

## 下野市の消費生活相談状況について

### (1) 下野市の取組

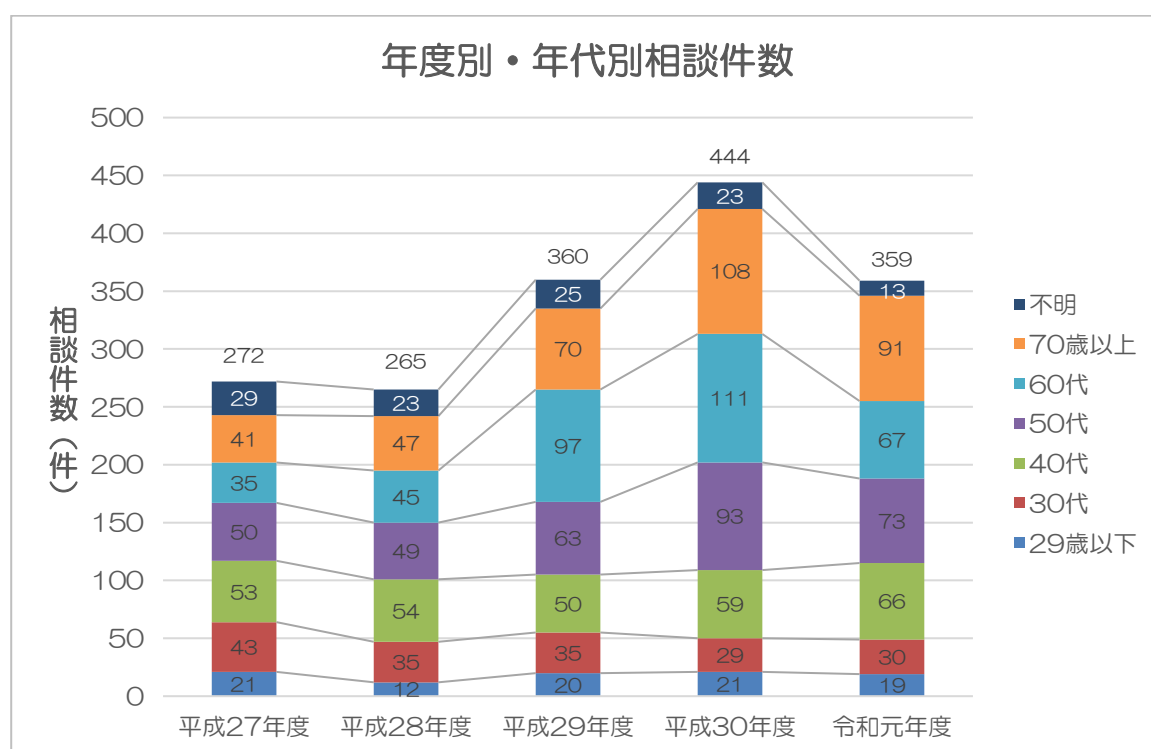
市では、平成18(2006)年10月に消費生活相談窓口を設置し、多重債務者の救済を目的とした相談事業を開始しました。その後、平成20(2008)年4月、消費生活センターを開設し、消費生活相談業務を中心に、消費生活情報の収集・提供、消費者被害防止啓発、消費者教育の普及等を行い、消費者行政の推進に努めてきました。

また、平成24(2012)年4月からは、消費者の自立を目標に策定した「下野市消費生活基本計画」に基づき、具体的な消費者施策に取り組んでいます。

### (2) 相談件数の推移

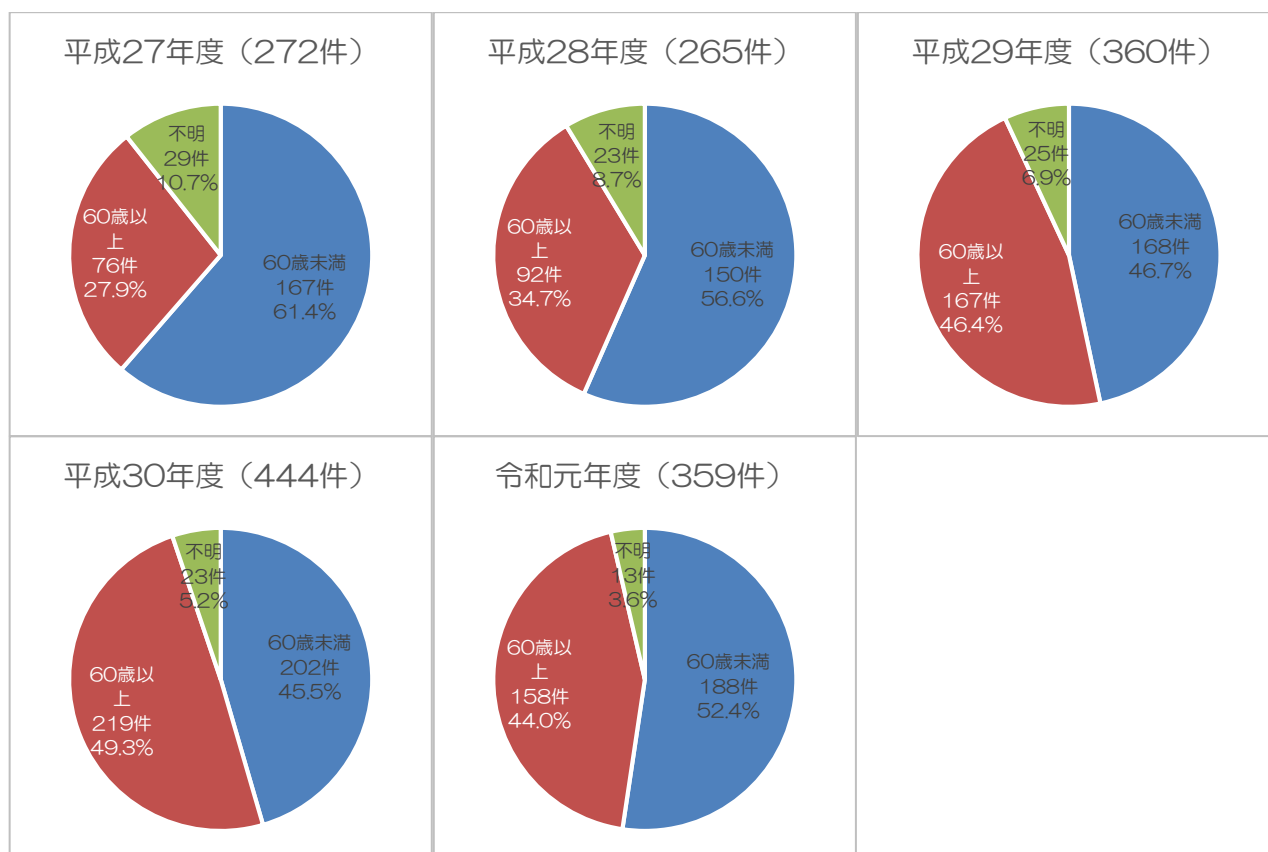
下野市消費生活センターでは、一定の資格を有する消費生活相談員を配置し、電話や来訪による市民からの相談に対応しています。

下野市における消費生活相談の件数は、平成21年度以降は多少の増減はあるものの、280件前後で推移し、高止まりの状況にありました。しかしながら、平成29年度から30年度にかけて、主にはがき等による架空請求が多数発生したことにより、平成29年度は360件、平成30年度は444件と大幅に増加しました。はがき等による架空請求は全国的に発生しており、相談件数の増加も全国的な傾向となっています。令和元年度は多少減少に転じましたが、359件と依然として多数の相談が寄せられており、下野市内でも多額の被害が確認されています。



この5年間の相談件数を年代別にみると、消費活動が活発な30代から50代にかけては、相談全体に占める割合が平成27年度と28年度は50%台でしたが、平成29年度以降は40%台に減少しています。

一方、60代以上の年代では、平成27年度の27.9%から平成28年度は34.7%へと増加し、平成29年度以降は40%台へ増加し推移しています。



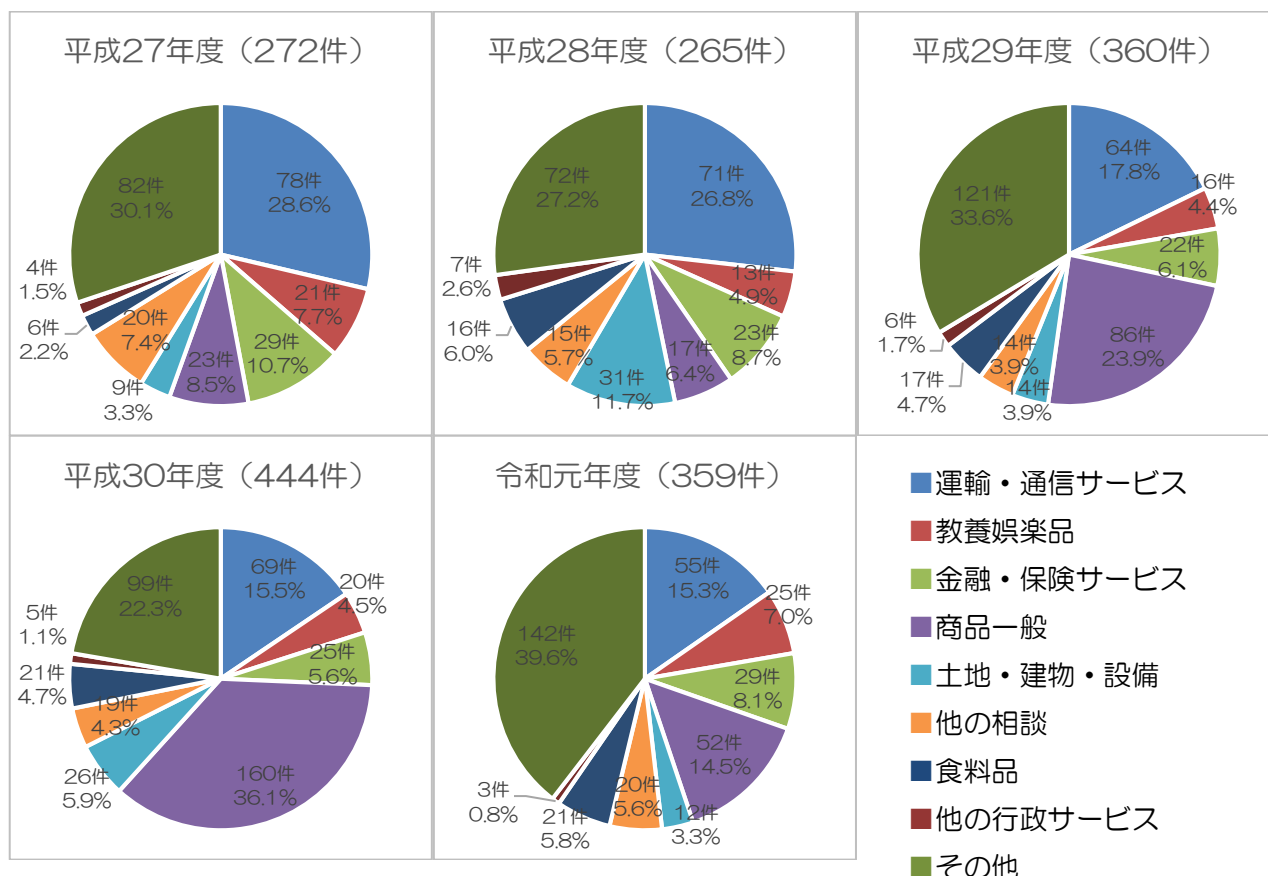
不当請求及び架空請求に関する相談件数の相談全体に占める割合は平成28年度までは10%台で推移していましたが、主にはがき等による架空請求の相談などから平成29年度から30年度にかけて急増しました。

(件数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
総件数	272	265	360	444	359
(うち) 不当請求・架空請求	52 19.1%	42 15.8%	91 25.3%	161 36.3%	42 11.7%

### (3) 商品・サービス別相談件数の推移

相談内容については、第一次計画の開始期間である平成 24 年度以降、情報化社会の進展を反映し、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや電子メールによる架空請求といった運輸・通信サービスが最も多い相談内容となっていました。平成 29 年度と 30 年度は、はがき等による架空請求に関する相談の急増に伴い、商品一般が最も多い相談内容となりました。



商品・サービス別相談件数（上位5位まで）

	平成27年度 (総件数272)	平成28年度 (総件数265)	平成29年度 (総件数360)	平成30年度 (総件数444)	令和元年度 (総件数359)
1	運輸・通信サービス 78	運輸・通信サービス 71	商品一般 86	商品一般 160	運輸・通信サービス 55
2	金融・保険サービス 29	土地・建物・設備 31	運輸・通信サービス 64	運輸・通信サービス 69	商品一般 52
3	商品一般 23	金融・保険サービス 23	金融・保険サービス 22	土地・建物・設備 26	金融・保険サービス 29
4	教養娯楽品 21	商品一般 17	他の役務 19	金融・保険サービス 25	保健・福祉サービス 27
5	他の相談 20	食料品、他の役務 16	食料品 17	食料品、他の役務 21	教養娯楽品 25

※独立行政法人国民生活センターの分類による

## 令和元年度 年代別、商品・サービス別相談件数（上位5位まで）

	29歳以下 (総件数19)	30代 (総件数30)	40代 (総件数66)	50代 (総件数73)	60代 (総件数67)	70歳以上 (総件数91)
1	被服品 他の役務 3	食料品 5	商品一般 7	商品一般 13	運輸・通信サービス 19	商品一般 22
2	車両・乗り物 運輸・通信サービス 保健・福祉サービス 2	運輸・通信サービス 4	役務一般 金融・保険サービス 運輸・通信サービス 6	金融・保険サービス 10	商品一般 8	運輸・通信サービス 14
3	商品一般 教養娯楽品 土地・建物・設備 レンタル・リース 役務一般 金融・保険サービス 内職・副業・ねずみ 講 1	被服品 教養娯楽品 レンタル・リース 保健・福祉サービス 3	被服品 5	運輸・通信サービス 9	食料品 工事・建築・加工 5	教養娯楽品 9
4	金融・保険サービス 内職・副業・ねずみ 講 2	教養・娯楽サービス 内職・副業・ねずみ 講 2	食料品 教養娯楽品 保健・福祉サービス 4	保健・福祉サービス 他の相談 6	保健・福祉サービス 他の役務 他の相談 4	金融・保険サービス 他の相談 8
5	1	土地・建物・設備 工事・建築・加工 金融・保険サービス 他の役務、住居品 1	住居品、保健衛生品 土地・建物・設備 教育サービス 教養・娯楽サービス 3	被服品 5	教養娯楽品 3	保健・福祉サービス 7

※独立行政法人国民生活センターの分類による

### (4) 年代別相談の特徴

消費生活センター開設当初より、高齢者（60歳以上）から寄せられる相談件数は多く、相談全体に占める割合は概ね30%台で推移していましたが、平成29年度から40%台に上昇し推移しており、高齢者の消費者被害の状況はますます深刻化しています。

高齢化の進行に伴い、高齢者の消費者被害に関する相談は増加しています。高齢者は「お金」「健康」「孤独」の三つの大きな不安を持つといわれており、その不安に付け込む特殊詐欺や悪質商法の手口による被害が多くみられ、一度被害に遭った高齢者が再び狙われるケースも増えています。一般的に、年齢を重ねるとともに判断力や理解力が低下するといわれており、点検商法やSF商法（催眠商法）、次々販売等の被害に遭いやすい傾向があります。また、本人の気付かぬままに被害が深刻化していることもあります。

一方、29歳以下からの相談の全体に占める割合は、4%台から5%台を推移しており、相談件数も20件程度にとどまっています。しかし、今後成年年齢の引下げにより、未成年者取消権の保護の対象外となる若者が増加することに伴い、賃貸やクレジットカードの契約等に関するトラブルの相談が増加すると予想されます。

また、パソコンやスマートフォンなどの普及とともにSNSの利用が増え、便利さの反面、消費者被害に遭うきっかけにもなっています。