歳代 (390件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など160件)	教養娯楽品 (携帯電話、ウイルスソフトなど35件)	被服品(靴、アクセサリなど19件) 車両・乗り物(自動車など19件)
50歳代 (340件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など148件)	金融・保険サービス (ファンド、生命保険など25件)	土地・建物・設備 (太陽光発電システムなど17件)
60歳代 (394件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など143件)	金融・保険サービス (ファンド、生命保険など42件)	他の役務 (解約代行サービスなど23件)
70歳以上 (596件)	金融・保険サービス (ファンド、生命保険など119件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など92件)	食料品 (健康食品、海産物など64件)
その他・不明 (909件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など142件)	金融・保険サービス (ファンドなど68件)	商品一般(架空請求など67件) 他の役務(司法書士など67件)