

平成30年5月24日

「平成29年度消費生活相談」の概要

このたび、富山県消費生活センターにおける「平成29年度消費生活相談」の概要を別紙のとおりとりまとめましたので公表します。

（要約）

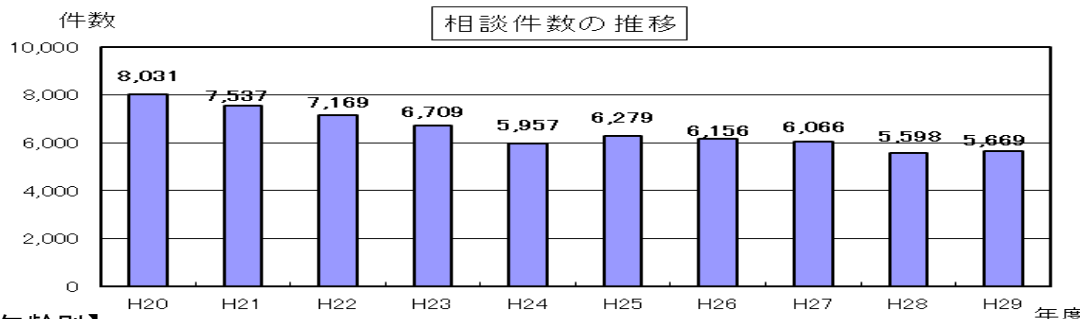
近年減少傾向にあった相談件数は、平成25年度において健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加等により一旦増加したものの、平成26年度から再び減少に転じましたが、平成29年度は架空請求ハガキに関する相談が急増したため増加に転じました。

相談内容は、架空請求ハガキに関する相談が急増したほか、SMS(*)を使ったデジタルコンテンツの架空請求や光回線の転用、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多数を占め、また、相談内容は、多様化・複雑化する傾向にあります。

(*)ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール

【相談件数】

- 平成29年度の相談件数は5,669件（架空請求音声ガイダンス683件含む）で対前年度比101.3%でした。
- 相談内容は、架空の官庁をかたる架空請求ハガキに関する相談が最も多く寄せられました。また、有料コンテンツの未納料金があるとのSMS、光回線やプロバイダーの変更やアダルト情報サイトなどの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多く寄せられています。



【契約者年齢別】

相談に占める年代別件数では、「60歳代」が最も多く927件(対前年度比127.7%)、次いで「70歳以上」912件(対前年度比117.7%)、「50歳代」が781件(対前年度比121.8%)となっています。

【商品・役務（サービス）別相談状況】

- ＜商品＞の相談で多いものは、架空請求ハガキ等の「商品一般」に関するものが901件、健康食品やミネラルウォーター等の「食料品」に関するものが250件、新聞購読の勧誘や携帯電話・スマートフォン等の「教養娯楽品」に関するものが249件でした。
特に、架空の官庁をかたる架空請求ハガキに関する相談が急増し691件(前年度3件)寄せられました。
- ＜役務（サービス）＞の相談で多いものは、有料コンテンツの未納料金があるとのSMSによる架空請求や光回線の転用等の「運輸・通信サービス」が1,182件、「金融・保険サービス」が381件でした。
デジタルコンテンツの料金請求に関するものが523件、光回線の転用等に関連するものが182件、アダルト情報サイトに関連するものが155件と上位を占めています。

【金融に関する相談】

- 相談件数は、154件（対前年度比90.6%）でした。
- 相談内容では、28年度と同様、「負債の整理方法」についての相談が最も多く62件で、次いで裁判への対応などの「法的知識」に関する相談が20件の順となりました。