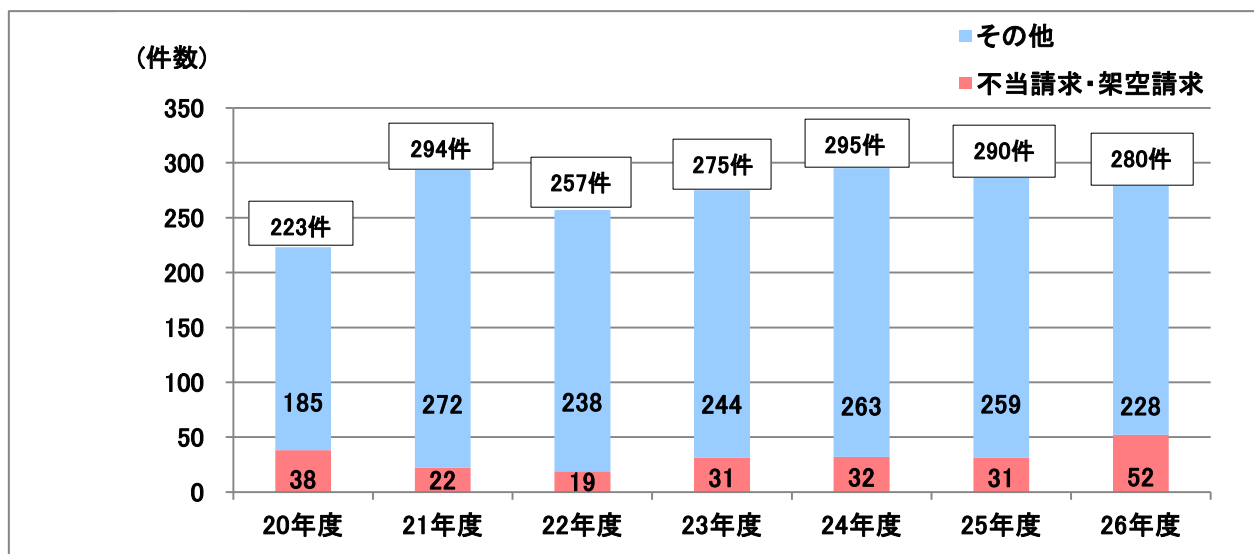


## 下野市の消費生活相談状況について

## 1. 相談件数の推移



	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
総件数	223	294	257	275	295	290	280
(うち) 不当請求・ 架空請求	38	22	19	31	32	31	52

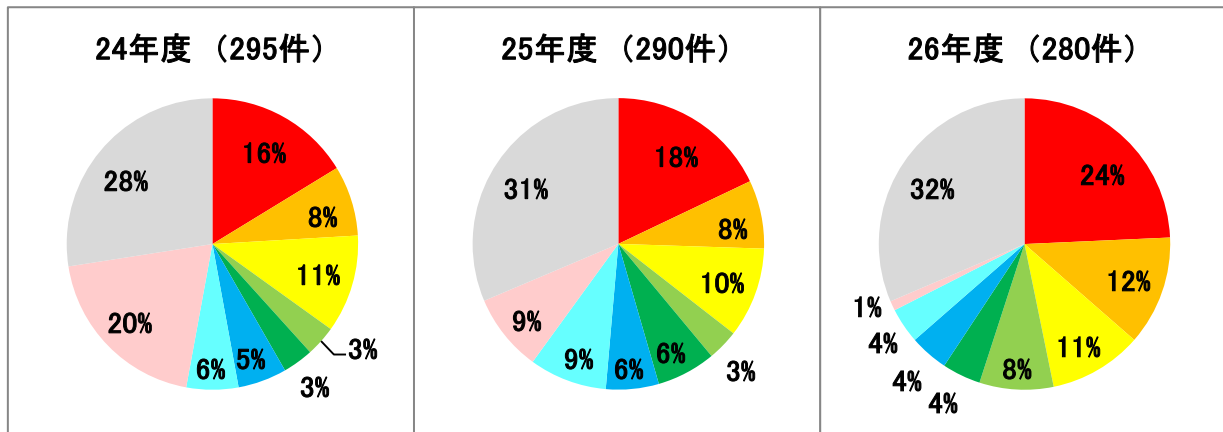
消費生活センターを開設した当初の平成20年度には223件の相談があり、翌年度以降は多少の増減はあるものの、280～290件程度の相談が寄せられています。

また、不当請求及び架空請求に関する相談件数は、平成20年度から22年度までは減少傾向にありましたが、平成23年度には増加に転じ、平成26年度には総相談件数280件中52件と、全体の18.6%に相当する相談が寄せられています。

※1 『不当請求』とは、商品やサービスの利用料金の請求などで、「無料」と謳ったサービスに対して利用料金を請求されたり、契約時に合意した金額とは異なる法外な料金を請求されたりするものです。

※2 『架空請求』とは、突然メールやはがきなどで身に覚えのない商品やサービスの料金を請求されるものです。

## 2. 商品・サービス別相談件数



■ 通信・運輸サービス   
 ■ 教養娯楽品   
 ■ 金融・保険サービス   
 ■ 商品一般   
 ■ 土地・建物・設備  
■ 食料品   
 ■ 他の行政サービス   
■ その他

\* 年度別、商品・サービス内容別相談件数

(件数)

	運輸・通信サービス	教養娯楽品	金融・保険サービス	商品一般	土地・建物・設備	他の相談	食料品	他の行政サービス	その他	合計
26年度	68	34	29	23	12	12	11	3	88	280
25年度	52	22	29	10	19	17	25	25	91	290
24年度	48	23	32	10	10	16	17	58	81	295

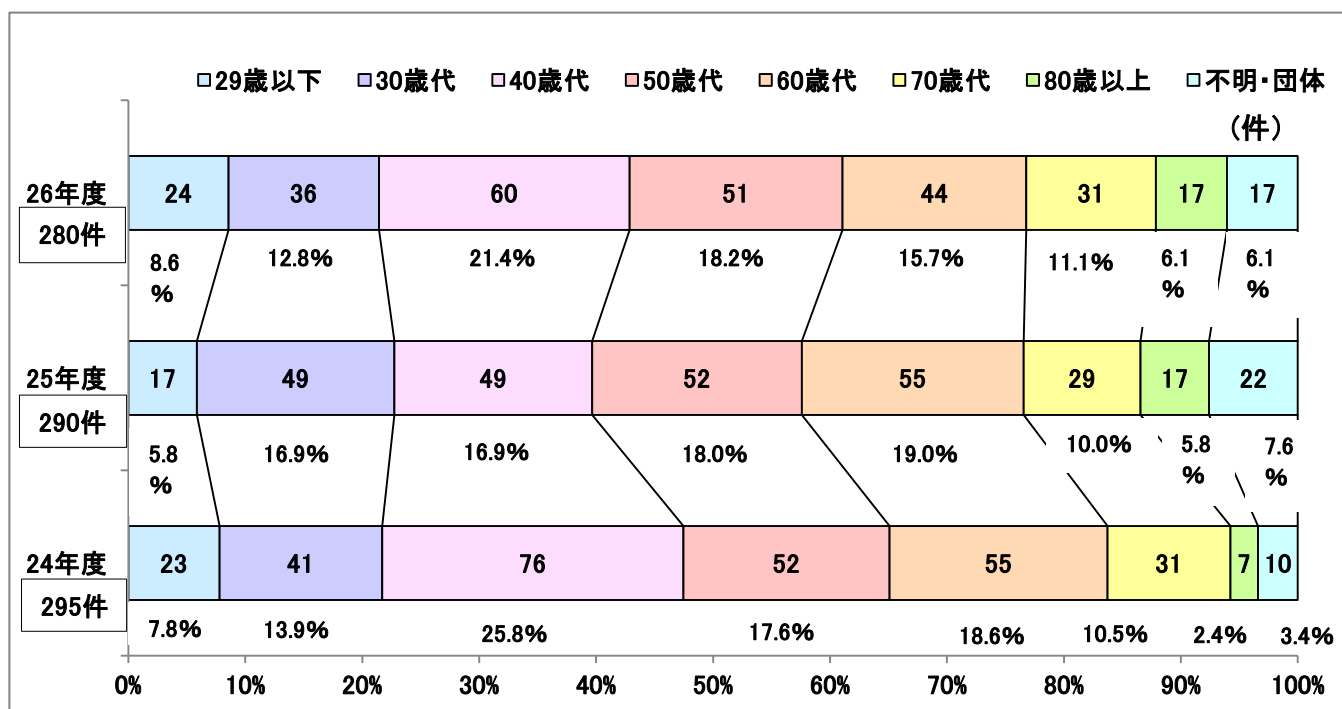
「運輸・通信サービス」「教養娯楽品」「金融・保険サービス」については、いずれの年度においても、商品・サービス別相談件数の上位を占めています。具体的には、『インターネット通信サービス』や『デジタルコンテンツ』に関する内容で、パソコンやスマホからの有料サイトの利用料金等に関する架空請求及び不当請求、『パソコン・パソコン関連用品』『電話機』等の契約に係るトラブルなどの相談が多く、IT化による影響が考えられます。また、フリーローン・サラ金等の融資サービスについての相談や、ファンド型投資商品や未公開株の電話勧誘販売についての相談が多くなっています。

なお、平成24年度において「他の行政サービス」の相談件数が多くなっているのは、東日本大震災後における放射性物質に関する相談や検査依頼件数の増加によるものです。

**\* 平成 26 年度における年代別相談件数の多い商品・サービス内容**

年代	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
29歳以下	運輸・通信サービス	7				
30歳代	運輸・通信サービス	21	工事・建築・加工	3		
40歳代	運輸・通信サービス	16	教養娯楽品	7	金融・保険サービス	7
50歳代	教養娯楽品	8	運輸・通信サービス	7		
60歳以上	運輸・通信サービス	16	金融・保険サービス	13	教養娯楽品	12

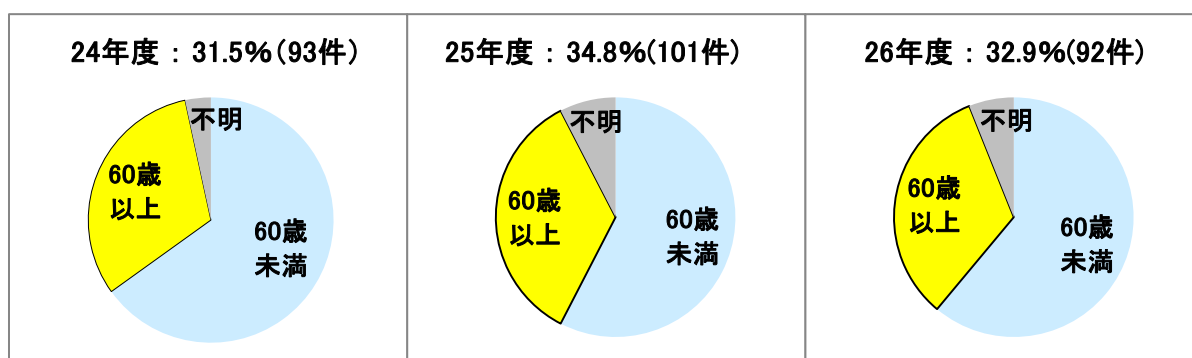
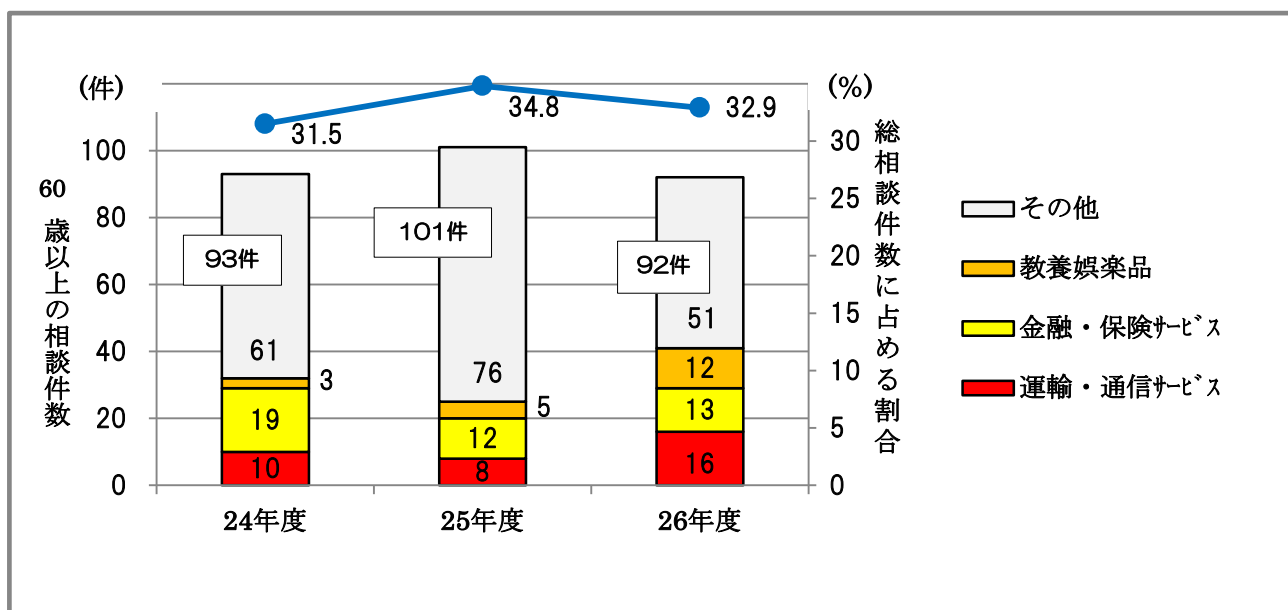
**3. 年代別相談件数**



	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明・団体	合計
26年度	24	36	60	51	44	31	17	17	280
25年度	17	49	49	52	55	29	17	22	290
24年度	23	41	76	52	55	31	7	10	295

年代別の消費生活相談状況としては、40歳代が最も多く、次いで50歳代・60歳代が多くなっており、消費活動が盛んな年代からの相談件数が多いことがわかります。

#### 4. 下野市の高齢者の相談件数等の推移（60歳以上）



	24年度	25年度	26年度
総相談件数	295件	290件	280件
60歳以上の相談件数	93件	101件	92件
総相談件数に占める割合	31.5%	34.8%	32.9%

消費生活センター開設当初より、高齢者（60歳代以上）から寄せられる相談件数は多く、総相談件数に占める割合は概ね30%以上となっており、高齢者の消費者被害の状況は深刻になっています。